

## بررسی اثرات سرمایه‌های فکری بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی قابلیت یادگیری در شعب بانک صادرات استان تهران

میرعلی سیدنقوی<sup>۱</sup>، صادق سپندارند<sup>۲</sup>، حمید رامین مهر<sup>۳</sup>

**چکیده:** در دو دهه اخیر، عملکرد سازمانی به یکی از موضوع‌های مورد توجه و جذاب تبدیل شده است و این تمایل هم در زمینه‌های تحقیقاتی و هم در زمینه‌های کاربردی به بروز نوآوری‌های بسیاری منجر شده است. لذا در این مقاله پس از بررسی ادبیات نظری تحقیق به بررسی نقش سرمایه‌های فکری و یادگیری سازمانی در شعب بانک صادرات استان تهران پرداخته شده است. هدف این مقاله، بررسی نقش میانجی قابلیت یادگیری سازمانی در رابطه میان سرمایه‌های فکری و عملکرد سازمانی می‌باشد. اهمیت بررسی عملکرد سازمانی در تحقیقات و مطالعات مختلفی مورد تأیید و بررسی قرار گرفته است. بنابراین تحقیق حاضر قصد دارد به بهبود وضعیت عملکرد بانک صادرات با در نظر گرفتن متغیرهای سرمایه‌های فکری و یادگیری سازمانی بپردازد. جامعه آماری این پژوهش رؤسا و مدیران شعب بانک صادرات استان تهران می‌باشد. برای سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه‌ای با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت که شامل ۳۱ سؤال بود استفاده شد. این پرسشنامه میان ۲۵۰ نفر از رؤسا و مدیران شعب بانک صادرات استان تهران توزیع گردید. همچنین نتایج تحقیق نشان داد قابلیت‌های یادگیری تأثیر سرمایه‌های فکری بر عملکرد سازمانی را میانجی‌گری می‌کند و در نهایت پیشنهاداتی برای بهبود وضعیت عملکرد سازمانی ارائه گردیده شده است.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه‌های فکری، عملکرد سازمانی، قابلیت یادگیری سازمانی، بانک صادرات.

۱. دانشیار مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

۲. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

۳. دانشجوی دکتری مدیریت رفتاری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۱۱/۱۶

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۱/۰۲/۳۱

نویسنده مسئول مقاله: حمید رامین مهر

E-mail: H.raminmehr@gmail.com

## مقدمه

اندیشمندان و صاحب‌نظران برای توصیف عصر کنونی اصطلاحات گوناگونی مانند عصر فراصنعتی، عصر اطلاعات، موج سوم یا جامعه دانشی را به کار برده‌اند. اصطلاحات و واژگان بکار رفته، تماماً در یک چیز مشترک هستند و آن اهمیت دانش در عصر کنونی است؛ دراکر اندیشمند معروف مدیریت می‌گوید: ما در حال وارد شدن به یک جامعه دانشی هستیم که در آن منابع مهم اقتصادی دیگر شامل سرمایه مالی، منابع طبیعی، نیروی کار و ... نیستند و منبع اصلی اقتصادی دانش خواهد بود. قرن ۲۱، قرن دانشی محوری است. در عصری که اطلاعات و دانش اهمیت چندانی پیدا کرده است سرمایه فکری به عنوان یک عامل تولید ثروت در مقایسه با سایر دارایی‌های مشهود و فیزیکی، ارجحیت بیشتری پیدا می‌کند [۸] و دارایی‌های فکری و بخصوص سرمایه‌های انسانی جزو مهم ترین دارایی‌های سازمانی محسوب می‌شوند و موفقیت بالقوه سازمان‌ها ریشه در قابلیت‌های فکری آن‌ها دارد [۵].

بحث اساسی در دارایی‌های نامشهود و سرمایه‌های فکری این است که عملکرد سازمان‌ها و به ویژه بانک‌ها تنها بر حسب موضوعات مالی ارزیابی و تفسیر نمی‌شود، بلکه عوامل دیگری نیز وجود دارند که نه تنها بهبود موضوعات مالی، بلکه بقا و جاودانگی غیر مالی سازمان‌ها را نیز تضمین می‌کنند. به موضوعات غیر مالی که در دوران معاصر اهمیت چشمگیر و قابل ملاحظه‌ای یافته‌اند، عناوینی چون دارایی‌های نامشهود، سرمایه‌های فکری و دارایی‌های دانش محور داده می‌شود. با توجه به مطالب مذکور سؤال اصلی تحقیق حاضر این است که آیا سرمایه‌های فکری بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد و آیا قابلیت یادگیری سازمانی در رابطه میان سرمایه‌های فکری و عملکرد سازمانی نقش میانجی دارد؟ جهت پاسخ به این سؤالات بانک صادرات را بدلیل قدمت فعالیت و تجربه در ورود به مباحث یادگیری سازمانی و سرمایه‌های فکری انتخاب و مورد بررسی قرار دادیم.

