

کارایی شرکت های بیمه در ایران با استفاده از شاخص های سرمایه فکری

امیر ذاکری^۱

تاریخ دریافت: ۹۲/۱۱/۰۷

عباس افرازه^۲

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۲/۲۱

حمیدرضا نورعلیزاده^۳

چکیده

کارایی، یک مفهوم اساسی در استفاده کارا و مؤثر از منابع سازمانی است که به عنوان یک فاکتور مهم در ایجاد مزیت رقابتی نیز مورد توجه است. در صنایع دانش بنیان مانند بیمه، سرمایه های فکری، نقش ممتازی در موفقیت بنگاه ها از جمله در ارتقای کارایی آنها دارند. در این تحقیق که مبتنی بر برداشتی نو از مفهوم کارایی است، تأثیر سرمایه فکری در ایجاد کارایی مورد توجه قرار گرفته است و در قالب مطالعه تجربی تأثیر شاخص های منتخب سرمایه فکری در صنعت بیمه بر کارایی شرکت های بیمه ایرانی (در محدوده ۱۷ شرکت بیمه کشور و در دوره زمانی ۱۳۹۰-۱۳۸۴) مطالعه شده است. به این منظور، محاسبه کارایی شرکت ها با روش تحلیل پوششی داده ها انجام شده است و برای تشکیل تابع رگرسیون میان کارایی و شاخص های سرمایه فکری از روش معادلات برآوردگر تعمیم یافته استفاده شده است تا امکان در نظر گرفتن همبستگی زمانی داده ها فراهم گردد. نتایج مطالعه نشان می دهد شاخص هایی از سرمایه انسانی (سطح تحصیلات) و ارتباطی (تعداد نمایندگی) شرکت ها با کارایی آنها رابطه مثبت داشته است اما شاخص های مربوط به سرمایه ساختاری (تعداد و تنوع محصولات جدید) نتوانسته اند منجر به ایجاد کارایی در شرکت های مورد مطالعه شوند.

واژگان کلیدی: سرمایه فکری، کارایی، صنعت بیمه

۱. دانشجوی دکتری مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی امیرکبیر (نویسنده مسئول) zakery@aut.ac.ir

۲. دانشیار دانشگاه صنعتی امیرکبیر afrazez@aut.ac.ir

۳. دکتری مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت nouralizadeh@iust.ac.ir

۱. مقدمه

صنعت بیمه، صنعتی دانش‌محور است. در این صنعت آنچه فروخته می‌شود برگه کاغذی است (بیمه‌نامه) مشتمل بر تعدادی گزاره شرطی؛ که در صورت وقوع هر یک از آن شرایط، مبلغی به عنوان جبران زیان به زیان‌دیده یا ذی‌نفع آن پرداخت می‌شود. از آنجاکه صدور بیمه‌نامه نیازمند تکنولوژی فیزیکی خاصی نیست، می‌توان چنین فرض کرد که در لحظه‌حاضر ظرفیت بیمه‌گران بی‌نهایت است و آنها قادرند که این برگه‌ها را به هر تعداد که بخواهند به فروش برسانند؛ اما این لحظه‌حاضر فقط آغاز ارائه خدمت است و لحظه‌های آتی که قرارداد بیمه پوشش خسارت‌های آینده بیمه‌گذار را برعهده‌دارد، بخش اصلی ارائه خدمت را تشکیل می‌دهد. بر اساس ادبیاتی که در ادامه آمده است، در اختیار داشتن سرمایه فکری در امر بیمه‌گری آن چیزی است که بقا و رشد شرکت‌ها را تضمین کرده و میزان کارایی آنها را رقم می‌زند.

سرمایه‌های فکری در واقع بخش مهمی از دارایی‌های شرکت‌های بیمه را تشکیل می‌دهند و در سال‌های اخیر تلاش‌هایی برای شناخت و بهره‌برداری بهتر از این دارایی‌ها صورت گرفته است. بررسی تغییرات برخی شاخص‌های منتخب سرمایه فکری در هر سه حوزه سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی در سال‌های اخیر در سطح شرکت‌های بیمه کشور نشان می‌دهد برخی روند افزایشی، برخی کاهش‌ی و برخی تغییرات نامنظمی را تجربه کرده‌اند. البته سرمایه فکری آنگاه تبدیل به یک دارایی استراتژیک برای شرکت می‌شود که در عملکرد رقابتی آن مؤثر باشد. با توجه به اهمیت کارایی در عملکرد رقابتی، سؤال این است که چه رابطه‌ای میان سرمایه فکری در شرکت‌های بیمه و کارایی آنها وجود دارد. روشن شدن این رابطه به تنظیم صحیح استراتژی‌های سرمایه‌گذاری و بهره‌برداری از سرمایه فکری شرکت‌ها کمک مؤثری می‌نماید.

ارتباط میان دو حوزه کارایی و سرمایه فکری در ادبیات علمی مدیریت نیز قابل ردگیری و بررسی است. همانگونه که ارتقای بهره‌وری، رمز ایجاد ثروت برای سازمان‌ها دانسته شده (Sink, 1983)، سرمایه فکری نیز مهم‌ترین عامل ایجاد مزیت رقابتی در عصر دانش‌محور است (Sveiby, 1997). لذا ارتباط مفهومی مهمی میان سرمایه فکری و بهره‌وری قابل تصور است. با وجود شکل‌گیری حوزه جدیدی در سال‌های اخیر در تحقیقات سرمایه فکری با عنوان "کارایی سرمایه فکری"، هنوز ابهامات و خلأهای زیادی در این حوزه وجود دارد (zakery and afraze, 2015) که یکی از مبنایی‌ترین و مهم‌ترین آنها عدم بیان شفاف رابطه میان "کارایی" و "سرمایه فکری" است.

تحقیق حاضر، در پی بررسی تأثیر سرمایه فکری بر کارایی شرکت‌ها در محدوده شرکت‌های بیمه کشور است. بدین منظور لازم است تا ادبیات کارایی و خصوصاً سرمایه فکری در صنعت بیمه به همراه مدل‌های محاسباتی در تحقیقات پیشین، مرور شده و سپس با استفاده از مدل پیشنهادی بررسی شود که آیا می‌توان کارایی شرکت‌های بیمه ایرانی در سال‌های اخیر را با استفاده از میزان سرمایه فکری آنها تبیین نمود. این تحقیق مشخص می‌کند کدام اجزای سرمایه فکری شرکت‌ها با سطح کارایی آنها در مقایسه با رقبا رابطه مستقیم و احياناً کدام اجزا رابطه معکوس دارند و از این طریق شناخت بهتری از سرمایه‌های فکری مؤثر در کارایی شرکت‌ها در صنعت بیمه ایران حاصل کند. به این ترتیب فرضیه‌های تحقیق را می‌توان به شکل زیر بیان نمود:

- **فرضیه اصلی:** سرمایه فکری شرکت‌های بیمه می‌تواند تبیین‌کننده سطح کارایی آنها باشد.

در کنار این فرضیه و هم‌زمان با تشکیل تابع رگرسیون میان کارایی و سرمایه‌های فکری، می‌توان جهت و اندازه اثرگذاری هریک از سه دسته سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی را بر کارایی شرکت‌ها مورد سنجش قرار داد.

براین اساس در این مقاله، کارایی رایج که بر مبنای کارایی به‌کارگیری منابع ملموس در تولید نتایج عملکردی محاسبه می‌شود، به منزله یک مفهوم ذهنی، ناملموس و قابل واکاوی تلقی شده است و این فرض که کارایی می‌تواند تبیین‌کننده سطح اثربخشی سرمایه فکری سازمان در به‌کارگیری منابع ملموس باشد، مورد بررسی قرار گرفته است. لذا هدف این تحقیق توضیح عوامل مؤثر در ایجاد کارایی از منظر اجزا و شاخص‌های مهم سرمایه فکری است. به این جهت در ادامه ابتدا مبانی نظری تحقیق در حوزه سرمایه فکری و کارایی و ارتباط متقابل میان این دو مفهوم بیان می‌شود؛ سپس روش‌شناسی تحقیق در قالب به‌کارگیری یک مدل رگرسیون برای تبیین تأثیر اجزای مختلف سرمایه فکری در کارایی تشریح می‌شود و پس از معرفی ابعاد مطالعه تجربی در صنعت بیمه ایران، شاخص‌های مورد استفاده در تحقیق ارائه شده و دو روش کمی مورد استفاده یعنی تحلیل پوششی داده‌ها^۱ و معادلات برآوردگر تعمیم‌یافته^۲ به اجمال معرفی می‌شوند. در انتها نتایج اجرای مدل در قالب تأثیر اجزای مختلف سرمایه فکری بر کارایی شرکت‌های بیمه کشور بیان می‌شود و دلایل احتمالی این تأثیرات مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.

۲. پیشینه پژوهش

۲-۱. کارایی در صنعت بیمه

بهره‌وری یک مفهوم اساسی در استفاده کارا و مؤثر از منابع است که به عنوان یک فاکتور مهم در ایجاد مزیت رقابتی میان سازمان‌ها، مورد توجه است (Sink, 1983). یکی از رویکردهای رایج در تعریف بهره‌وری (Pritchard, 1995) آن را شامل دو مفهوم کارایی (خروجی‌ها/ ورودی‌ها) و اثربخشی (خروجی‌ها/ اهداف) به طور هم‌زمان می‌داند، که در این تحقیق تمرکز بر بخش کارایی است. اندازه‌گیری کارایی

-
1. Data Envelopment Analysis (DEA)
 2. Generalized Estimating Equations (GEE)

به شکل تطبیقی معین می‌کند کدام واحدها با صرف منابع کمتر به نتایج بهتری دست پیدا کرده و در نتیجه عملکرد کارتری داشته‌اند. مطالعه کارایی منابع مرسوم در اقتصاد کشاورزی و صنعتی مانند زمین، سرمایه و نیروی کار به منزله یک فاکتور کلیدی موفقیت و اساس سودآوری بنگاه، سابقه دیرینه دارد (Tangen, 2005)؛ هرچند که امروزه منابع مهم و استراتژیک سازمان‌های پیشرو دیگر سرمایه و نیروی کار و تجهیزات نیست، بلکه دانش و قابلیت افراد و سازمان، منابعی است که مزیت رقابتی ایجاد می‌نماید (Grant, 1996).

