

# فرآیند مدیریت توسعه

## Management & Development Process

### چکیده

تغییرات سریع در دنیای کنونی، سازمان‌ها را با مشکلات مختلفی مواجه کرده است. اما در عین حال، سازمان‌های موفق نیز وجود دارند که با ابزارهای مدیریتی و فناوری جدید، از فرصت‌های ایجاد شده، به نفع خود استفاده می‌کنند. سرمایه فکری یکی از ابزارهای مذکور است. همچنین سازمان‌ها با شناخت بهتر اجزای سرمایه فکر و تدوین راهکارهایی برای تقویت و پرورش آنها می‌توانند برای ایجاد تأثیر مثبت بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات عرضه شده و در نهایت، سودآوری بیشتر، فعالیت‌های مهمی انجام دهند. از این رو، هدف پژوهش حاضر، تعیین رابطه بین سرمایه‌های فکری با کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی کرمان است. پژوهش حاضر، از نوع توصیفی و همبستگی است که با روش پیمایش انجام شده است. جامعه آماری، همه کارکنان سازمان امور اقتصادی و دارایی استان کرمان در سال ۱۳۸۹ هستند. نمونه‌گیری در این پژوهش، با روش حداکثر خطا انجام شده است و ۲۴۰ نفر انتخاب شدند. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. همچنین دو پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهند که بین متغیر سرمایه‌های فکری با کیفیت خدمات دولتی، رابطه معنادار وجود دارد.

**کلیدواژه‌ها:** سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری، کیفیت، خدمت

## بررسی رابطه بین سرمایه‌های فکری با کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی استان کرمان

امین نیک‌پور

سنجر سلاجقه

محمد رضا حیدریان شهر بابکی

دریافت: ۱۳۸۹/۱۱/۰۷

پذیرش: ۱۳۹۰/۰۵/۰۹

مقاله برای اصلاح به مدت ۵ روز نزد پدیدآوران بوده است.

## بررسی رابطه بین سرمایه‌های فکری با کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی استان کرمان

امین نیک‌پور<sup>۱</sup>

سنجر سلاجقه<sup>۲</sup>

محمدرضا حیدریان شهرابی<sup>۳</sup>

### مقدمه

سرمایه فکری<sup>۱</sup>، موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری، در چند سال اخیر در سطح جهانی مطرح شده است. اما از آنجایی که منبعی با ارزش برای کشورها و سازمان‌ها محسوب می‌شود، به سرعت در حال تبدیل شدن به شاخص توسعه‌یافتگی کشورها است. این منبع نامشهود، یکی از با ارزش‌ترین منابع شرکت‌ها و سرمایه مهم در رشد کارآفرینی محسوب شده است. از این رو، اکنون ضرورت توسعه و مدیریت سرمایه فکری، به الزامی جدی در سطح کلان ملی و حوزه کسب و کار تبدیل گردیده و با حرکت به سمت اقتصاد دانش پایه، به تغییر پارادایم حاکم در اقتصاد صنعتی منجر شده است، به طوری که می‌توان شاهد پیدایش اقتصاد مبتنی بر دانش<sup>۲</sup> بود که بنیان آن بر سرمایه فکری مبتنی است (زنجیردار و همکاران، ۱۳۸۷: ۱). به تعبیری ساده، شاید بتوان سرمایه فکری را بسته دانشی تشکیل شده از مجموعه منابع نامشهود و پنهان، اصول، فرهنگ، الگوهای رفتاری، قابلیت،

۱. کارشناس ارشد مدیریت دولتی از

دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

Nikpour2003@yahoo.com

۲. استادیار و مدیر گروه کارشناسی

ارشد و دکترا مدیریت دانشگاه آزاد

اسلامی واحد کرمان

۳. کارشناس ارشد مدیریت دولتی از

دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

m.rezaheydarian@yahoo.com

4. Intellectual Capital

5. Knowledge-Based Economic

شایستگی‌ها، ساختارها، ارتباطات، فرایندها و پردازش‌های منتج از دانش محسوب کرد. بنیان دانش بر پایه برداشت‌های ذهنی استوار است و با شکل‌گیری اقتصاد دانشی، دانش در مقایسه با سایر عوامل تولید مانند زمین و سرمایه و ماشین‌آلات و... اولویت بیشتری دارد، به طوری که در این نوع اقتصاد، دانش مهمترین عامل تولید<sup>۱</sup> و مزیت رقابتی سازمان‌ها محسوب می‌شود (ستارمن<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۲: ۱۳۰). یکی از ویژگی‌های دانش مذکور این است که نامشهود، غیرقابل لمس و غیرمحسوس است و ارزش‌گذاری و اندازه‌گیری آن بسیار دشوار است. در گذشته، سازمان‌ها با استفاده از روش‌های حسابداری قادر بودند ارزش و اندازه عوامل تولید خود را به طور کامل محاسبه کنند. اما اکنون این روش‌های حسابداری، کارایی<sup>۳</sup> لازم را ندارند (سولیوان<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۰: ۳۳۵). در اقتصاد دانشی، موفقیت سازمان‌ها به توانایی مدیریت<sup>۵</sup> این دارایی‌های نامشهود منوط است و برای اینکه بتوان دارایی‌های یادشده را مدیریت کرد، ابتدا باید آنها را شناسایی و اندازه‌گیری و مدیریت کرد (سانچز<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۰: ۳۲۰).