## ادبیات نظری تحقیق

### عملکرد سازمانی

موضوع ارزیابی عملکرد یکی از مباحث گسترده‌ای است که دامنه وسیعی از رشته‌ها و صاحب نظران بر آن اثرگذار بوده‌اند و گزارش‌ها و مقالات جدیدی درباره آن نوشته شده است. به علاوه بازار نرم افزارهای کاربردی در این زمینه نیز رشد بسیاری کرده است. اما با وجود مدل‌ها و چارچوب‌های فراوان در این زمینه برخی مدل‌های مفهومی، محققان بیشترین اثر را بر روی

شکل‌دهی این زمینه خاص داشته‌اند. اما به منظور بررسی مدل‌های ارزیابی عملکرد ارائه تعریفی از آن ضروری است.

ارزیابی عملکرد عبارت است از: «فرایند کمی کردن کارایی و اثربخشی عملیات» [۱۰] که با مروری بر ادبیات موضوع می‌توان دلایل آن را به سه گروه اصلی زیر تقسیم کرد:

۱. اهداف استراتژیک: که شامل مدیریت استراتژیک و تجدید نظر در استراتژی‌هاست؛
۲. اهداف ارتباطی: که شامل کنترل موقعیت فعلی، نشان دادن مسیر آینده، ارائه بازخور و الگوبرداری از سازمان‌های دیگر است؛
۳. اهداف انگیزشی: که شامل تدوین سیستم پاداش و همچنین تشویق بهبود و یادگیری است. مسئله ارزیابی عملکرد (عامل مورد بررسی و روش ارزیابی) سالیان زیادی است که محققان و کاربران را به چالش واداشته است.

سازمان‌های تجاری در گذشته از شاخص‌های مالی به عنوان تنها ابزار ارزیابی عملکرد استفاده می‌کردند تا اینکه جانسون و کاپلن در اوایل دهه ۱۹۸۰ پس از بررسی و ارزیابی سیستم‌های حسابداری مدیریت بسیاری از ناکارایی‌های این اطلاعات را برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها نمایان ساختند که این ناکارایی ناشی از افزایش پیچیدگی سازمان‌ها و رقابت بازار بود لذا استفاده از سیستم‌های ارزیابی عملکرد<sup>۱</sup> که تنها بر شاخص‌های مالی متکی هستند می‌تواند موجب بروز مشکلاتی برای سازمان شود که برخی از این مشکلات به شرح زیر است.

- از آنجا که شاخص‌های مالی با استراتژی‌های سازمان ارتباط پیدا نمی‌کنند ممکن است با اهداف استراتژیک سازمان تضاد داشته باشند و موجب پدید آمدن مشکلاتی در تدوین استراتژی شوند. به عنوان مثال افراط در استفاده از «نرخ برگشت سرمایه» می‌تواند به بهبودهای کوتاه مدت منجر شود.
- معیارهای سنتی نظیر کارایی هزینه و مطلوبیت ممکن است باعث فشار آمدن به مدیران در جهت توجه به نتایج کوتاه مدت شده و در نتیجه هیچ‌گونه حرکتی به سمت بهبود صورت نگیرد.
- شاخص‌های مالی گزارش دقیقی درباره هزینه‌های فرایندها، محصولات و مشتریان نمی‌دهند و تنها بر فرایند کنترل بخشی به جای کل سیستم تأکید دارند.
- شاخص‌های مالی قادر به تشخیص هزینه‌های کیفی به شکل دقیق و مناسب نیستند و تنها تولید بیشتر را تشویق می‌کنند.