مهم‌ترین سؤالی که تحقیقات بهره‌وری درصدد پاسخ‌گویی به آن است، مکانیزم و نحوه تبدیل کارا و مؤثر ورودی‌های موجود جهت دستیابی به خروجی‌های مطلوب است (Kopyla et al., 2010) و کارایی به عنوان یک شاخص قابل محاسبه، در واقع برآوردی از عملکرد این مکانیزم است؛ چه اینکه چنین مکانیزمی برآیند توانمندی‌های درون و حتی برون سازمانی است که سازمان را قادر می‌کند با استفاده از منابع کمتر از یا یکسان با رقبا، به نتایج بیشتر و بهتری دست پیدا کند. به این ترتیب می‌توان گفت کارایی یک مفهوم ذهنی (ناملموس) است، هرچند تأثیر کارایی بر عملکرد شرکت قابل مشاهده (ملموس) است و سبب عملکرد بهتر یک شرکت می‌شود. همچنین می‌توان گفت توانمندی‌های سازمانی که منجر به ایجاد کارایی می‌شوند، نیز چیزی جز منابع مرسوم و ملموس سازمانی هستند که به‌طور سنتی مبنای محاسبه کارایی قرار می‌گیرند.

روش‌های اندازه‌گیری کارایی براساس مرز کارا در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه محققین در زمینه اندازه‌گیری کارایی بنگاه‌ها از جمله در صنعت بیمه قرار گرفته است. مطالعات کارایی در گذشته بیشتر به اندازه‌گیری کارایی فنی - تخصیصی، مقیاس، هزینه، درآمد و سود اختصاص داشت. روند معاصرتر در این گونه مطالعات استفاده از تحلیل مرز کارا برای بررسی فرضیه‌های اقتصادی می‌باشد که از آن جمله می‌توان به بررسی اشکال مختلف سازمانی (Brockett et al., 2004)،

سیستم‌های توزیع مختلف (Berger et al., 1997)، خصوصی سازی و آزادسازی و ادغام‌ها (Cummins and Zi, 1998) و اثر آنها روی کارایی بنگاه‌ها اشاره کرد. در میان مطالعات موجود در این حوزه بسیاری از مطالعات در حوزه تجزیه و تحلیل عملکرد صنعت بیمه به نوعی ادامه مدل‌های ارائه شده توسط کامینز و همکارانش است (Cummins and Xie, 2013). در میان این مطالعات می‌توان به مطالعات کارایی شرکت‌های بیمه آلمان و اتریش توسط ماهلبرگ و توماس^۱، کارایی بیمه‌ها در آمریکا توسط کامینز و نینی^۲ (۲۰۰۲)، کارایی شرکت‌های بیمه عمر و درمان در هند توسط تن و ساهو^۳ و استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها به شکل بوت‌استرپ^۴ توسط باروس و همکاران^۵ اشاره کرد.

در مجموع قریب به چهل مقاله فقط تا سال ۲۰۰۸ در حوزه کارایی در صنعت بیمه منتشر شده است (Emrouznejad et al., 2008) که ابعاد مختلف کارایی این صنعت را مورد مطالعه قرار داده‌اند. یکی از ارکان مهم مطالعه کارایی در روش DEA، مسئله انتخاب ورودی و خروجی است. کامینز و ویز^۶ نشان داده‌اند در انتخاب ورودی و خروجی میان مقالات معتبر بیمه، شباهت‌های قابل توجهی وجود دارد و شاخص‌های مناسب را شناسایی و پیشنهاد کرده‌اند. جلالی نائینی و همکارانش (۱۳۹۲) بر همین مبنا، این ورودی‌ها و خروجی‌ها را برای مطالعه کارایی در صنعت بیمه ایران به کار برده و به تحلیل اثر لغو انحصار بر کارایی شرکت‌های بیمه پرداخته‌اند: ورودی‌ها شامل نیروی انسانی، منابع در اختیار (حاصل جمع حقوق صاحبان سهام و ذخایر بیمه‌ای)، هزینه‌های عمومی و اداری و خروجی‌ها شامل نرخ بازگشت حقوق صاحبان سهام^۷، خسارت

1. Mahlberg and Thomas, 2003
2. Cummins and Nini, 2002
3. Tone and Sahoo, 2005
4. Bootstrap
5. Barrosa et al., 2010
6. Cummins and Weiss, 2000
7. Return on Equity (RQE)

واقع شده است. همین شاخص‌ها در اندازه‌گیری کارایی فنی در مطالعه حاضر نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۲-۲. سرمایه فکری و جایگاه آن در صنعت بیمه

توسعه اقتصاد دانش‌محور و جایگاه ویژه منابع دانشی و سرمایه‌های فکری^۱ در موفقیت شرکت‌ها و دولت‌ها در چند دهه اخیر منجر به اهمیت یافتن این منابع در میان مجموعه منابع سازمانی شده است (Nonaka and Takeuchi, 1997; Grant, 1996). محققان در تلاش برای بهبود مدیریت سرمایه فکری به موضوع اندازه‌گیری آن روی آورده‌اند و در این جهت رویکردهای مختلف و متعددی به اندازه‌گیری سرمایه فکری شکل گرفته است؛ از جمله آنها می‌توان به تقسیم‌بندی اندریسون^۲ بر اساس رویکردهای اندازه‌گیری به چهار رویکرد اندازه‌گیری، ارزیابی ارزش، ارزش‌گذاری و ارزش‌گذاری مالی یا تقسیم‌بندی لوثی^۳ بر مبنای نوع توجه به سرمایه فکری شامل روش‌های سرمایه فکری فکری مستقیم، روش‌های ارزش بازاری، روش‌های بازگشت دارایی و روش‌های کارت امتیازی اشاره نمود. پایه و اساس عمده تقسیم‌بندی‌های اجزای سرمایه فکری نیز بر تفکیک سرمایه فکری به سه بخش اصلی است (Castro et al., 2011): سرمایه انسانی شامل دانش، تجربه، مهارت‌ها و توانایی‌های رفتاری که در اختیار افراد سازمان است، سرمایه ساختاری که در قالب‌های مختلفی همچون فرایندها، تکنولوژی‌ها، ارتباطات و شبکه‌های کاری تجلی می‌یابد و متعلق به سازمان است و سرمایه ارتباطی که ناظر به دارایی‌های رابطه‌ای سازمان با ذینفعان بیرونی خصوصاً مشتریان و سهام‌داران می‌باشد. همچنین از مهم‌ترین مسائلی که در ارتباط با منابع ناملموس سازمانی قابل طرح است، مسئله کارایی این منابع در خلق ارزش است (Chatzkel, 2002)، ذاکری و همکاران، (۱۳۹۱). مطالعه کارایی منابع مرسوم مانند زمین، سرمایه و نیروی کار به

1. Intellectual Capital (IC)
2. Andriessen, 2004
3. Luthy, 1998

منزله یک فاکتور کلیدی موفقیت و اساس سودآوری بنگاه، سابقه دیرینه دارد (Sink, 1983)، اما مسئله کارایی سرمایه فکری (منابع ناملموس) سابقه چندانی ندارد و به تازگی به‌طور جدی مورد توجه محققان قرار گرفته است (Drucker, 1999). در صنایع خدماتی، فرایند و ماهیت کسب‌وکار بیش از آنکه بر منابع مشهود و تسهیلات تولیدی استوار باشد، وابسته به منابع و سرمایه‌های نامشهود برای خلق ارزش است. صنعت بیمه نیز به عنوان یکی از زیرمجموعه‌های خدمات مالی، بر مجموعه متنوعی از منابع نامشهود استوار است. در ادامه مروری بر مهم‌ترین منابع سازمانی در صنعت بیمه در چهار گروه سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی (اجزای تشکیل‌دهنده سرمایه فکری) صورت می‌گیرد.

– سرمایه انسانی^۱

سرمایه انسانی مشتمل بر مجموعه دانش، مهارت‌ها و قابلیت‌های شخصی در اختیار منابع انسانی سازمان است و به همین جهت از مهم‌ترین اجزای سرمایه فکری سازمان‌ها به شمار می‌آید. پژوهش مجتهدزاده و همکاران (۱۳۸۹) در صنعت بیمه ایران نیز مؤید ارتباط مستقیم و مثبت سرمایه انسانی و عملکرد شرکت‌های بیمه است. اوترویل^۲ مهم‌ترین حوزه‌های تخصصی یک شرکت بیمه را با توجه به عملیات اصلی آن شامل موارد ذیل می‌داند:

- دانش بیمه‌گری: تخصص مورد نیاز برای انتخاب و طبقه‌بندی پیشنهادهای بیمه‌ای بر اساس فرضیه‌های نرخ‌گذاری؛
- دانش سرمایه‌گذاری: تخصص مورد نیاز برای مدیریت سبد دارایی‌های شرکت؛
- دانش ارزیابی خسارت: تخصص مورد نیاز برای بررسی دقیق و ارزیابی صحیح خسارت؛

1. Human Capital (HC)
2. Outreville, 1998

• **دانش بیمه‌سنجی:** تخصص مورد نیاز برای تعیین حق بیمه مناسب برای هر پوشش بیمه‌ای.