با ورود به اقتصاد دانش، به مدل جدیدی از دارایی‌های سازمانی نیاز است. به طور کلی، دارایی‌های سازمانی را می‌توان به دو دسته کلی تقسیم کرد:

(۱) دارایی‌های مشهود<sup>۷</sup>: دارایی‌های فیزیکی و مالی را شامل می‌شوند که تقریباً به طور کامل در ترازنامه شرکت‌ها منعکس می‌گردد. این دارایی‌ها تحت اصول اقتصاد کمیابی عمل می‌کنند، یعنی با استفاده بیشتر از آنها، ارزششان کاهش می‌یابد. (۲) دارایی‌های نامشهود<sup>۸</sup>: این دارایی‌ها نیز به دو دسته کلی تقسیم می‌شوند. الف) دارایی‌های نامشهودی که با قانون حمایت شده و عنوان مالکیت معنوی به آنها داده شده است و حق امتیازها، حق نشرها، معافیت‌ها، علائم و نشانه‌های تجاری را شامل می‌شود. برخی از موارد آن در ترازنامه منعکس می‌شوند. ب) سایر دارایی‌های نامشهود، سرمایه‌های فکری را شامل می‌شود که تحت اصول اقتصاد فراوانی عمل می‌کنند. یعنی با استفاده بیشتر از آنها، ارزششان کاسته نمی‌شود و معمولاً در ترازنامه منعکس نمی‌گردند (تایلز<sup>۹</sup> و همکاران، ۲۰۰۲: ۲۶۰).

سرمایه فکری، ترکیبی از سرمایه انسانی (هوش، مهارت، بینش‌ها و پتانسیل آنها در سازمان) و سرمایه ساختاری (سرمایه جمع‌آوری شده توسط مشتریان، فرایندها، پایگاه داده‌ها، نام‌های تجاری و نظام‌های اطلاعاتی) است (زنجیردار و همکاران، ۱۳۸۷: ۱).

1. Production
2. Seetharaman
3. Efficiency
4. Sullivan
5. Management
6. San chez
7. Evident Finances
8. Hidden Finances
9. Tayles

سرمایه‌های فکری، یکی از عوامل مؤثر در کیفیت خدمات<sup>۱</sup> هستند. اکنون، سازمان‌های خدماتی یا آن دسته از سازمان‌هایی که عرضه خدمات، بخش مهمی از فعالیت آنها را تشکیل می‌دهد، در جستجوی ایجاد نظامی برای برقراری ارتباط میان سیاست‌های مدیریت منابع انسانی و عملکرد مورد انتظار کارکنان خدماتی، به منظور ایجاد تأثیر مثبت بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات عرضه شده و در نتیجه بهبود ستادهای مالی سازمان هستند. زیرا در پژوهش‌های مختلف، وجود ارتباط میان ادراک مثبت مشتری از کیفیت خدمات عرضه شده و بهبود شاخص‌های مالی سازمان تأیید شده است. علاوه بر این، مفهوم جدید سرمایه‌های فکری، یکی از مهمترین مفاهیم مورد توجه پژوهشگران سازمانی است که بر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد. بنابراین، می‌توان گفت که سازمان‌ها با شناخت بهتر بخش‌های مختلف سرمایه‌های فکری و ایجاد راهکارهایی برای تقویت و پرورش آنها می‌توانند به منظور تأثیر مثبت بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات عرضه شده و در نهایت، سودآوری<sup>۲</sup> بیشتر، فعالیت‌های مهمی انجام دهند.