نواقص و کمبودهای سیستم‌های سنتی ارزیابی عملکرد به انقلابی در مدیریت عملکرد منجر شد به طوری که محققان و کاربران به سمت خلق سیستم‌هایی حرکت کردند که اهداف و محیط فعلی را مورد توجه قرار دهند و بدین ترتیب فرایندهای متعددی برای استفاده سازمان‌های مختلف ایجاد گردید. همچنین چارچوب‌های بسیاری برای پشتیبانی این فرایندها پیشنهاد شد که هدف اینگونه چارچوب‌ها، کمک به سازمان‌ها برای ارزیابی درست و شایسته عملکردشان است. به منظور سنجش عملکرد سازمانی با مرور ادبیات مرتبط مشاهده گردید که عموماً تحقیقات مربوط به اندازه‌گیری تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی، دارای سه مؤلفه عملکردی تحت عنوان سودآوری، بهره‌وری و ارزش بازار هستند که در قالب ده شاخص، رهبری در صنعت، چشم‌انداز و دورنمای آتی، سود، رشد و افزایش سود، رشد و افزایش خدمات، بازدهی دارایی‌ها پس از کسر مالیات، بازدهی خدمات، پاسخ یا واکنش کلی به رقابت، نرخ موفقیت در راه‌اندازی خدمات جدید و عملکرد و موفقیت کلی در نظر گرفته شده‌اند.

### سرمایه‌های فکری

تعداد مقالات و کتب منتشر شده در زمینه سرمایه‌های فکری نشان از اهمیت نقش سرمایه‌های فکری داشته است. با این وجود اغلب این تلاش‌ها در زمینه توسعه چارچوب مفهومی سرمایه فکری بوده است و اکنون این ضرورت به وجود آمده است که بیشتر بر روی اندازه‌گیری و مدیریت این سرمایه‌ها تمرکز شود [۱۵]. سرمایه‌های فکری به صورت گروهی از دارایی‌های دانشی تعریف می‌شوند که به یک سازمان اختصاص دارند و جزو ویژگی‌های یک سازمان محسوب می‌شوند و به طور قابل ملاحظه‌ای از طریق افزودن ارزش به ذینفعان کلیدی سازمان، به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر می‌شوند [۱۷].

بونتیس ابتدا به سه نوع سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری اشاره کرد و در سال ۲۰۰۰ طبقه‌بندی خود را به صورت سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی و دارایی یا مالکیت معنوی تغییر داد [۷].

چن و همکارانش معتقد هستند که سرمایه فکری از چهار طبقه و عنصر زیر تشکیل شده است:

- ۱- سرمایه انسانی؛
- ۲- سرمایه مشتری؛
- ۳- سرمایه نوآوری؛
- ۴- سرمایه ساختاری.

ولی آنها معتقدند که این ساختار و اجزاء سرمایه فکری بسیار ضعیف و شکننده می‌باشند، مگر این که با یکسری روابط مستمر و بهم پیوسته‌ای حمایت شوند. در واقع آن‌ها بر روابط بین اجزاء سرمایه فکری تأکید بیشتری دارند تا بر اجزاء آن [۱۰].

هنگامی که ادبیات تحقیق سرمایه فکری بررسی می‌شود، به نظر می‌رسد که بیشتر مدل‌های سرمایه فکری سعی کرده‌اند که سه بُعد انسانی، ارتباطی و ساختاری را با یکسری ویژگی‌های مشترک برای سرمایه فکری در نظر بگیرند [۱۶].

منظور از سرمایه انسانی سطح دانش فردی است که کارکنان یک سازمان دارا می‌باشند که این دانش معمولاً به صورت ضمنی می‌باشد. سیتاران، تنگلو و ساراوانن سرمایه انسانی را معادل شایستگی دانسته و سپس شایستگی کارکنان را ظرفیت انجام وظایف، در شرایط مختلف برای ایجاد دارایی‌های مشهود و نامشهود تعریف می‌کنند [۶].

منظور از سرمایه ساختاری کلیه دارایی‌ها غیر انسانی یا قابلیت‌های سازمانی است. سرمایه ساختاری به صورت مجموع دارایی‌هایی تعریف می‌شود که توانایی خلاقیت سازمان را ممکن می‌سازند. مأموریت، چشم انداز، ارزش‌های اساسی، استراتژی‌ها و سیستم‌های کاری و فرآیندهای درونی یک سازمان می‌توانند در زمره این نوع دارایی‌ها شمرده شوند [۹].

و منظور از سرمایه ارتباطی کلیه دانش قرار گرفته شده در روابط یک سازمان با محیط خود شامل مشتریان، عرضه کنندگان، مجامع علمی و غیره است. به عقیده چن مهمترین جزء یک سرمایه ارتباطی، سرمایه مشتری است، زیرا موفقیت یک سازمان در گرو سرمایه مشتری آن است [۱۰].