در کنار مواردی که بیشتر جنبه تخصص علمی دارند، مهارت‌ها و توانمندی‌های شخصیتی نیز از جمله مصدق سرمایه انسانی به شمار می‌آیند. مهارت‌های ارتباطی و هوش عاطفی افراد از عواملی هستند که می‌توان آنها را به عنوان قابلیت‌های کلیدی کارکنان در زمره منابع استراتژیک برای بنگاه‌های فعال در ارائه خدمات به شمار آورد. هوش عاطفی توانایی و ظرفیت ادراک، ابراز، شناخت، کاربرد و اداره هیجانات در خود و دیگران است و توانایی‌های افراد را در همراهی با فشارهای محیطی تحت تأثیر قرار می‌دهد (سبک‌رو و همکاران، ۱۳۸۹). مجموعه تخصص‌ها، مهارت‌ها و قابلیت‌های شخصیتی گفته شده تحت دانش مدیریت و رهبری شرکت کنار هم قرار گرفته و شرکت را در نیل به اهدافش یاری می‌کنند.

- سرمایه ساختاری^۱

سرمایه ساختاری، بخشی از سرمایه فکری است که به عنوان ماحصل فعالیت افراد در سازمان به تدریج، در قالب دارایی‌های خاص مانند برندها، پتنت‌ها، خدمات پیشنهادی، دستورالعمل‌ها، نرم‌افزارها، فرایندها، فرهنگ سازمانی و مانند آن متجلی می‌شود (Roos et al., 2005). بازار رقابتی بیمه در کشور و تعدد شرکت‌های بیمه جایگاه مهمی برای برندها پدید آورده است (دهدشتی و همکاران، ۱۳۹۱؛ عباسی و همکاران، ۱۳۹۲). محصولات جدید که تحت عنوان طرح‌های بیمه‌ای مصوب در بیمه مرکزی ج.ا.ا شناخته می‌شود، معرف قدرت نوآوری شرکت بیمه بوده و حق بهره‌برداری از آن به عنوان یک دارایی اختصاصی تا مدتی در انحصار شرکت تولیدکننده خواهد بود. تعداد محصولات شرکت‌های بیمه و همچنین پرتفوی فروش متنوع از جمله عوامل متمایزکننده شرکت‌های بیمه است. همچنین

1. Structural Capital (SC)
2. Patent

شرکت‌های بیمه برای عملیات بیمه‌ای خود از انواع مختلفی از نرم‌افزارها استفاده می‌کنند که شامل برخی نرم‌افزارهای رایج مانند انواع نرم‌افزارهای صدور بیمه‌نامه و برخی از سایر انواع نرم‌افزارهای پیشرفته مانند نرم‌افزارهای محاسبه ریسک می‌باشد. در سال‌های اخیر و هم‌زمان با تشدید رقابت در صنعت بیمه کشور، شرکت‌های بیشتری نسبت به ایجاد یا گسترش واحدهای تحقیق و توسعه اقدام نموده‌اند تا پشتیبان علمی توسعه خدمات جدید را برای خود فراهم آورند. دستورالعمل‌های نرخ‌گذاری نیز دسته‌ای دیگر از دارایی‌های نامشهود شرکت‌های بیمه است که به عنوان ماحصل تجربه خبرگان صنعت بیمه، راهنمای نرخ‌گذاری و تعیین شرایط مناسب برای بیمه‌نامه‌های مختلف می‌باشد. فرهنگ سازمانی نیز به عنوان یک زیرساخت مهم، تصویرگر مؤلفه‌هایی همچون صداقت، تعهد و اعتماد میان کارشناسان شرکت است و تأثیر آن در سطح بهره‌وری منابع انسانی و در نتیجه موفقیت شرکت‌های بیمه قابل توجه است (بردبار و همکاران، ۱۳۸۶؛ منوریان و همکاران، ۱۳۹۱).

– سرمایه ارتباطی^۱

سرمایه ارتباطی ناظر به ارتباط مؤثر و سازنده شرکت با ذی‌نفعان بیرونی شامل مشتریان، تأمین‌کنندگان، رقبای، دولت و موارد مشابه است که برای شرکت ایجاد ارزش می‌کند. بدون تردید رابطه مناسب با مشتریان از مهم‌ترین سرمایه‌های ارتباطی شرکت‌های بیمه است که منجر به ایجاد مشتریان رضایتمند و سپس وفادار خواهد شد (مظلومی و دادوند، ۱۳۹۱). برخی از محققان با تحلیل عناصر تأثیرگذار بر وفاداری مشتریان در صنعت بیمه، بر دو بعد تأمین رضایت و ارائه خدمات با کیفیت اشاره نموده‌اند (حقیقی کفاش و همکاران، ۱۳۸۹). در کنار مشتریان، نمایندگی‌های شرکت‌های بیمه به عنوان اشخاص حقوقی یا حقیقی مستقل که تشکیل‌دهنده بخشی از شبکه فروش شرکت‌های بیمه هستند، یکی دیگر از

1. Relational Capital (RC)

سرمایه‌های ارتباطی مهم این شرکت‌ها هستند. همچنین شبکه همکاران یک شرکت بیمه، به شیوه همکاری در قبول و عرضه بیمه اتکایی، یکی از دارایی‌های ارزشمند است که دسترسی به آن می‌تواند میان شرکت‌های مختلف ایجاد تمایز کند. سهام‌داران نیز منشأ اعتبار شرکت‌های بیمه بوده و فهم درست آنها از صنعت بیمه می‌تواند ضامن راهبری شرکت در یک مسیر رشد مطمئن و بلندمدت باشد.

۳-۲. مفهوم کارایی و ارتباط آن با سرمایه فکری

ارتباط مفهومی قوی‌ای میان سرمایه فکری و کارایی وجود دارد. همان‌گونه که ارتقای کارایی و بهره‌وری رمز ایجاد ثروت برای سازمان‌هاست، سرمایه فکری نیز مهم‌ترین عامل ایجاد مزیت رقابتی در عصر دانش‌محور دانسته شده است (Sveiby, 1997). کاپیلا و همکارانش^۱ مهم‌ترین سؤالات پیش روی تحقیقات دانشگاهی در حوزه بهره‌وری را شناسایی کرده‌اند و بخشی از سؤالات و چالش‌های پیش رو را در ارتباط با موضوع سرمایه فکری می‌دانند، مانند اینکه انواع مختلف سرمایه فکری چه اثراتی بر بهره‌وری دارند؟ یا زنجیره‌های کارکردی مؤثر بر بهره‌وری دقیقاً چیست و چگونه عمل می‌کند؟ لائوویست^۲ مدل مفهومی جامعی با شش رویکرد مختلف به رابطه میان بهره‌وری و سرمایه فکری را بر می‌شمرد که برخی از مهم‌ترین آنها عبارت‌اند از: تأثیر اجزای مختلف سرمایه فکری بر بهره‌وری، تأثیر کمیّت، کیفیت و بهره‌برداری از سرمایه فکری در کارایی، پیچیدگی‌های موجود در اندازه‌گیری کارایی سرمایه فکری، رابطه مدیریت سرمایه فکری و ارتقای بهره‌وری و اینکه سرمایه فکری ممکن است در هر سه نقش ورودی، خروجی و عامل فرایندی یا کاتالیست^۳ در عملیات سازمان مؤثر باشد. در کنار اهمیت یافتن بررسی نقش منابع ناملموس در موفقیت سازمان‌ها، موضوع

1. Kapyla et al., 2010

2. Lönnqvist, 2007

3. Catalyst

کارایی سرمایه فکری در چند سال گذشته مورد توجه برخی محققین قرار گرفته است و برخی مقالات به بررسی و محاسبه کارایی سرمایه فکری پرداخته‌اند. مهم‌ترین بخش این مقالات بر همان مبنای رایج در محاسبه کارایی یعنی نسبت میان خروجی‌های حاصل به ورودی‌های مورد استفاده شکل گرفته‌اند، با این تفاوت که شاخص‌هایی از سرمایه فکری سازمان را نیز در ورودی‌ها و خروجی‌ها منظور کرده‌اند (Leitner et al., 2005; Yalama and Coskun, 2007; Campisi and Costa, 2008; Lu et al., 2010; Chang et al., 2013). این مقالات از سویی ریشه در دیدگاه منبع‌بنیان (Barney, 1991) و اهمیت منابع سازمان در ایجاد مزیت رقابتی داشته و از سوی دیگر تلاش می‌کنند کارایی منابع ناملموس را به عنوان مهم‌ترین منابع سازمان‌های دانشی مورد بررسی قرار دهند. روش معروف تحلیل پوششی داده‌ها^۱ روش غالب مورد استفاده در این رویکرد است که میزان کارایی واحدهای تصمیم‌گیر در به‌کارگیری سرمایه فکری را مورد مطالعه قرار می‌دهد. به عنوان مثال وو و همکارانش^۲ با محاسبه کارایی بر مبنای شاخص‌هایی همچون تعداد کارکنان/ بودجه واحد تحقیق و توسعه، پتنت‌ها، سرمایه فکری ابتدا و انتهای دوره و برخی شاخص‌های مالی، نقش کارایی سرمایه فکری در مزیت رقابتی سازمان‌ها را بررسی کرده‌اند. البته علاوه بر این دسته از مقالات در برخی مقالات دیگر نیز عبارت کارایی سرمایه فکری به چشم می‌خورد. این مقالات از روش ارزش افزوده سرمایه فکری^۳ پولیک^۴ استفاده کرده و سهم هر یک از اجزای سه‌گانه سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مالی را در ایجاد ارزش محاسبه کرده و حاصل جمع آنها را به عنوان کارایی منابع یا کارایی ایجاد ارزش معرفی می‌کنند. در این روش برداشت خاصی از مفهوم کارایی منابع مورد نظر قرار گرفته

-
1. Data Envelopment Analysis (DEA)
 2. WU et al., 2006
 3. Value Added Intellectual Coefficient (VAIC)
 4. Pulic, 2000; 2004

که صحت آن محل تردید است (Stähle et al., 2011) علاوه بر اینکه برخی پیش‌فرض‌ها و محاسبات این روش نیز اعتبار (Andriessen, 2004) یا حداقل گستره به‌کارگیری آن را (Iazzolino and Laise, 2013) با تهدید مواجه می‌کند و لذا در روش پیشنهادی این مقاله مورد استفاده قرار نمی‌گیرد.