بدین ترتیب، پرسش اصلی پژوهش حاضر این است که آیا بین سرمایه‌های فکری و کیفیت خدمات در سازمان امور اقتصادی و دارایی کرمان رابطه وجود دارد یا خیر؟

پرسش‌های فرعی نیز عبارت‌اند از: (۱) آیا بین سرمایه انسانی<sup>۳</sup> و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی کرمان رابطه وجود دارد؟ (۲) آیا بین سرمایه ساختاری<sup>۴</sup> و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی کرمان رابطه وجود دارد؟ و (۳) آیا بین سرمایه مشتری<sup>۵</sup> و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی کرمان رابطه وجود دارد؟

### پیشینه پژوهش

بونتیس<sup>۶</sup> (۱۹۹۸) پژوهشی را با عنوان "سرمایه‌های فکری: مطالعه اکتشافی و بررسی مدل‌ها و سنجه‌های سرمایه‌های فکری" در کشور کانادا انجام داده است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین اجزای سرمایه‌های فکری، روابط متقابلی وجود دارد و هر سه سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری، بر عملکرد تجاری اثر مطلوبی دارند (بونتیس، ۱۹۹۸: ۷۵). در پژوهش دیگری که بوزبورا<sup>۷</sup> در بخش

1. Services Quality
2. Profit
3. Human Capital
4. Strucher Capital
5. Customer Capital
6. Bontis
7. Bozbura

صنعت ترکیه انجام داده است، مشخص شد هر دو سرمایه انسانی و مشتری، بر ارزش دفتری و بازاری شرکت‌ها اثر مثبت داشته‌اند. علاوه بر این، بین سرمایه مشتری و انسانی رابطه قوی وجود داشته است.

چاکراواری و همکارانش<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) با انجام پژوهشی درباره "رابطه میان کیفیت خدمات و رفتار ترک مشتریان در بانک‌های آمریکا" دریافتند که از بین مؤلفه‌های مربوط به کیفیت خدمات، پاسخگویی، همدلی و قابلیت اعتبار، با تمایل مشتریان به ترک بانک، رابطه منفی معنی‌داری دارند. همچنین در پژوهش مذکور، مشخص شد که ۱ درصد افزایش در پاسخگویی، منجر به ۰/۱۵ درصد کاهش تمایل به ترک بانک می‌شود، یک درصد افزایش در همدلی، موجب ۰/۲۲ درصد کاهش تمایل به ترک بانک و در نهایت، یک درصد افزایش در قابلیت اعتبار، منجر به ۰/۲۹ درصد کاهش تمایل به ترک بانک می‌شود. به طور کلی، مقادیر مذکور نشان می‌دهند که افزایش هر یک از این موارد فوق، با گرایش کمتر به ترک بانک همراه است (چاکراواری، ۲۰۰۳: ۱۳۰).

کاروانا<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) در پژوهشی درباره "ارتباط بین کیفیت خدمات و وفاداری خدمت در بانک‌های مالت" نتیجه گرفت که رضایت مشتری، در اثر کیفیت خدمات بر وفاداری خدمت، نقش میانجی دارد. در حقیقت، کیفیت خدمات از طریق رضایت مشتری، بر وفاداری خدمت تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، نتایج این پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات، یک ورودی مهم رضایت مشتری محسوب می‌شود (کاروانا، ۲۰۰۲: ۸۱۸).

جان دی<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) در پژوهشی با عنوان "کیفیت در صنعت خدماتی عربستان" نتیجه گرفت که احساس ایمنی در تعاملات، مهمترین ویژگی است. دومین ویژگی مهم به عبارت "کارکنان بایستی منظم باشند"، مربوط می‌شود و عبارت "کارکنان بایستی به مشتریان توجه شخصی نشان بدهند"، کم‌اهمیت‌ترین ویژگی رتبه‌بندی شد و پس از آن، کم‌اهمیت‌ترین ویژگی به عبارت "نشان دادن علاقه قلبی به مشتری" مربوط بود. در این پژوهش، بالاترین نمره کیفیت خدمات به تسهیلات فیزیکی و دومین نمره بالاتر به ویژگی ساعات کاری مناسب داده شده است. "نشان توجه ویژه به مشتریان" نیز کمترین نمره کیفیت خدمات را داشته است (جان دی، ۲۰۰۰).

1. Chakravarty

2. Caruan

3. Jannadi

## ۲- روش پژوهش

پژوهش حاضر، توصیفی و از نوع همبستگی است و برای تعیین ضریب همبستگی، از آزمون‌های اسپیرمن و پیرسون استفاده شده است. این پژوهش را می‌توان میدانی محسوب کرد. روش انجام پژوهش، پیمایش<sup>۱</sup> (زمینه‌یابی) است. جامعه آماری پژوهش، همه کارکنان امور اقتصاد و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان را در سال ۸۹-۸۸ شامل می‌شود که تعداد آنها ۵۱۴ نفر است. در این پژوهش، حجم نمونه با استفاده از روش حداکثر خطا، ۲۴۰ مورد محاسبه گردید.

$$n=Z^2/(4d^2)=(1/96)^2/(4*0/64^2)=240$$

به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز در پژوهش حاضر، از دو پرسشنامه استفاده شده است.