### قابلیت یادگیری سازمانی

رویکرد نوین یادگیری سازمانی، یادگیری را به عنوان یک فرهنگ سازمانی تلقی کرده و به دنبال یکپارچه سازی یادگیری فردی، گروهی و سازمانی می‌باشند. در این رویکرد سازمان برای غافل نشدن از چالش‌های خارجی و استفاده از فرصت‌های مناسب، نیازمند توانایی‌ها و قابلیت‌های درونی است تا با توجه به سبک‌های مختلف یادگیری ضمن اخذ ایده‌های جدید از محیط سازمانی، همزمان آن‌ها را به عنوان یک ارزش در درون خود نهادینه کند [۲۴]. قابلیت یادگیری سازمانی بیانگر ظرفیت خلق و تعمیم ایده‌ها به طور مؤثر در برخورد با مرزهای متنوع سازمانی از طریق ابتکارات و شیوه‌های مدیریتی ویژه است [۲۲]. با توجه به تعریف قابلیت یادگیری سازمانی، مجموعه توانایی‌های شرکت برای یادگیری به دو عنصر اصلی زیر دسته بندی می‌شود:

- عناصر وحدت بخش خلق ایده
- عناصر یکپارچه ساز تعمیم ایده

خلق ایده اولین رکن یا عنصر ایجاد قابلیت یادگیری سازمانی در سازمان محسوب می‌شود که از ساز و کارهایی چون چگونگی جست و جو، کشف و ابداع نشأت می‌گیرد. عناوینی چون ایجاد مرکز بهترین‌ها، نوآوری مدیریت، خلق محصولات جدید و راه‌اندازی شرکت‌های جدید همگی مصداقی از خلق ایده می‌باشند [۲].

از منظر قابلیت یادگیری سازمانی صرفاً پرداختن به ایده‌های جدید کافی نیست. دومین عنصر اصلی ایجاد قابلیت یادگیری سازمانی، تعمیم ایده‌ها است. تعمیم متضمن انتشار ایده‌ها در سراسر مرزهای درون سازمان است [۱۱].

تا زمانی که ایده در سراسر سازمان انتقال پیدا نکند، یادگیری امکان وقوع پیدا نمی‌کند. به عبارت دیگر، اگر توانایی تولید ایده را داشته باشیم و قادر به تعمیم آن نباشیم، به جز یک حرکت شعاری و احساسی هیچ گونه تحولی نمی‌توانیم ایجاد کنیم [۲].

بنابراین نه تنها از طریق تولید ایده، بلکه از طریق سهیم کردن آن در درون و حتی در بیرون سازمان برای مشتریان و مدیران می‌توان قابلیت یادگیری سازمانی ایجاد کرد. بنابراین یادگیری سازمانی بیش از آن که یک تمرین یا تجربه دانشگاهی باشد، می‌تواند مجموعه‌ای از اقدامات مدیریتی تلقی شود. وظیفه اولیه مدیریت در تعمیم ایده، خلق ساختاری است که ایده‌ها را از میان مرزها انتقال دهد. در تمام شرایط و در تمام سازمان‌ها در صورتی که ایده‌ها انتشار پیدا نکنند، یادگیری دراز مدت و اساسی رخ نمی‌دهد [۲۴].

### **پیشینه تجربی تحقیق**

از دیدگاه اندیشمندان، سرمایه‌های فکری یکی از مهم‌ترین مزایای رقابتی سازمان‌ها به شمار می‌آیند. شواهد زیادی وجود دارند که بیان می‌کنند سرمایه‌های فکری تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان دارند. فطرس و بیگی در سال ۱۳۸۹ به بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بانکداری ایران در دو بخش دولتی و خصوصی پرداختند. همچنین طالبی و همکارانش نیز در سال ۱۳۸۹ به بررسی رابطه میان سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در پژوهشگاه علوم و فنون هسته‌ای پرداختند و به این نتیجه رسیدند میان سرمایه فکری و عملکرد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همچنین در تحقیقات خارجی چن، چنگ و هوانگ بیان کردند که سرمایه‌های فکری یک سازمان تأثیر مثبتی بر ارزش بازار و عملکرد مالی آن دارند [۲۳]. هوانگ و لیو تعامل بین سرمایه‌های نوآورانه و سرمایه‌های IT و اثر هم افزاینده آن‌ها را بر عملکرد سازمان بررسی کردند. نتیجه تحقیق آن‌ها نشان می‌دهد که تعامل بین سرمایه‌های فکری و سرمایه‌های تکنولوژیک، اثر مثبتی بر عملکرد سازمان‌ها دارد [۱۳]. بونتیس در سال ۱۹۹۸ تحقیقی را با عنوان سرمایه‌های فکری: مطالعه اکتشافی و بررسی مدل‌ها و سنج‌های سرمایه‌های فکری، در کشور کانادا انجام داد. این تحقیق نشان داد که بین اجزای سرمایه‌های فکری روابط متقابلی وجود دارد و هر سه سرمایه انسانی و ساختاری و مشتری بر روی عملکرد تجاری اثر مثبتی دارند [۸].