مطالعه کارایی سرمایه فکری هنوز با یک ابهام مهم مواجه است: عدم بیان شفاف و دقیق رابطه میان کارایی منابع ملموس و ناملموس؛ که سبب شده است مفهوم تازه تأسیس کارایی سرمایه فکری نیز به درستی تبیین نشود. در این تحقیق در راستای پر کردن شکاف فوق، برداشتی از کارایی رایج (کارایی منابع ملموس) ارائه می‌شود که کارایی را یک مفهوم ناملموس تلقی کرده و تأثیر سرمایه فکری سازمان‌ها را در کاراشدن آنها مورد بررسی قرار می‌دهد. به این ترتیب می‌توان رویکرد این مقاله را به موضوع کارایی سرمایه فکری بر خلاف دو دسته فوق، یک رویکرد غیرمستقیم دانست که در جهت توسعه و شفاف‌سازی حوزه موضوعی کارایی سرمایه فکری مفید است.

۳. روش‌شناسی

تحقیق حاضر، در پی بررسی تأثیر سرمایه فکری بر کارایی شرکت‌ها در محدوده شرکت‌های بیمه کشور است. در این مطالعه ۱۷ شرکت از شرکت‌های بیمه اصلی کشور در یک بازه زمانی چندساله (۱۳۸۴-۱۳۹۰)، مورد مطالعه قرار گرفتند. انتخاب بازه زمانی چندساله کمک می‌کند علاوه بر اینکه تعداد کم شرکت‌ها برای مطالعه رگرسیون جبران شده و مطالعه با داده‌های بیشتری انجام گیرد، امکان استنباط دقیق‌تر از بنیان‌های مؤثر در کارایی و سرمایه فکری شرکت‌ها فارغ از تغییرات ناگهانی در عملکرد آنها فراهم گردد. در ادامه ابتدا به معرفی شاخص‌های سرمایه فکری (متغیرهای مستقل) مورد استفاده برای تبیین کارایی (متغیر وابسته) پرداخته و سپس دو روش تحلیل پوششی داده‌ها که مبنای محاسبه کارایی شرکت‌هاست و سپس معادلات برآورد تعمیم‌یافته که روش رگرسیون کارایی و

شاخص‌های سرمایه فکری است، معرفی می‌شوند.

۳-۱. شاخص‌ها و روش‌های مورد استفاده

- شاخص‌های سرمایه فکری: برای شناسایی اجزای مختلف سرمایه فکری در صنعت بیمه و تعیین شاخص‌های متناسب و خاص صنعت، مطالعات گسترده‌ای اعم از بررسی منابع مرتبط (حسن‌زاده و زارع، ۱۳۸۷؛ ذاکری و همکاران، ۱۳۹۲; Mouritsen et al., 2001; Outreville, 1998) و مصاحبه با خبرگان صورت گرفت و بر این اساس اجزای اصلی سرمایه فکری در صنعت بیمه در سه حوزه سرمایه انسانی، ساختاری و ارتباطی شناسایی شد که اهم آنها در بخش مرور ادبیات مورد اشاره قرار گرفت. برای انتخاب شاخص‌های مناسب سرمایه فکری باید توجه داشت که اطلاعات پایه محاسبه شاخص‌ها برای همه شرکت‌های منتخب در کل بازه زمانی مورد نظر در اختیار باشد. البته شاخص‌های منتخب به‌رحال باید پوشش‌دهنده سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی باشند. جامع‌ترین و معتبرترین گزارش عملکرد سالانه صنعت بیمه کشور، سالنامه آماری است که توسط بیمه مرکزی ج.ا.ا منتشر می‌شود، لذا در میان مجموعه شاخص‌های نسبتاً مفصلی که در ابتدا شناسایی شده بود، به شاخص‌های سرمایه فکری که اطلاعات پایه محاسبه آنها به نوعی در سالنامه آماری موجود باشد، اکتفا شد.

اجزای سرمایه فکری منتخب شامل تحصیلات، تجربه و مهارت (بهره‌وری فروش) در بخش سرمایه انسانی، سابقه شرکت، محصولات جدید (با دو شاخص تعداد محصولات جدید و سهم بیمه عمر در پرتفوی فروش به عنوان محصولی جدیدتر از سایر محصولات رایج بیمه‌ای) و تنوع محصولات در بخش سرمایه ساختاری و سهم بازار و تعداد و مهارت نمایندگی‌های فروش (با دو شاخص کارمزد دریافتی به عنوان شاخصی از میزان تخصصی بودن بیمه‌نامه‌های فروخته‌شده توسط نمایندگی و سرانه حق‌بیمه تولیدی به عنوان شاخص مهارت عمومی فروش

نماینده‌گی) در بخش سرمایه ارتباطی می‌باشند که برای اندازه‌گیری هرکدام، یک یا حداکثر دو شاخص معین شد (جدول ۱).

جدول ۱. اجزای منتخب سرمایه فکری

دسته	اجزای سرمایه فکری	معیار اندازه‌گیری
سرمایه انسانی	تحصیلات	متوسط تحصیلات نیروی انسانی (درصد افراد با تحصیلات کارشناسی به بالا)
	تجربه	متوسط سابقه نیروی انسانی (درصد افراد با سابقه کاری ۱۰ سال به بالا)
سرمایه ساختاری	بهره‌وری فروش	سرنانه بیمه‌نامه (تعداد بیمه‌نامه فروش رفته به ازای هر نیروی شرکت)
	سابقه شرکت	سن شرکت
	محصولات جدید	تعداد محصولات جدید (تعداد طرح‌های بیمه‌ای ارائه شده توسط شرکت به بیمه مرکزی ج.ا.ا.) سهام بیمه عمر در پرتفوی فروش شرکت
	تنوع محصولات	معکوس شاخص هرشین (HHI) سهم فروش محصولات (شاخص هرشین برابر مجذور سهم فروش محصولات در سبد شرکت تقسیم بر ۱۰۰۰۰ است)
سرمایه ارتباطی	سهم بازار	سهم بازار شرکت
	تعداد نمایندگی‌های فروش	تعداد نمایندگی‌های فروش
	مهارت نمایندگی‌های فروش	کارمزد دریافتی نمایندگان به ازای حق بیمه تولیدی حق بیمه تولیدی به ازای یک نماینده

- روش تحلیل پوششی داده‌ها: این روش به علت مزایای متعددی که دارد تبدیل به روش غالب مورد استفاده در اکثر مقالات کارایی شده است (Lu et al., 2010). روش DEA از جمله روش‌های ناپارامتریک تخمین توابع هم مقداری تولید است که با استفاده از برنامه‌ریزی خطی و با مبنا قرار دادن نسبت خروجی به ورودی، اندازه‌گیری کارایی نسبی واحدهای شبیه به هم را امکان‌پذیر می‌نماید. این روش امکان محاسبه کارایی با در نظر گرفتن چند خروجی و چند ورودی مستقل از

1. Data Envelopment Analysis (DEA)

واحد اندازه‌گیری آنها را فراهم می‌کند و به سبب کثرت استفاده در مطالعات علمی، توسعه فراوانی یافته است؛ از جمله توسط کوک و سیفورد^۱ دسته‌بندی جامعی از مدل‌های مختلف DEA از جمله مدل‌های بازده به مقیاس ثابت و متغیر، مدل‌های افزایشی، مدل‌های مبتنی بر متغیرهای کمکی، سنجه روسل و سایر مدل‌های غیرشعاعی صورت گرفته است. در این تحقیق برای سادگی محاسبات و با توجه به اینکه محاسبه کارایی، هدف اصلی مقاله نیست، از ساده‌ترین مدل تحلیل پوششی یعنی CCR^۲ در حالت ورودی‌محور استفاده می‌شود.

- روش معادلات برآورد تعمیم‌یافته^۳: روش معادلات برآورد تعمیم‌یافته را لیانگ و زیگر^۴ با هدف توسعه الگوهایی برای وضعیت‌هایی که مشاهدات همبسته هستند، پیشنهاد کرده‌اند. همبستگی میان مشاهدات نوعاً در مطالعاتی که حاوی داده‌های طولی هستند، مشاهده می‌شود. کارایی شرکت‌های بیمه (خوشه‌ها) در سال‌های مختلف، نمونه‌ای از داده‌های طولی در این تحقیق هستند. وجود همبستگی، استفاده از روش‌های درست‌نمایی ماکزیمم استاندارد را برای برآورد پارامترهای رگرسیون دشوار می‌سازد؛ در نتیجه روش‌های مبتنی بر شبه‌درست‌نمایی مانند GEE راهگشا می‌شود (Myers et al., 2010). در مدل‌های GEE ماتریس همبستگی کاری جایگزینی برای ماتریس همبستگی مشاهدات است که نمی‌توان آن را به‌درستی مشخص کرد و البته شناسایی ساختار مناسب برای این ماتریس امری نسبتاً دشوار است. پن^۵ برای انتخاب بهترین ساختار همبستگی کاری و در نتیجه مقایسه مدل‌ها و استنباط روی پارامترها آماره‌ای به نام QIC^۶ معرفی کرد که تعمیمی از معیار آکائیک برای برآوردهای شبه‌درست‌نمایی است و هر چه مقدار آن کمتر باشد

-
1. Cook and Seiford, 2009
 2. Charnes, Cooper & Rhodes
 3. Generalized Estimating Equations (GEE)
 4. Liang and Zeger, 1986
 5. Pan, 2001
 6. Quasilikelihood under the Independence model Criterion

نشانگر برازش بهتر مدل است. همچنین توزیع مانده‌ها باید مورد بررسی قرار گیرد؛ زیرا نرمال نبودن مانده‌ها گواه بدی برازش مدل است.