پرسشنامه الف، پرسشنامه سرمایه فکری کارکنان است که نوزده پرسش را شامل می‌شود و سرمایه‌های فکری را با مؤلفه‌های سرمایه انسانی، ساختاری، و مشتری می‌سنجد. کارکنان به این پرسشنامه پاسخ دادند. تعداد پرسش‌های مربوط به هر یک از مؤلفه<sup>۳</sup>های سرمایه فکری در جدول (۱) بیان شده است.

جدول (۱): مؤلفه‌های سرمایه فکری و پرسش‌های مربوط به آن

ردیف	مؤلفه‌های سرمایه فکری	شماره پرسش‌ها	شماره پرسش معکوس	تعداد پرسش‌ها
۱	سرمایه انسانی	۱ الی ۱۰	--	۱۰
۲	سرمایه ساختاری	۱۱ الی ۱۴	--	۴
۳	سرمایه مشتری	۱۵ الی ۱۹	--	۵

### منبع: یافته‌های محقق

پرسشنامه ب، پرسشنامه کیفیت خدمات دولتی است که بیست‌وسه پرسش و هفت مؤلفه کیفیت خدمات دولتی را شامل می‌شود. این پرسشنامه به ارباب رجوع هر کارمند داده شده است. تعداد پرسش‌های مربوط به هر یک از مؤلفه‌های کیفیت خدمات دولتی در جدول (۲) بیان شده است.

جدول (۲): مؤلفه‌های کیفیت خدمات دولتی و پرسش‌های مربوط به آن

ردیف	مؤلفه‌های کیفیت خدمات دولتی	شماره پرسش‌ها	شماره پرسش معکوس	تعداد پرسش‌ها
۱	رعایت عدالت در عرضه خدمت	۱ الی ۲	--	۲
۲	احترام قائل شدن به نظرهای ارباب رجوع	۳ الی ۴	--	۲
۳	انعطاف‌پذیری در عرضه خدمت	۵ الی ۷	--	۲
۴	زیبایی فضای عرضه خدمت	۸ الی ۱۱	--	۴
۵	شفافیت و اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع	۱۲ الی ۱۶	--	۵
۶	صحت و درستی خدمات	۱۷ الی ۱۹	--	۳
۷	سرعت در عرضه خدمت	۲۰ الی ۲۳	--	۳

#### منبع: یافته‌های محقق

روایی<sup>۱</sup> (اعتبار محتوایی): به منظور تعیین روایی پرسشنامه سرمایه فکری، از روش اعتبار محتوایی استفاده شده است (نظرهای متخصصان). روایی پرسشنامه سرمایه فکری ۰/۸۰. محاسبه گردید. پرسشنامه کیفیت خدمات دولتی قبلاً در پژوهش‌های دیگری مورد استفاده قرار گرفته است. برای تعیین روایی، به پرسشنامه پژوهشگران دیگر استناد می‌شود که پرسشنامه کیفیت خدمات دولتی توسط سیستمی با روایی ۰/۹۲/۸۳، مأخذ است.

پایایی<sup>۲</sup>: پایایی این پرسشنامه‌ها با استفاده از روش آزمون و آزمون مجدد<sup>۳</sup> به ترتیب ۰/۹۴ و ۰/۹۷ محاسبه شد.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش آمار توصیفی (توزیع فراوانی، درصد فراوانی) و از روش آمار استنباطی (محاسبه همبستگی اسپیرمن و پیرسون) استفاده شده است. داده‌ها پس از ورود به رایانه با نرم‌افزار SPSS، تجزیه و تحلیل شد.

#### یافته‌های پژوهش

الف) توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی

در جدول (۳)، توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی

1. Validity
2. Reliability
3. Test-Retest

بیان شده است. داده‌های جدول (۳)، نشان می‌دهد که مردان، بیشتر پاسخ‌دهندگان را تشکیل می‌دهند. حدود نیمی از پاسخ‌دهندگان، ۳۱ تا ۴۰ سال سن دارند. بیشتر از نیمی از پاسخ‌دهندگان، استخدام رسمی هستند و بیشتر از نیمی از آنها مدرک لیسانس دارند.