بونتیس و همکارانش در سال ۲۰۰۰ در صنایع خدماتی و غیرخدماتی کشور مالزی تحقیقی را با عنوان بررسی رابطه بین سرمایه‌های فکری و عملکرد تجاری انجام دادند که این نتایج را به همراه داشت: میان اجزای سرمایه‌های فکری روابط متقابلی وجود داشته است و این سرمایه‌ها بر روی عملکرد تجاری دارای اثر نسبتاً متوسطی در حدود بیست تا سی درصد داشته است [۷]. در سال ۲۰۰۵ نیز تحقیقی مشابه با تحقیق مالزی در کشور تایوان و در صنعت فناوری اطلاعات صورت گرفت و روابط بین سرمایه فکری و عملکرد در یکسری مدل‌های علی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نتایج تحقیقات مالزی را تأیید کرد [۱۴].

### چارچوب مفهومی و ارائه مدل تحقیق

#### رابطه میان سرمایه فکری و قابلیت یادگیری سازمانی

نوآوری دانش، عامل اصلی در خلق ارزش محصول و رشد اقتصادی در اقتصاد دانش محور است. بیکر بیان می‌کند که کارمندان کارآمد، مهمترین عامل برای یک سازمان در چنین اقتصادی هستند [۱۹]. مدیران کارمندان خود را آموزش می‌دهند تا کارمندان دانشی باشند، کیفیت کلی کار خود را بهبود بخشند و قابلیت یادگیری سازمانی را افزایش دهند [۱۲]. ففر متوجه شد که شیوه حفظ و آموزش منابع انسانی یک سازمان مهمترین استراتژی رقابتی در متن اقتصاد اطلاعات گرا است. هر چه کیفیت کار کارمندان بالاتر باشد، دانش بیشتری برای بهبود قابلیت یادگیری سازمانی خلق می‌شود [۱۹]. سیستم و روند حل مشکلات و خلق ارزش در سازمان به سرمایه ساختاری سازمان تعلق دارد. این سیستم‌ها و روندها شامل روند کلی سازمان، طرح ساختاری سازمان، قابلیت استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ساختارهای سیستم اطلاعاتی است [۱۹]. سرمایه ساختاری تعمیم ایده را در یادگیری سازمانی بهبود خواهد بخشید و هزینه‌های

تصمیم‌گیری و قضاوت را به دلیل اطلاعات ناکافی کم خواهد کرد [۱۹]. هانسن و تسای نشان می‌دهند که کارمندانی با مهارت‌های ارتباطی بهتر و ارتباط بیشتر با محیط کاری بیرون، فرصت‌های بیشتری برای دسترسی به منابع مختلف دارند [۲۰]. سازمان‌ها در میان مدت اطلاعات بیشتری از مشتریان خود برای بهبود قابلیت یادگیری سازمانی به دست می‌آورند [۱۹]. بنابراین:

H<sub>1</sub>: سرمایه‌های فکری تأثیر مثبت و معناداری بر قابلیت یادگیری سازمانی دارد.

### **رابطه میان سرمایه فکری و عملکرد**

سرمایه انسانی نمایانگر دانش ضمنی قرار گرفته شده در ذهن و افکار کارکنان است. سرمایه انسانی منبعی مهم از نوآوری و بازآفرینی یک سازمان است و به صورت ترکیبی از شایستگی‌ها، طرز فکر و خلاقیت کارکنان تعریف می‌شود [۱۸].

شایستگی کارکنان در واقع بخش سفت و سخت افزاری سرمایه فکری است که شامل دانش، مهارت‌ها و استعدادها کارکنان است و منظور از دانش، دانش فنی و دانش دانشگاهی است و مهارت‌های کارکنان در واقع توانایی انجام وظایف و تکالیف عملی کارکنان است که از طریق تمرین حاصل می‌شود و برخی از آن‌ها از طریق تحصیلات به دست می‌آید.