۴. مراحل اجرا و نتایج تحقیق

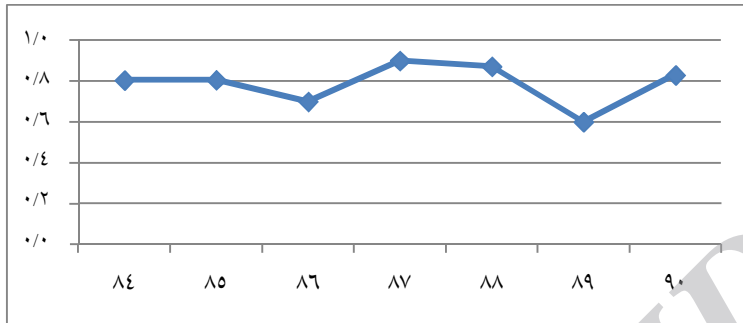
گام ۱: محاسبه شاخص‌های موردنیاز (کارایی و سرمایه فکری): شرکت‌های مورد بررسی در این تحقیق از میان شرکت‌های بیمه داخلی با دو شرط فعالیت مستقیم بیمه در رشته‌های متنوع در سرزمین اصلی و حداقل دو سال فعالیت (تا سال ۱۳۹۱) انتخاب شدند که شامل ۱۷ شرکت بیمه می‌شود (شرط اول جهت حفظ تشابه نسبی میان شرکت‌های مورد مطالعه و شرط دوم جهت وجود وضعیت نسبتاً پایدار در شرکت‌های مورد مطالعه در نظر گرفته شده است). ورودی‌ها و خروجی‌های منتخب برای محاسبه کارایی بر مبنای توضیحات بیان شده در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲. ورودی‌ها و خروجی‌های مورد استفاده در محاسبه کارایی

خروجی‌ها (outputs)	ورودی‌ها (inputs)
نرخ بازگشت حقوق صاحبان سهام (ROE) خسارت واقع شده	تعداد نیروی انسانی منابع در اختیار (حاصل جمع حقوق صاحبان سهام و ذخایر بیمه‌ای) هزینه‌های عمومی و اداری

در اولین گام، کارایی شرکت‌های مورد مطالعه در بازه زمانی ۷ ساله (۱۳۹۰-۱۳۸۴) و با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها مدل CCR ورودی‌محور محاسبه می‌شود و به این ترتیب عدد کارایی برای هریک از شرکت‌ها در هر سال محاسبه می‌شود که برای شرکت(های) کارا در هر دوره برابر یک و برای سایر شرکت‌ها عددی کمتر از یک است و فاصله شاخص کارایی هر شرکت تا عدد یک برآوردی از ناکارایی آن شرکت است. انتخاب مدل ورودی‌محور به این دلیل است که معمولاً مدیران شرکت‌ها روی تعیین مقادیر ورودی قدرت تصمیم‌گیری مستقیم دارند. متوسط کارایی شرکت‌ها در بازه زمانی ۷ ساله در نمودار ۱ نشان داده شده است. متوسط کارایی شرکت‌ها در این دوره حدود عدد ۰/۸ نوسان داشته است.

نمودار ۱. متوسط کارایی شرکت‌ها در دوره زمانی مطالعه



همچنین در جدول ۳ آمار توصیفی مربوط به شاخص‌های سرمایه فکری منتخب (جدول ۱) در سطح کل شرکت‌ها ارائه شده است (داده‌های مورد استفاده در محاسبه شاخص‌ها تماماً از سالنامه‌های آماری بیمه مرکزی ج.ا.ا استخراج شده است، به استثنای شاخص تعداد محصولات جدید که از فهرست منتشرشده مربوط به طرح‌های بیمه‌ای ارائه شده از طرف شرکت‌ها به بیمه مرکزی ج.ا.ا استخراج شده است).

جدول ۳. آمار توصیفی شاخص‌های منتخب سرمایه فکری شرکت‌ها

انحراف معیار	میانگین	کمینه	بیشینه	اجزای سرمایه فکری
۰/۱۱۴	۰/۵۸۶	۰/۲۷۸	۰/۸۶۲	تحصیلات (Edu)
۰/۱۹۶	۰/۲۴۴۱	۰/۰۱۲	۰/۷۱۸	تجربه (Exp)
۱۹۱۸/۶۱	۱۸۷۳/۲۷	۳/۴۸۱	۱۱۷۰۶/۹	بهره‌وری فروش (SSK)
۲۱/۷۹۳	۱۶/۶۵۰	۱	۸۲	سابقه شرکت (Age)
۱/۴۷۰	۰/۷۶۴	۰	۸	تعداد محصولات جدید (NP)
۰/۱۱۱	۰/۰۹۱	۰	۰/۵۱۹۷	سهم محصولات جدید (NPS)
۱/۶۰۰	۴/۳۴۸	۱/۳۹۶	۷/۹۸۸	تنوع محصولات (PPD)
۱۱/۸۴۶	۶/۵۹۹	۰/۰۳۰	۵۲/۷۰۰	سهم بازار (MS)
۱۱۸۵/۰۲	۹۱۰/۴۵۷	۰	۰/۶۹۵۸	تعداد نمایندگی‌های فروش (AN)
۴/۲۱۸	۹/۵۲۴۶	۰/۰۰۸	۲۱/۸	مهارت تخصصی نمایندگی‌ها (ASS)
۲/۴۰۲	۲/۱۵۵	۰/۰۰۵	۱۸/۵۶۹	مهارت عمومی نمایندگی‌ها (AGS)

از بررسی روند تغییرات شاخص‌های سرمایه فکری در سطح شرکت‌های بیمه مورد مطالعه در سال‌ها ۱۳۹۰-۱۳۸۴ به‌طور خلاصه چنین می‌توان بیان کرد (برای رعایت اختصار از درج نمودار تغییرات تک‌تک شاخص‌ها صرف نظر شده است): از میان شاخص‌های مربوط به سرمایه انسانی، متوسط سطح تحصیلات کارکنان در شرکت‌های مختلف روند افزایشی، متوسط سنوات افراد روند کاهشی و متوسط بهره‌وری فروش افراد نوسان با شیب مثبت داشته است. از میان شاخص‌های مربوط به سرمایه ساختاری، متوسط سابقه شرکت‌ها و متوسط سهم فروش محصولات جدید روند افزایشی داشته است؛ متوسط شاخص تنوع پرتفوی فروش نیز روند کاهشی دارد و متوسط تعداد محصولات جدید، تغییرات منظمی نداشته است. نهایتاً از میان شاخص‌های سرمایه ارتباطی، متوسط سهم بازار شرکت‌ها روند کاهشی داشته است (که با توجه به ورود تدریجی چهار شرکت جدید در این دوره طبیعی است)، متوسط تعداد نمایندگی‌های شرکت‌ها پس از یک دوره سه ساله کاهش و ثبات، افزایش قابل توجهی را در سه سال بعد تجربه کرده است و دو شاخص دیگر یعنی بهره‌وری فروش نمایندگی‌ها و کارمزد دریافتی نمایندگی‌ها (نسبت به حق بیمه تولید آنها) تغییرات منظمی نداشته‌اند (کارمزد دریافتی نمایندگی‌ها در این تحقیق به عنوان شاخصی برای سنجش سطح تخصص نمایندگی‌ها تلقی شده است؛ زیرا معمولاً کارمزد فروش بیمه‌نامه در رشته‌های بیمه تخصصی رقم بالاتری است).

- گام ۲: تشکیل تابع رگرسیون کارایی و سرمایه فکری: در این مرحله کارایی شرکت‌ها به‌صورت تابعی از سرمایه فکری آنها بیان می‌شود. داده‌های جمع‌آوری شده از شاخص‌های منتخب سرمایه فکری در کنار کارایی محاسبه‌شده برای شرکت‌ها در بازه زمانی مورد مطالعه، داده‌های مورد نیاز را در قالب یک رگرسیون پنلی تشکیل می‌دهند. استفاده از روش GEE برای رگرسیون پنلی امکان در نظر گرفتن همبستگی درون خوشه‌ای متغیر کارایی (کارایی یک شرکت در سال‌های متوالی) را ایجاد

می‌نماید. برای انجام محاسبات از نرم‌افزار SPSS استفاده می‌شود. برای تشکیل مدل مناسب GEE لازم است تابع توزیع متغیر پاسخ، تابع رابط و ساختار ماتریس همبستگی میان مشاهدات هر خوشه مشخص شود. متغیر کارایی یک متغیر اسکالر است و لذا توزیع نرمال برای متغیر پاسخ و تابع انتقال همانی برای محاسبه میانگین و واریانس متغیر پاسخ انتخاب می‌شود. انتخاب مناسب ماتریس همبستگی، تأثیر زیادی در جواب رگرسیون دارد (Ballinger, 2004) و لذا در این تحقیق مدل با استفاده از همه ساختارهای همبستگی رایج اتورگرسیو درجه ۱ (AR^1)، همبستگی یکنواخت (تعویض پذیر)، وابسته با درجه M (M عددی بین یک تا یک واحد کمتر از دوره زمانی مورد مطالعه است) و بدون ساختار بررسی می‌شود.