جدول (۳): توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی

متغیر	شاخص اندازه‌گیری	فراوانی	درصد	درصد معتبر
جنسیت	مرد	۱۶۵	۶۸/۸	۷۰
	زن	۷۰	۲۹/۲	۳۰
	بی‌پاسخ	۵	۲	-
	جمع	۲۴۰	۱۰۰	۱۰۰
گروه سنی	کمتر از ۳۱	۴۹	۲۰/۴	۲۱
	۳۱ تا ۴۰ ساله	۱۱۳	۴۷/۱	۴۹
	بیشتر از ۴۱	۷۰	۲۹/۲	۳۰
	بی‌پاسخ	۸	۳/۳	-
جمع	۲۴۰	۱۰۰	۱۰۰	
نوع استخدامی	رسمی	۱۵۰	۶۲/۵	۶۹
	پیمانی	۵۷	۲۳/۸	۲۶
	قراردادی	۸	۳/۳	۴
	غیره	۱	۰/۴	۱
	بی‌پاسخ	۲۴	۱۰	-
جمع	۲۴۰	۱۰۰	۱۰۰	
تحصیلات	دیپلم و زیر دیپلم	۴۶	۱۹/۲	۲۰
	فوق دیپلم	۲۶	۱۰/۸	۱۱
	لیسانس	۱۴۳	۵۹/۶	۶۱
	فوق لیسانس و بالاتر	۱۸	۷/۵	۸
	بی‌پاسخ	۷	۲/۹	-
جمع	۲۴۰	۱۰۰	۱۰۰	

منبع: یافته‌های محقق



**ب) همبستگی میان مؤلفه‌های سرمایه فکری و متغیر وابسته**

در جدول (۴)، همبستگی اسپرمن و پیرسون میان مؤلفه‌های سرمایه فکری و متغیر وابسته بیان شده است. داده‌های جدول فوق، فرضیه‌های مطرح شده را درباره رابطه بین خرده‌مقیاس‌های سرمایه فکری و کیفیت خدمات دولتی تأیید می‌کنند.

**جدول (۴): سنجش همبستگی میان متغیرهای مستقل و متغیر وابسته**

پیرسون		اسپرمن		فراوانی	متغیر وابسته	متغیر مستقل
( sig )	ضریب همبستگی	( sig )	ضریب همبستگی			
کمتر از ۰/۰۰۱	۰/۲۱۹	کمتر از ۰/۰۰۱	۰/۲۳۴	۲۴۰	کیفیت خدمات دولتی	سرمایه فکری
۰/۰۰۸	۰/۱۷۸	۰/۰۰۸	۰/۱۷۰	۲۴۰	کیفیت خدمات دولتی	سرمایه انسانی
کمتر از ۰/۰۰۱	۰/۲۶۱	کمتر از ۰/۰۰۱	۰/۳۱۶	۲۴۰	کیفیت خدمات دولتی	سرمایه ساختاری
۰/۰۲۱	۰/۱۳۲	۰/۰۲۱	۰/۱۴۸	۲۴۰	کیفیت خدمات دولتی	سرمایه مشتری

منبع: یافته‌های محقق

**بررسی فرضیه‌های پژوهش**

**فرضیه اصلی**

- بین سرمایه‌های فکری و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان رابطه وجود دارد. با توجه به اطلاعات جدول (۴)، مقدار همبستگی اسپرمن و پیرسون، به ترتیب ۰/۲۳۴ و ۰/۲۱۹ است و هر دو همبستگی، در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ معنی‌دار هستند. یعنی بین سرمایه‌های فکری و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان، رابطه وجود دارد و با توجه به مثبت بودن مقادیر همبستگی اسپرمن و پیرسون، بین سرمایه‌های فکری و کیفیت خدمات دولتی، رابطه مثبت وجود دارد.

### فرضیه‌های فرعی

- بین سرمایه انسانی و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان رابطه وجود دارد.

همان طور که در جدول (۴) ملاحظه می‌شود، مقدار همبستگی اسپرمن و پیرسون، به ترتیب ۰/۱۷۰ و ۰/۱۷۸ است و هر دو همبستگی در سطح معنی‌داری ۰.۰۰۸، معنی‌دار هستند. یعنی بین سرمایه انسانی و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان، رابطه وجود دارد و با توجه به مثبت بودن مقادیر همبستگی اسپرمن و پیرسون، بین سرمایه انسانی و کیفیت خدمات دولتی رابطه مثبت وجود دارد.

- بین سرمایه ساختاری و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان رابطه وجود دارد.

با توجه به اطلاعات جدول شماره (۴)، مقدار همبستگی اسپرمن و پیرسون، به ترتیب ۰/۳۱۶ و ۰/۲۶۱ است و هر دو همبستگی در سطح معنی‌داری ۰.۰۰۱، معنی‌دار هستند. یعنی بین سرمایه ساختاری و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان رابطه وجود دارد و با توجه به مثبت بودن مقادیر همبستگی اسپرمن و پیرسون، بین سرمایه ساختاری و کیفیت خدمات دولتی رابطه مثبت وجود دارد.

- بین سرمایه مشتری و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان رابطه وجود دارد.