طرز فکرها در واقع بخش نرم افزاری سرمایه فکری است که شامل انگیزه برای کار و در واقع به عنوان پیش شرطی برای نمایش شایستگی‌ها کارکنان می‌باشند. خلاقیت کارکنان آن‌ها را قادر می‌سازد تا از دانش خود استفاده کنند و به طور مستمر نوآوری داشته باشند، بنابراین عامل مهمی در به وجود آوردن مزیت رقابتی برای سازمان می‌باشد [۴]. سرمایه ارتباطی به ارزش دانش قرار گرفته شده در کانال‌های بازاریابی یک سازمان اطلاق می‌شود، که یک سازمان از طریق انجام کسب و کارها خود، آن را خلق و ایجاد می‌کند [۱۵]. در مقایسه با سه سرمایه دیگر این سرمایه دارای اثرات مستقیم بیشتری بر روی تحقق ارزش یک سازمان می‌باشد و به طور فزاینده‌ای به عامل مهمی در کسب و کارها تبدیل شده است [۱۰]. سرمایه ساختاری را می‌توان به صورت فرهنگ، ساختار سازمانی، فرآیندهای عملیاتی و سیستم‌های اطلاعاتی را در نظر گرفت. یک سازمان با سرمایه ساختاری قوی می‌تواند شرایط مساعد و مناسبی را برای استفاده و بهره برداری از سرمایه انسانی ایجاد کند و به سرمایه انسانی اجازه دهد تا از توان بالقوه خود نهایت استفاده را ببرد. بنابراین باعث افزایش توان بالقوه سازمان در جذب مشتری و ارائه محصولات جدید گردد [۱۵] بنابراین:

H<sub>2</sub>: سرمایه‌های فکری تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد.



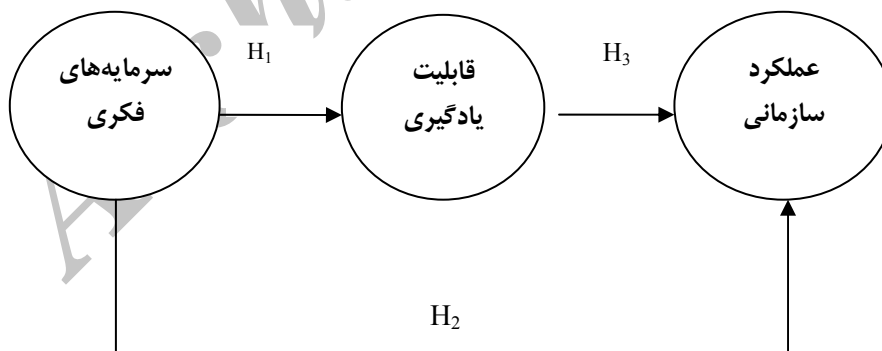
### رابطه میان قابلیت یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی

در عصر اقتصاد دانشی مشاغل فنی در سازمان‌ها عموماً به وسیله کارکنان دانشی اشغال شده و سازمان‌های یادگیرنده به سرعت در حال پیشرفت هستند. ظهور چنین محیطی باعث گردیده که شرکت‌های کوچک هم بتوانند با ارائه محصولات و خدمات نوآور و با کیفیت، سهم بازارشان را افزایش دهند [۱۱].

امروزه مدیریت دانش به یکی از پدیده‌های مؤثر بر عملکرد سازمان تبدیل شده است. به نحوی که می‌توان گفت، مدیریت مناسب دانش می‌تواند منجر به ایجاد مزیت رقابتی و عملکرد مالی مطلوب گردد. مدیریت دانش، رویکرد کلیدی در حل مشکلات تجاری نظیر رقابت پذیری، کاهش سهم بازار، پارادکس بهره‌وری، اطلاعات اضافی و نیاز برای خلاقیت در مواجهه با شرکت‌های متعدد است [۲۲]. بنابراین:

H<sub>3</sub>: قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمان دارد.  
همچنین نقش میانجی قابلیت یادگیری سازمانی نیز در رابطه میان سرمایه فکری و عملکرد که هدف اصلی تحقیق حاضر می‌باشد بصورت زیر مطرح شده است.

H<sub>4</sub>: قابلیت یادگیری در رابطه میان سرمایه فکری و عملکرد سازمانی نقش میانجی دارد.  
با توجه به تعاریف ارائه شده و ذکر تحقیقات گذشته، محققین، مدل مفهومی زیر را به منظور بررسی نحوه تأثیر سرمایه‌های فکری بر رابطه قابلیت یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی به شرح زیر ارائه کردند:



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

## روش شناسی تحقیق

از آنجایی که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای سرمایه‌های فکری، قابلیت یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی می‌باشد، پس تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری<sup>۱</sup> است.