رویه رگرسیون به صورت پس‌رونده^۲ انتخاب شد. در این رویه ابتدا همه متغیرهای مورد نظر وارد تابع رگرسیون شده و سپس متغیرهایی که خطای معناداری آنها بیش از ۵٪ باشد، به ترتیب بیشترین خطا از معادله خارج شده و رگرسیون دوباره اجرا می‌شود تا وقتی که همه اجزای باقی‌مانده در مدل اعم از ضریب ثابت و متغیرها در سطح خطای ۵٪ معنادار باشند (منصورفر، ۱۳۸۵). آماره QIC برای انتخاب ماتریس همبستگی و همچنین متغیرهای حاضر در مدل استفاده می‌شود؛ به علاوه باید توزیع جمله پسماند متغیر برآورد شده نیز نرمال باشد.

گام ۳. اجرای مدل‌های مختلف و انتخاب مدل مناسب: در این گام مدل‌های GEE مختلف با ماتریس‌های همبستگی متفاوت اجرا شده و نتایج به صورت مرحله‌ای ثبت شد. از میان مدل‌های اجرا شده، مدل‌های با ساختار همبستگی تعویض‌پذیر و $M(3)$ به علت نرمال نبودن توزیع متغیرهای پسماند در معادله نهایی به نتایج قابل قبولی نرسیدند. از میان سایر مدل‌ها (جدول ۴) به سه دلیل مدل بدون ساختار انتخاب شد: این مدل کمترین QIC را دارد، آزمون توزیع نرمال پسماندهای

1. Autoregressive
2. Backward

این مدل در سطح خوبی معنادار است و اصولاً همبستگی بدون ساختار همانطور که بالینگر^۱ بیان می‌کند، بدون محدودیت‌ترین ساختاری است که برای مدل تعیین می‌شود تا به تناسب داده‌های تحقیق ماتریس همبستگی مناسب را برگزیند.

جدول ۴. مقایسه میان ساختارهای همبستگی مختلف

ساختارهای همبستگی بررسی شده						آماره‌های انتخاب مدل
AR(1)	M(6)	M(5)	M(4)	M(2)	بدون ساختار	
۱۷/۶	۲۱	۱۵/۷	۳۹/۱۲	۱۷/۵	۱۵/۱۳	QIC*
۰/۰۸۵	۰/۰۹۳	۰/۲۱۵	۰/۳۳۷	۰/۰۶۱	۰/۳۲۵	Asymp. Sig. for residuals**

* آماره شبه درست‌نمایی که هرچه قدر کوچک‌تر باشد برازش بهتر انجام شده است.

** اگر آماره بیشتر از ۰/۰۵ باشد، فرض نرمال در سطح ۰/۰۵ رد نمی‌شود

برای رسیدن به مدل‌هایی با نتایج قابل مقایسه در قالب جدول ۴ و با هدف انتخاب ساختار همبستگی مناسب، رگرسیون با رویه پس‌رونده برای همه ساختارهای همبستگی فوق بررسی گردید، اما با توجه به انتخاب نهایی مدل بدون ساختار، در ادامه فقط نتایج تکرارهای مختلف رگرسیون بر مبنای این مدل ارائه شده است (جدول ۵).

جدول ۵. نتیجه نهایی مدل با همبستگی بدون ساختار

	iterations													
	۱		۲		۳		۴		۵		۶		۷	
	β	sig	β	sig	β	sig	β	sig	β	sig	β	sig	β	sig
intercept	-۰/۲۸۹	۰/۱۱	-۰/۲۷	۰/۱۹۶	-۰/۱۲۶	۰/۵۵۵	-۰/۲۱۱	۰/۲۴	-	-	-	-	-	-
Edu	۱/۵۴۲	۰/۰۰۰	۱/۷۰۲	۰/۰۰۰	۰/۹۵۸	۰/۰۰۱	۱/۶۹۴	۰/۰۰۰	۲/۰۴	۰/۰۰۰	۱/۰۲۹	۰/۰۰۰	۱/۰۵۸	۰/۰۰۰
Exp	-۰/۲۷۶	۰/۰۴۲	-۰/۲۸۸	۰/۰۳۶	۰/۱۹۷	۰/۱۹	-۰/۲۸۸	۰/۰۲۸	۰/۱۴۳	۰/۴۳۶	-	-	-	-
SSK	۰/۰۱۸	۰/۵۱۸	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Age	-۰/۰۳۳	۰/۴۲	-۰/۰۱۹	۰/۵۹۳	-۰/۱۱۵	۰/۰۰۹	-	-	-	-	-	-	-	-
NP	۰/۰۶۲	۰/۰۰۰	۰/۰۶۳	۰/۰۰۰	-۰/۰۵۹	۰/۰۰۰	۰/۰۶۵	۰/۰۰۰	۰/۰۲۴	۰/۲	-۰/۰۷۴	۰/۰۰۰	-۰/۰۷۶	۰/۰۰۰
NPS	-۰/۶۱۱	۰/۰۰۰	-۰/۶۶۸	۰/۰۰۰	-۰/۷۳۴	۰/۰۰۰	-۰/۷۳۵	۰/۰۰۰	۰/۵۲۶	۰/۰۴۵	-۰/۷۰۸	۰/۰۰۰	-۰/۶۹	۰/۰۰۰
PPD	-۰/۰۵۴	۰/۰۰۰	-۰/۰۵۸	۰/۰۰۰	-۰/۰۲۱	۰/۲۲۳	-۰/۰۶	۰/۰۰۰	-۰/۰۶۹	۰/۰۰۱	-۰/۰۳۱	۰/۰۰۰	-0.023	0.008
MS	-۰/۰۰۴	۰/۳۳	-۰/۰۰۴	۰/۴۱۶	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AN	۰/۰۸۳	۰/۰۰۱	۰/۰۷۹	۰/۰۰۶	۰/۱۵۲	۰/۰۰۰	۰/۰۶۶	۰/۰۰۸	-۰/۰۹	۰/۰۰۰	۰/۰۸۷	۰/۰۰۰	0.096	0.000
ASS	۰/۰۱۲	۰/۰۰۱	۰/۰۱۳	۰/۰۰۰	۰/۰۰۴	۰/۵۰۷	۰/۰۱۴	۰/۰۰۰	۰/۰۱۲	۰/۱۷	۰/۰۰۸	۰/۰۸۹	-	-
AGS	۰/۰۱۳	۰/۰۲۴	۰/۱	۰/۰۸۱	۰/۰۱۹	۰/۲۵۸	۰/۰۰۸	۰/۱۳۶	-	-	-	-	-	-
QIC	۴۴/۴۰۱		۴۴/۴۴		۲۵/۲۱۳		۲۵/۶۳۷		۴۲/۵۵۹		۱۵/۷۶۹		۱۵/۱۳۸	
Sig														۰/۳۲۵

طبق جدول ۵ در مدل بدون ساختار، متغیرهای تحصیلات به عنوان نماینده سرمایه انسانی و تعداد نمایندگی‌ها به عنوان نماینده سرمایه ارتباطی با ضریب مثبت در کارایی تأثیر داشته و متغیرهای محصول جدید، تنوع محصولات و سهم محصولات جدید که هر سه بیانگر سرمایه ساختاری بوده با ضریب منفی در کارایی مؤثراند (ردیف‌های مربوط به متغیرهای با رابطه معنادار در جدول تیره شده است). اجزای سرمایه فکری که در معادله رگرسیون با متغیر کارایی رابطه مثبت دارند، بیانگر بخشی از سرمایه فکری است که در شرکت‌ها به خوبی مورد استفاده قرار می‌گیرد. اجزای سرمایه فکری که با متغیر کارایی رابطه منفی دارند، بیانگر بخشی از سرمایه فکری شرکت‌هاست که هنوز نتوانسته است در ایجاد کارایی مؤثر باشد. بلکه با توجه به صرف منابع سازمانی برای ایجاد آن و در مقابل، عدم اثربخشی مناسب آن

سبب ایجاد ناکارایی در واحدهای مورد مطالعه شده‌اند. البته در مورد تأثیر منفی برخی اجزای سرمایه فکری بر کارایی، دلایلی همچون تأخیر زمانی در آشکارشدن اثرات سرمایه فکری و اثرات نشتی و برون بنگاهی سرمایه فکری نیز برشمرده شده است (Lönnqvist, 2007).

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

باید پذیرفت که امروزه دانش و سرمایه فکری مهم‌ترین منبع متمایزکننده عملکرد سازمان‌ها و ثروتی جدید برای سازمان‌های پیشرو است، بنابراین فرایند تبدیل این دارایی و ثروت به ارزش تجاری بسیار حائز اهمیت خواهد بود. دراکر^۱ به‌همین جهت مهم‌ترین چالش مدیریتی قرن حاضر را بهره‌وری دارایی‌های دانشی دانسته است. حوزه تمرکز این تحقیق موضوع رابطه کارایی و سرمایه فکری سازمان است. دستاوردهای این تحقیق را می‌توان در دو سطح دسته‌بندی کرد. ابتدا تبیین جدیدی از مفهوم کارایی به عنوان یک مفهوم ناملموس ارائه شد که در آن کارایی ناشی از به‌کارگیری مناسب سرمایه فکری تفسیر می‌شود. سپس مبتنی بر این تفسیر از کارایی، مدل رگرسیون برای بررسی جایگاه اجزای مختلف سرمایه فکری در کارایی ارائه شد و این مدل در میان شرکت‌های اصلی فعال در بازار بیمه ایران به‌صورت تجربی مورد بررسی قرار گرفت. با استفاده از روش نیمه پارامتریک GEE ضرایب آماری متغیرهای مستقل اجزای سرمایه فکری شرکت‌ها در معادله برآورد مقدار کارایی به عنوان متغیر وابسته محاسبه شد.