همان طور که در جدول (۴) ملاحظه می‌شود، مقدار همبستگی اسپرمن و پیرسون، به ترتیب ۰/۱۴۸ و ۰/۱۳۲ است و هر دو همبستگی در سطح معنی‌داری ۰.۰۲۱، معنی‌دار هستند. یعنی بین سرمایه مشتری و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان رابطه وجود دارد و با توجه به مثبت بودن مقادیر همبستگی اسپرمن و پیرسون، بین سرمایه مشتری و کیفیت خدمات دولتی رابطه مثبت وجود دارد.

جدول (۵): سنجش همبستگی سرمایه فکری و کیفیت خدمات دولتی با توجه به متغیرهای

جمعیت‌شناختی

متغیرها	شاخص اندازه‌گیری	فراوانی	اسپیرمن		پیرسون	
			ضریب همبستگی	(sig)	ضریب همبستگی	(sig)
جنسیت	مرد	۱۶۵	۰/۳۲۷	۰/۰۰۱	۰/۳۱۳	کمتر از ۰/۰۰۱
	زن	۷۰	۰/۲۴۶	۰/۰۴۰	۰/۲۳۹	۰/۰۴۰
گروه سنی	کمتر از ۳۱	۴۹	۰/۲۲۲	۰/۱۲۵	۰/۲۲۱	۰/۱۲۵
	۳۱ تا ۴۰ ساله	۱۱۳	۰/۳۰۳	۰/۰۰۱	۰/۲۹۶	۰/۰۰۱
	بیشتر از ۴۱	۷۰	۰/۳۲۲	۰/۰۰۷	۰/۳۵۵	۰/۰۰۷
نوع استخدامی	رسمی	۱۵۰	۰/۳۵۹	۰/۰۰۱	۰/۴۴۰	۰/۰۰۱
	پیمانی	۵۷	۰/۳۲۳	۰/۰۱۴	۰/۳۱۰	۰/۰۱۴
	قراردادی	۸	-۰/۲۲۸	۰/۵۸۸	-۰/۲۵۵	۰/۵۸۸
تحصیلات	دیپلم و زیردیپلم	۴۶	۰/۵۰۲	۰/۰۰۱	۰/۵۴۴	۰/۰۰۱
	فوق دیپلم	۲۶	۰/۱۴۶	۰/۴۷۷	۰/۲۰۲	۰/۴۷۷
	لیسانس	۱۴۳	۰/۲۰۱	۰/۰۱۶	۰/۱۵۱	۰/۰۱۶
	فوق لیسانس و بالاتر	۱۸	۰/۰۷۶	۰/۷۶۴	۰/۰۱۲	۰/۷۶۴

منبع: یافته‌های محقق

طبق اطلاعات جدول (۵)، مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر، برای مردان ۰/۳۲۷ و برای زنان ۰/۲۴۶ است. مثبت بودن ضریب همبستگی، بیانگر وجود رابطه مستقیم بین دو متغیر سرمایه فکری و کیفیت خدمات دولتی در دو گروه مردان و زنان است. همچنین میزان رابطه در کارمندان مرد بیشتر است. مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر برای کارمندان کمتر از ۳۱ سال، ۰/۲۲۲ و برای کارمندان ۳۱ تا ۴۰ سال، ۰/۳۰۳ و برای کارمندان بیش از ۴۰ سال، ۰/۳۲۲ است. مثبت بودن ضریب همبستگی، بیانگر وجود رابطه مستقیم بین دو متغیر سرمایه و کیفیت خدمات دولتی در گروه‌های مختلف است. با توجه به اینکه P- مقدار آزمون، فقط برای دو گروه کارمندان ۳۱ تا ۴۰ سال و بیش از ۴۰ سال، کمتر از ۰/۰۵ است، پس بین سرمایه فکری و کیفیت خدمات دولتی در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی کرمان در دو گروه کارمندان ۳۱ تا

۴۰ سال و بیش از ۴۰ سال، بستگی وجود دارد. اما P- مقدار آزمون برای کارمندان کمتر از ۳۱ سال ۰/۱۲۵ است. بنابراین بین سرمایه فکری و کیفیت خدمات دولتی برای کارمندان کمتر از ۳۱ سال، در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان بستگی وجود ندارد.

مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر برای کارمندان رسمی ۰/۳۵۹ و برای کارمندان پیمانی ۰/۳۲۳ و برای کارمندان قراردادی ۰/۲۲۸- است. مثبت بودن ضریب همبستگی برای کارمندان رسمی و پیمانی، بیانگر وجود رابطه مستقیم بین دو متغیر سرمایه فکری و کیفیت خدمات دولتی است. منفی بودن ضریب همبستگی برای کارمندان قراردادی، بیانگر وجود رابطه معکوس بین دو متغیر سرمایه و کیفیت خدمات دولتی است. همچنین میزان رابطه بین دو متغیر برای کارمندان رسمی بیشتر است. با توجه به اینکه P- مقدار آزمون، فقط برای دو گروه کارمندان رسمی و پیمانی، کمتر از ۰/۰۵ است، بین سرمایه فکری و کیفیت خدمات دولتی در دو گروه کارمندان رسمی و پیمانی، در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی کرمان بستگی وجود دارد. اما P- مقدار آزمون برای کارمندان قراردادی ۰/۵۸۸ است. بنابراین بین سرمایه فکری و کیفیت خدمات دولتی برای کارمندان قراردادی در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان بستگی وجود ندارد.

مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن بین دو متغیر برای کارمندان دیپلم و پایین‌تر، ۰/۵۰۲، برای گروه کاردانی ۰/۱۴۶، گروه کارشناسی ۰/۲۰۱، و برای گروه کارشناسی ارشد و بالاتر ۰/۰۷۶ است. مثبت بودن ضریب همبستگی، بیانگر وجود رابطه مستقیم بین دو متغیر سرمایه فکری و کیفیت خدمات دولتی در گروه‌های مختلف تحصیلی است. با توجه به اینکه P- مقدار آزمون فقط برای دو گروه از کارمندان با تحصیلات دیپلم و پایین‌تر و با تحصیلات کارشناسی، کمتر از ۰/۰۵ است، بین سرمایه فکری و کیفیت خدمات دولتی در دو گروه کارمندان با تحصیلات دیپلم و پایین‌تر و با تحصیلات کارشناسی، در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی کرمان بستگی وجود دارد. اما P- مقدار آزمون برای دو گروه کارمندان با تحصیلات کاردانی و با تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر، به ترتیب ۰/۴۷۷ و ۰/۷۶۴ است. بنابراین بین سرمایه فکری و کیفیت خدمات

دولتی در دو گروه کارمندان با تحصیلات کاردانی و با تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر، در سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان بستگی وجود ندارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

طبق یافته‌های پژوهش حاضر، وجود رابطه معنادار بین مؤلفه‌های سرمایه‌های فکری و کیفیت خدمات دولتی، تأیید شده است. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های مختلف مورد مقایسه و تحلیل قرار گرفت که نتیجه آن در ذیل بیان می‌شود:

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهند که بین سرمایه انسانی و کیفیت خدمات دولتی رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش بونتیس (۲۰۰۰) انطباق دارد.

بونتیس و همکارانش، پژوهشی را با عنوان "بررسی رابطه بین سرمایه‌های فکری و کیفیت خدمات" در بخش صنایع خدماتی و غیرخدماتی کشور مالزی انجام دادند. یافته‌های پژوهش مذکور نشان داد که سرمایه انسانی بر کیفیت خدمات و ادراک مشتری، حدود ۵ تا ۱۰ درصد، تأثیر داشته است.

یافته دیگر پژوهش حاضر، درباره رابطه بین سرمایه ساختاری و کیفیت خدمات دولتی، با یافته‌های پژوهش سید حبیب‌الله میرغفوری و همکارش (۱۳۸۸) انطباق دارد.

سید حبیب‌الله میرغفوری و همکارش در پژوهش خود با عنوان "بررسی و ارزیابی کارایی کتابخانه‌ها در بکارگیری مدیریت دانش و نوآوری به منظور بهبود کیفیت خدمات با استفاده از مدل DEA دو مرحله‌ای، مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهرستان یزد" نتیجه گرفته‌اند که بین سرمایه ساختاری و کیفیت خدمات دولتی، رابطه معناداری وجود دارد.

یافته دیگر پژوهش حاضر درباره رابطه بین سرمایه مشتری و کیفیت خدمات دولتی، با یافته‌های ریچلد و ساسر<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) انطباق دارد.

ریچلد و ساسر نتیجه گرفتند که پیمان‌شکنی‌های مشتری، بر کیفیت خدمات تأثیر قوی دارد (تراسوراس<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۹: ۶۱۹). همچنین دالتون<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) بیان می‌کند که اگر عرضه‌کنندگان خدمات یا محصولات، نیازهای مشتریان را برآورده کنند، می‌توان وفاداری مشتریان را ملاحظه کرد (تراسوراس و همکاران،