در مدل تحلیلی تحقیق سرمایه‌های فکری، متغیر مکنون برونزا و قابلیت یادگیری سازمانی و عملکرد متغیرهای مکنون درونزا هستند؛ و از جهتی دیگر می‌توان سرمایه‌های فکری را به عنوان متغیر مستقل و قابلیت یادگیری سازمانی به عنوان متغیرهای میانجی و متغیر عملکرد به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه است که بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی به ترتیب ۱۵ سؤال برای سنجش سرمایه‌های فکری، ۹ سؤال برای سنجش قابلیت یادگیری سازمانی و ۷ سؤال برای سنجش عملکرد سازمانی با طیف ۵ تایی لیکرت در نظر گرفته شده است. معیارهای سنجش سرمایه فکری از تحقیق بنتیس و همکارانش گرفته شده است که شامل سه بُعد: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی است [۷]. همچنین از چارچوب کوهن و لوینتال برای اندازه‌گیری قابلیت یادگیری سازمانی استفاده شده است. بر اساس این مدل قابلیت یادگیری سازمانی به دو بُعد خلق ایده و تعمیم ایده تقسیم می‌شود [۲]. به منظور سنجش عملکرد سازمانی با مرور ادبیات مرتبط مشاهده گردید که عموماً تحقیقات مربوط به اندازه‌گیری تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی، دارای سه مؤلفه عملکردی تحت عناوین سودآوری، بهره‌وری و ارزش بازار هستند که در قالب ده شاخص، رهبری در صنعت، چشم انداز و دورنمای آتی، سود، رشد و افزایش سود، رشد و افزایش خدمات، بازدهی دارایی‌ها پس از کسر مالیات، بازدهی خدمات، پاسخ یا واکنش کلی به رقابت، نرخ موفقیت در راه‌اندازی خدمات جدید و عملکرد و موفقیت کلی در نظر گرفته شده‌اند.

به منظور سنجش پایایی یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های بدست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای سؤالات متغیرها به ترتیب، ۹۲.۳ درصد برای سرمایه‌های فکری، ۸۷.۱ درصد برای قابلیت یادگیری سازمانی، ۸۲.۹ درصد برای عملکرد سازمانی بدست آمد. این اعداد

1. Structural equation modeling

نشان دهنده این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است.

به منظور سنجش روایی سوالات از اعتبار عاملی استفاده شده است. اعتبار عاملی صورتی از اعتبار سازه است که از طریق تحلیل عاملی به دست می‌آید. تحلیل عاملی یک فن آماری است که در اکثر علوم انسانی کاربرد فراوانی دارد.

در تحلیل عاملی اکتشافی متغیر سرمایه‌های فکری، قابلیت یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی مقدار KMO، به ترتیب برابر ۰/۸۷، ۰/۸۸ و ۰/۸۹ به دست آمد که این امر بیانگر کفایت نمونه‌گیری برای متغیرهای تحقیق است. همچنین از آنجا که ضریب معناداری آزمون بارتلت<sup>۱</sup> برابر صفر بود (کوچکتر از ۰/۰۵) تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار، مناسب تشخیص داده شد. جهت بررسی صحت مدل‌های اندازه‌گیری از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید که نتایج نشان داد تمام بارهای عاملی<sup>۲</sup> بالای ۰/۵ بوده که بیانگر روایی همگرا می‌باشد.

از آن جا که یکی از متغیرهای این پژوهش به بررسی عملکرد سازمانی شعب بانک صادرات از دیدگاه رؤسا و مدیران این شعب می‌پردازد لذا جامعه آماری این تحقیق رؤسا و مدیران شعب استان تهران بانک صادرات انتخاب شدند. این تعداد شامل ۵۵۰ نفر می‌باشند. نمونه آماری مناسب برای پژوهش بر اساس فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود و بر اساس جدول مورگان در سطح خطای ۰/۰۵، تعداد ۲۲۶ نفر محاسبه شد [۱]. به منظور گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بین ۳۰۰ نفر از رؤسا و مدیران بانک صادرات به صورت تصادفی طبقه‌بندی شده در نیمه اول سال ۱۳۸۹ توزیع شد. از این تعداد ۲۸۰ پرسشنامه بازگشت داده شد. از این میان ۲۵۰ پرسشنامه انتخاب و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

## یافته‌های پژوهش

### بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق

ابتدا به منظور آزمودن نرمال بودن از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده گردید. تمام متغیرهای تحقیق دارای توزیع نرمال بودند. در نتیجه از آزمون‌های پارامتریک و به‌طور اخص آزمون میانگین یک جامعه می‌توان استفاده نمود. نتایج نشان داد تنها متغیر سرمایه انسانی دارای وضعیت نامناسبی می‌باشد.