نتایج کلی مقاله نشان می‌دهد فرضیه اصلی تحقیق یعنی امکان‌پذیری تبیین کارایی شرکت‌های بیمه کشور به کمک شاخص‌های سرمایه فکری مورد تأیید است. از میان سه دسته سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی، شاخص‌های مربوط به دو دسته سرمایه انسانی و ارتباطی با کارایی شرکت‌ها رابطه مثبت

1. Drucker, 1999

داشته‌اند که با توجه به ماهیت ارزش آفرینی سرمایه فکری همین نوع رابطه نیز مورد انتظار بود. ولی شاخص‌های مربوط به سرمایه ساختاری اثر منفی بر کارایی داشته‌اند و لازم است علل احتمالی آن مورد واکاوی بیشتر قرار گیرد.

طبق نتایج مدل منتخب، تحصیلات افراد و تعداد نمایندگی‌ها با ضرایب مثبت (به ترتیب ۱/۰۵۸ و ۰/۹۶) و تنوع محصولات و محصولات جدید (تعداد و سهم فروش) با ضرایب منفی (به ترتیب ۰/۰۲۳، -۰/۰۷۶، -۰/۶۹) در کارایی اثر دارند. به این ترتیب می‌توان گفت تحصیلات افراد و تعداد نمایندگی‌ها که نمایانگر سرمایه انسانی و ارتباطی شرکت‌های بیمه هستند، اجزای کلیدی سرمایه فکری هستند که در کارا شدن شرکت‌ها اثر مثبت دارند و شرکت‌ها می‌توانند با توسعه و به‌کارگیری این منابع ناملموس به عملکردی کارا دست یابند.

اما تنوع محصولات و محصولات جدید که معیاری برای سرمایه ساختاری محسوب می‌شوند، نتوانسته‌اند سبب ایجاد کارایی شود. البته ایجاد و به‌کارگیری صحیح سرمایه ساختاری نسبت به سرمایه انسانی و ارتباطی بعضاً امر دشوارتری است؛ زیرا سرمایه ساختاری نمودی از دانش افراد سازمان است که در قالب محصولات و فرایندهای سازمان متجلی می‌شود و فقط سازمان‌های تکامل‌یافته قادر هستند دانش افراد خود را به‌صورت ساختاریافته و بسته‌بندی شده نگهداری و استفاده نمایند (Roos et al., 2005). این نتایج با مطالعه چاوشی و همکارانش (۱۳۸۵) منطبق است. آنها نیز در مطالعه خود نشان داده‌اند که ارزش افزوده حاصل از سرمایه ساختاری از سرمایه انسانی کمتر بوده‌است.

بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که صنعت بیمه از طریق شرکت‌های تازه تأسیس توانسته است در درون، منابع انسانی فرسوده خود را نوسازی کرده و از طریق جذب نمایندگان جدید، شبکه فروش خود را گسترش دهد. این دو عامل سهل‌الوصول‌تر سرمایه فکری توانسته‌اند در کوتاه‌مدت کارایی شرکت‌های بیمه را بهبود دهند. اما از سوی دیگر عواملی نظیر تنوع محصولات و محصولات جدید، منجر به بهبودی نشده و چه بسا تأثیر معکوس هم داشته‌اند. تبیین این پدیده

می‌تواند بدین شکل باشد که این دو عامل از یک سو نیازمند بستر مهارتی مناسب در میان شبکه فروش بوده و از سوی دیگر مستلزم ارتقای آگاهی مشتریان و متقاضیان بالقوه از فواید محصول می‌باشد. از آنجا که این دو پدیده از یکدیگر مستقل نمی‌باشد، بنابراین مهارت پایین شبکه فروش منجر به آگاهی پایین مصرف‌کنندگان شده و در نتیجه محصولاتی در بازار به فروش می‌رسد که ساده‌تر بوده و نیازی به تغییر الگوی مصرف نداشته باشد. به نظر می‌رسد در آینده‌ای نه‌چندان دور، با افزایش شدت رقابت میان بیمه‌گران به همراه ارتقای آگاهی و فرهنگ بیمه‌ای جامعه، می‌توان امیدوار بود که سرمایه‌ساختاری و همچنین ارتباطی شرکت‌های بیمه اهمیت افزون‌تری یابد.

یکی از مهم‌ترین محدودیت‌های پیش روی این تحقیق محدودیت در دسترسی به اطلاعات در یک دوره زمانی چند ساله از وضعیت داخلی و عملکرد شرکت‌های بیمه کشور است، تا در انتخاب شاخص‌های مناسب خصوصاً در حوزه سرمایه‌فکری مورد استفاده قرار گیرد. اهمیت این مسئله ناشی از آن است که شاخص‌هایی که به عنوان اجزای سرمایه‌فکری انتخاب و مورد بررسی قرار می‌گیرند، باید حتی‌الامکان معرف خوبی برای مفهوم واقعی مورد نظر از آن جزء سرمایه‌فکری باشند. به این ترتیب شاخص‌هایی که مستقیم به وجه دارایی بودن سرمایه‌فکری مربوط می‌شوند (مانند سطح تخصص افراد)، دقیق‌ترین شاخص‌ها؛ شاخص‌هایی که در واقع ناظر به سرمایه‌گذاری صورت گرفته در یک دارایی هستند (مانند ساعات یا بودجه صرف شده برای آموزش) در رده دوم و شاخص‌هایی که به اثر دارایی در عملکرد شرکت مربوط می‌شوند (بهره‌وری فروش افراد) در رده انتهایی دقت و مطلوبیت قرار می‌گیرند. در این تحقیق شاخص‌های تحصیلات، تجربه، سابقه شرکت، تعداد محصولات جدید، سهم محصولات جدید و تعداد نمایندگی‌ها را می‌توان در گروه دارایی‌ها، مهارت تخصصی نمایندگی‌ها را در گروه سرمایه‌گذاری‌ها و بهره‌وری فروش افراد، تنوع محصولات، سهم بازار و مهارت عمومی نمایندگان را از گروه اثرات دانست. می‌توان در تحقیقات آتی، فهرست‌های دقیق‌تری از شاخص‌ها و در سطح کل شرکت‌های بیمه کشور مورد استفاده قرار داد.

منابع

۱. بردبار، غ.، منصوری، ح. و جمالی، ر. ۱۳۸۶. بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در صنعت بیمه بر اساس نظرسنجی از مدیران عالی شرکت های بیمه شهر یزد، پژوهشنامه بیمه، (۴) ۲۲، صص ۲۰۷-۱۷۹.
۲. جلالی نائینی، س.غ.، مزده، م.م. و نورعلیزاده، ح.، ۱۳۹۲. تجزیه و تحلیل اثر لغو انحصار ورود بر کارایی شرکت‌های بیمه ایرانی. پژوهشنامه بیمه، ۱۱۰، صص ۵۱-۲۵.
۳. چاوشی، ک.، کشوری، م. و آرمان، م.ح.، ۱۳۸۵، سنجش سطح کارایی سرمایه فکری در صنعت بیمه ایران، همایش بین‌المللی صنعت بیمه: چالش‌ها و فرصت‌ها، تهران.
۴. حقیقی کفاش، م.، اکبری، م. و لالیان‌پور، ن. ۱۳۸۹. عوامل مؤثر بر وفاداری بیمه‌گذاران (مورد مطالعه: شرکت بیمه ایران)، پژوهشنامه بیمه، (۱) ۲۵، صص ۹۵-۷۵.
۵. حسن‌زاده، ح. و زارع، م.ص.، ۱۳۸۷. تبیین شاخص‌های ارزیابی عملکرد شرکت‌های بیمه خصوصی با استفاده از روش امتیازی متوازن با نظر خبرگان. فصلنامه صنعت بیمه، ش ۹۱ و ۹۲، صص ۳۶-۷.
۶. دهدشتی، ش.، سیدمطهری، ز. و کجوری، س.م.، ۱۳۹۱. عوامل تأثیرگذار بر ارزش ویژه برند شرکت‌های بیمه از نگاه مشتریان، پژوهشنامه بیمه، (۱) ۲۷، صص ۹۹-۷۵.
۷. ذاکری، ا.، شاه‌بیک، آ.، رادمهر، ش. و رضوی، ر.، ۱۳۹۱، اندازه‌گیری سرمایه فکری سازمان با تکیه بر شایستگی‌های محوری - مطالعه موردی. چهارمین کنفرانس بین‌المللی سرمایه فکری، زنجان.