1. Riechheld and Sasser
2. Trasorras
3. Dalton

### پیشنهادهای کاربردی پژوهش

پیشنهادهای پژوهش حاضر عبارت اند از: ۱) آموزش گروه کاری و فنون مربوط به آن در همه سطوح سازمانی؛ ۲) قدردانی و اعطای پاداش به کار گروهی و استفاده از معیارهای عملکردی گروهی؛ ۳) دقت در گزینش و استخدام افرادی که مهارت‌های فنی و گروهی دارند؛ ۴) شناسایی آن دسته از فرایندهای مهم که بیشترین ارزش را برای مشتریان دارند؛ ۵) طراحی و تدوین مجدد فرایندهای مذکور با هدف بهبود ویژگی‌های فرایندها (هزینه، زمان، کیفیت و...) به منظور افزایش ارزش برای مشتریان؛ ۶) استفاده از ساختارهای پیشرفته و مدرن مانند ساختارهای گروهی، پروژه‌ای و ... در قسمت‌های مختلف سازمان؛ ۷) استفاده از نظام‌های اطلاعاتی که دستیابی به اطلاعات را تسهیل می‌کند؛ ۸) اختصاص بودجه و زمان بیشتر به پژوهش و توسعه کاربردی و همکاری و تعامل نزدیک با مراجع، محافل علمی و استفاده از تجربیات برتر رقبای داخلی و خارجی؛ ۹) استفاده از نظام پیشنهادها در داخل سازمان برای دریافت نظرهای کارکنان و در خارج سازمان برای دریافت نظرهای مشتریان؛ ۱۰) اندازه‌گیری مستمر میزان شایستگی کارکنان و استفاده از برنامه‌هایی برای بهبود کارکنان؛ ۱۱) طراحی و ایجاد نظام اندازه‌گیری و ارزیابی رضایت شغلی در سازمان؛ ۱۲) اندازه‌گیری مستمر رضایت شغلی کارکنان در دوره‌های مختلف زمانی و تجزیه و تحلیل این اطلاعات؛ ۱۳) اتخاذ تصمیم‌هایی بر اساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل این اطلاعات برای رفع موانع دستیابی به رضایت شغلی؛ ۱۴) آموزش رفتار مشتری‌مدار مناسب به کارکنانی که ارتباط مستقیمی با مشتریان دارند؛ ۱۵) مشارکت همه بخش‌های سازمان در فرایند بازاریابی خدمات با استفاده از بازاریابی یکپارچه؛ ۱۶) تماس و برقراری ارتباط با مشتریان و اطلاع از میزان رضایت آنها به طور مستمر از طریق ایجاد یک نظام اندازه‌گیری و ارزیابی رضایت مشتریان.

## منابع

### الف) فارسی

- زنجیردار، مجید، سلطان‌زاده، علی، کهن، علی اکبر (۱۳۸۷). مدیریت اندازه‌گیری گزارشی از سرمایه فکری. اقتصاد، شماره ۱۸.
- میرغفوری، سید حبیب‌الله، صادقی آرانی، زهرا (۱۳۸۶). بررسی و ارزیابی کارایی کتابخانه‌ها در بکارگیری مدیریت دانش و نوآوری به منظور بهبود کیفیت خدمات با استفاده از مدل DEA دو مرحله‌ای مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهرستان یزد. کتابداری و اطلاع‌رسانی، شماره اول، جلد ۱۳.

### ب) انگلیسی

- Bontis, N., Keow, W. C. C. & Richardson, S. (2000). Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries. *Journal of Intellectual Capital*, 100-85, (1)1
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and Models. *Management Decision*, 76-63, (2)36.
- Bozbura, F. T. (2004). Measurement and Application of intellectual capital in Turkey. *The Learning Organization*, 367-357, (5/4)11.
- Caruana, Albert (2002). Service Loyalty: The Effects of Service Quality and Mediating role of Customer Satisfaction. *International Journal Of Service Industry Management*, Vol, 15 No.1, pg 818.
- Chakravarty, Sugato (2003). Relationship and Individuals Bank Switch Behavior. *Journal of Economic Psychology*, Vol. 4, No. 2, pg. 129-11.
- Jannadi, A. O. & Al-Saggaf, H. (2000). Measurement of quality in Saudi Arabian service industry. *International Journal of Quality Reliability Management*, 9-17(12).
- Rene, Trasorras & Art, Weinstein Abratt (2009). Value, satisfaction, loyalty and retention in professional services. *Journal of Marketing Intelligence and Planning*, 6-615, 5 (27).
- Sánchez, P., Chaminade, C. & Olea, M. (2000). Management of Intangibles: an Attempt to Build a theory. *Journal of Intellectual Capital*, 327-312, 4(1).
- Seetharaman, A., Sooria, H. H. B. Z. & Saravanan, A. S. (2002). Intellectual capital accounting and Reporting in the knowledge economy. *Journal of Intellectual Capital*, 148-128, 2(3).
- Sullivan, J. P. H. & Sullivan, S. P. H. (2000). Valuing intangible Companies: an intellectual capital approach. *Journal of Intellectual Capital*, 340-328, 4(1).
- Tayles, M., Bramley, A., Adshead, N. & Farr, J. (2002). Dealing with the management of intellectual capital: The potential role of strategic management accounting. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 267-251, (2)15.