۸. ذاکری، ا.، افرازه، ع.، مظلومی، ن. و جلالی، س.ح.، ۱۳۹۲. ارزیابی جایگاه استراتژیک سرمایه فکری در صنعت بیمه و ارائه شاخص‌های اندازه‌گیری برای آن، فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، (۱۶) ۴، صص ۱۳۱-۱۵۹.
۹. سبک‌رو، م.، وفایی یگانه، م. و کاشانی، ص. ۱۳۸۹. بهره‌وری کارکنان شرکت‌های بیمه در پرتو هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری، پژوهشنامه بیمه، (۱) ۲۵، صص ۲۰۲-۱۷۹.
۱۰. عباسی، م.، ابراهیم‌پور، ع. و عاملی، م.، ۱۳۹۲. اثر ارزش ویژه نام و نشان تجاری شرکت‌های بیمه بر واکنش بیمه‌گذاران، پژوهشنامه بیمه، (۴) ۲۸، صص. ۸۱-۱۰۴.
۱۱. مجتهدزاده، و.، علوی طبری، س.ح. و مهدی‌زاده، م. ۱۳۸۹. رابطه سرمایه فکری (انسانی، مشتری و ساختاری) و عملکرد صنعت بیمه (از دیدگاه مدیران). بررسی‌های حسابداری و حسابداری، (۶۰) ۱۷، صص ۱۱۹-۱۰۹.
۱۲. مظلومی، ن. و دادوند، س.، ۱۳۹۱. شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر در کسب مزیت رقابتی شرکت‌های بیمه، پژوهشنامه بیمه، (۲) ۲۷، صص ۱۰۹-۸۱.
۱۳. منصورفر، ک.، ۱۳۸۵. روش‌های پیشرفته آماری همراه با برنامه‌های کامپیوتری، تهران: دانشگاه تهران.
۱۴. منوریان، ع.، قلی‌پور، آ.، احمدی، ح. و شعبانی، ا.، ۱۳۹۱. شناسایی فرهنگ سازمانی در چهارچوب ارزش‌های رقابتی کوئین و تأثیر آن بر فرایندهای نظام جذب مدیریت منابع انسانی (مورد مطالعه: یک شرکت بیمه). پژوهشنامه بیمه، (۱) ۲۷، صص ۴۸-۲۵.
15. Alipour, M., 2012. The effect of intellectual capital on firm performance: An investigation of Iran insurance companies. *Measuring Business Excellence*, 16(1), pp.53 – 66.
16. Andriessen, D., 2004, *Making sense of intellectual capital*, Amsterdam: ElsevierButterworth-Heinemann.

17. Ballinger, G.A., 2004. Using generalized estimating equations for longitudinal data analysis, *Organizational Research Methods*, 7, pp.127–150.
18. Barney, J.B., 1991. Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17, pp. 99-120.
19. Barrosa, C.P., Nektariosb, M. and Assaf, A., 2010. Efficiency in the greek insurance industry. *European Journal of Operational Research*, pp. 431–436.
20. Berger, A.N., Cummins, J.D. and Weiss, M.A., 1997. The coexistence of multiple distribution systems for financial services: The case of property–liability insurance. *Journal of Business*, 70(4), pp. 515–546.
21. Brockett, P. L., Cooper, W. W., Golden, L. L., Rousseau, J. J., and Wang, Y., 2004. Evaluating solvency versus efficiency performance and different forms of organization and marketing in US property–liability insurance companies. *European Journal of Operational Research*, 154 (2), pp. 492–514.
22. Campisi, D. and Costa, R., 2008, A DEA-Based method to enhance intellectual capital management. *Knowledge and Process Management*, 15(3), pp. 170–183.
23. Castro, M.G., Delgado-Verde, M., Saez, L.P. and Navas-Lopez J.E., 2011. Towards ‘na intellectual capital-based view of the firm: Origins and nature. *Journal of Business Ethics*, 98, pp. 649–666.
24. Chang, C.C. , Hung, S.W. and Huang, S.Y., 2013. Evaluating the operational performance of knowledge-based industries: The perspective of intellectual capital. *Quality & Quantity*, 47(3), pp.1367-1383.
25. Chatzkel, J., 2002. A conversation with Goran Roos, *Journal of Intellectual Capital*, 3(2), pp.96–117.
26. Cook, W.D. and Seiford, L.M., 2009. Data envelopment analysis (DEA) Thirty years on. *European Journal of Operational Research*, 192(1), pp.1-17.
27. Cummins, J. D., Nini, G. P., 2002. Optimal Capital Utilization by Financial Firms: Evidence from the Property–Liability Insurance Industry. *Journal of Financial Services Research*, 21 (1–2), pp. 15–53.

28. Cummins, D.J. and Weiss, M.A., 2000. Analyzing firm performance in the insurance industry using frontier efficiency methods. *Handbook of Insurance Economics*. Boston: Kluwer Academic Publisher.
29. Cummins, J.D. and Xie, X., 2013. Efficiency, productivity, and scale economies in the U.S. property-liability insurance industry. *Journal of Productivity Analysis*, 39(2), pp.141-164.
30. Cummins, D. and Zi, H., 1998. Measuring economic efficiency of the US life insurance Industry: econometric and mathematical programming techniques. *Journal of Productivity Analysis*, 10, pp. 131-152.
31. Drucker, P.F., 1999. Knowledge-worker productivity: The biggest challenge. *California Management Review*, 41(2), pp.9-79.
32. Emrouznejad, A., Parker B. and Tavares, G., 2008. "Evaluation of research in efficiency and productivity: A survey and analysis of the first 30 years of scholarly literature in DEA. *Journal of Socio-Economics Planning Science*, 42 (3), pp.151-157.
33. Grant, R.M., 1996. Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17(10), pp.109-112.
34. Iazzolino, G. and Laise, D., 2013. Value added intellectual coefficient (VAIC): A methodological and critical review. *Journal of Intellectual Capital*, 14(4), pp.547-563.
35. Kapyla, J., Jaaskelainen, A. and Lonnqvist, A., 2010. Identifying future challenges for productivity research: Evidence from Finland. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 59(7), pp.607-623.
36. Kianto, A., Hurmelinna-Laukkanen, P. and Ritala, P., 2010. Intellectual capital in service- and product-oriented companies. *Journal of Intellectual Capital*, 11(3), pp.305-325.
37. Laing, G., Dunn, J. and Hughes-Lucas, S., 2010. Applying the VAIC model to Australian hotels. *Journal of Intellectual Capital*, 11(3), pp.269-283.
38. Leitner, K.H., Schaffhauser-Linzatti, M., Stowasser, R. and Wagner, K., 2005. Data envelopment analysis as method for evaluating intellectual capital. *Journal of Intellectual Capital*, 6(4), pp.528-543.
39. Liang, K.Y. and Zeger, S.L., 1986. Longitudinal data analysis using generalized linear models. *Biometrika*, 73, pp.13-22.

40. Lönnqvist, A., 2007 “Intellectual Capital And Productivity: Identification And Measurement Of The Relationship At Company-Level”, The Research Institute Of The Finnish Economy, available at: http://www.etla.fi/files/1878_Dp1108.pdf, {accessed 10 March 2014}
41. Lu, W.M., Wang, W.K., Tung, W.T. and Lin, F., 2010. Capability and efficiency of intellectual capital: The case of fables companies in Taiwan. *Expert Systems with Applications*, 37, pp.546–555.
42. Luthy, D.H., 1998. Intellectual capital and its measurement. paper presented at the Asian Pacific Interdisciplinary Research in Accounting (APIRA) Conference, Osaka, available at: www3.bus.osaka-cu.ac.jp/apira98/archives/htmls/25.htm, {accessed 10 March 2014}>
43. Mahlberg, B. and Thomas Url, 2003. Effects of the single market on the austrian insurance 57 industry. *Empirical Economics*, 28, pp. 813–838.
44. Mouritsen, J., Larsen, H.T., and Bukh, P.N., 2001. Valuing the future: Intellectual capital supplements at Skandia. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 14(4), pp.399-422.
45. Myers, R., Montgomery, D.C., Geoffrey, V.G. and Robinson, T.J., 2010. *Generalized linear models: with applications in engineering and the sciences*. Wiley, 2’nd ed.
46. Nonaka, I. and Takeuchi, H., 1997. *De kenniscreërende onderneming. Hoe Japanse bedrijven innovatieprocessen in gang zette*. Schiedam: Scriptum.
47. Outreville, J.F., 1998. *Theory and practice of insurance*. UK: Springer.
48. Pan, W., 2001. Akaike's information criterion in generalized estimating equations. *Biometrics*, 57(1). pp.120-125.
49. Pritchard, R.D., 1995. *Productivity measurement and improvement: Organizational case studies*, Westport: CT, Praeger Publishers.
50. Pulic, A., 2000. VAIC™ – an accounting tool for IC management, *Int. J. Technology Management*, 20, pp. 702-714.
51. Pulic, A., 2004. Intellectual capital – does it create or destroy value?. *Measuring Business Excellence*, 8(1), pp.62–68.

52. Roos, G., Pike, S. and Fernstrm, L., 2005. *Managing intellectual capital in practice*. Butterworth-Heinemann: Elsevier.
53. Sink, D.S., 1983. Much ado about productivity: Where do we go from here?. *Industrial Engineering*, 15(10), pp.36-48.
54. Ståhle, P., Ståhle, S. and MarkkoAho, S., 2011. Value added intellectual coefficient (VAIC): A critical analysis. *Journal of Intellectual Capital*, 12(4), pp.531-555.
55. Sveiby, K.E. 1997. *The new organizational wealth. managing & measuring knowledge-based, assets*. San Fransisco: Berret-Koehler Publishers Inc.
56. Tangen, S., 2005. Demystifying productivity and Performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 54(1), pp.34-46.
57. Tone, K. and Sahoo, B.K., 2005. Evaluating cost efficiency and returns to scale in the life insurance corporation of India using data envelopment analysis. *Socio-Economics Planning Sciences*, 39 (4), pp. 261-285.
58. Wu, W.Y., Tsai, H.J., Cheng, K.Y. and Lai, M., 2006. Assessment of intellectual capital management in Taiwanese IC design companies: Using DEA and the Malmquist productivity index. *R&D Management*, 36(5), pp.531-545.
59. Yalama, A. and Coskun, M., 2007. Intellectual capital performance of quoted banks on the Istanbul stock exchange market. *Journal of Intellectual Capital*, 8(2), pp.256-271.
60. Zakery, A. and Afrazeh, A., 2015. Intellectual capital based performance improvement: Study in insurance firms. *Journal of Intellectual Capital*, 16 (3).