1. Bartlett  
2. Factor Loading

جدول ۱. نتایج آزمون میانگین یک جامعه

نام متغیر	میانگین	انحراف معیار	عدد معناداری	حد پایین	حد بالا	وضعیت متغیر
سرمایه انسانی	۲.۸۲۶۷	۰.۸۹۶۵۳	۰.۰۰۲	-۰.۴۴۱۹	-۰.۱۰۴۶	نامناسب
سرمایه ساختاری	۳.۸۹۰۱	۰.۷۱۰۱۸	۰.۰۰۰	-۰.۲۸۱۴	۰.۵۷۳۱	مناسب
سرمایه ارتباطی	۳.۳۰۴۳	۰.۹۴۸۸۲	۰.۰۰۱	۰.۱۲۹۱	۰.۴۸۶۱	مناسب
قابلیت یادگیری سازمانی	۳.۰۵۹۹	۰.۹۱۰۶۶	۰.۰۰۰	۰.۴۸۸۶	۰.۸۳۱۲	مناسب
عملکرد سازمانی	۳.۵۶۳۱	۰.۹۸۵۹۶	۰.۰۰۰	۰.۱۲۲۴	۰.۲۴۸۵	مناسب

### بررسی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیات و مدل‌های مفهومی تحقیق لازم است تا از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیر مستقل (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی)، متغیر میانجی (قابلیت یادگیری سازمانی) و متغیر وابسته (عملکرد) اطمینان حاصل شود. لذا در ادامه مدل‌های اندازه‌گیری این سه متغیر به ترتیب آورده می‌شود که این کار توسط تحلیل عاملی تاییدی<sup>۱</sup> مرتبه اول و دوم صورت گرفته است. تحلیل عاملی تاییدی یکی از قدیمی‌ترین روش‌های آماری است که برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مکنون (عامل‌های بدست آمده) و متغیرهای مشاهده شده (سوالات) به کار برده می‌شود و بیانگر مدل اندازه‌گیری است [ ۲۵ ] .

### مدل اندازه‌گیری متغیرهای سرمایه‌های فکری، یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی

نتایج تحلیل عاملی تاییدی سرمایه‌های فکری، یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی نشان داد که کلیه مدل‌های اندازه‌گیری مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. در بین ابعاد سرمایه‌های فکری، بعد سرمایه‌های رابطه‌ای دارای بیشترین اهمیت می‌باشد. در بین ابعاد یادگیری سازمانی، بعد خلق ایده دارای بیشترین اهمیت می‌باشد. همچنین شاخص‌های تناسب مدل اندازه‌گیری نشانگر مناسب بودن کلیه مدل‌های اندازه‌گیری است.

1. Confirmatory factor analysis

جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای متغیر سرمایه‌های فکری

بار عاملی	متغیر	شاخص
۰.۷۲	سرمایه انسانی	HUM1
۰.۸۹		HUM2
۰.۷۹		HUM3
۰.۸۸		HUM4
۰.۸۸	سرمایه ساختاری	STR1
۰.۸۹		STR2
۰.۷۷		STR3
۰.۸۱		STR4
۰.۶۹		STR5
۰.۶۷	سرمایه رابطه‌ای	REL1
۰.۸۲		REL2
۰.۶۲		REL3
۰.۷۹		REL4
۰.۸۲		REL5
۰.۶۸		REL6
شاخص‌های برازش مدل: Chi-square:141.91, df:88, RMSEA: 0.065, GFI: 0.91, AGFI: 0.87, NFI: 0.95		

جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای متغیر یادگیری سازمانی

بار عاملی	متغیر	شاخص
۰.۷۲	خلق ایده	CRE1
۰.۷۶		CRE2
۰.۸۶		CRE3
۰.۸۱		CRE4
۰.۸۲	تعمیم ایده	GEN1
۰.۸۴		GEN2
۰.۸۶		GEN3
۰.۷۴		GEN4
شاخص‌های برازش مدل: Chi-square:59.03, df: 26, RMSEA: 0.057, GFI: 0.92, AGFI: 0.91, NFI: 0.95		

جدول ۴. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای متغیر عملکرد سازمانی

شاخص	متغیر	بار عاملی
PER1	عملکرد سازمانی	۰.۶۹
PER2		۰.۸۴
PER3		۰.۸۲
PER4		۰.۷۶
PER5		۰.۸۲
PER6		۰.۷۵
PER7		۰.۸۱
شاخص‌های برازش مدل: Chi-square:21.41, df: 14, RMSEA: 0.058, GFI: 0.91, AGFI: 0.89, NFI: 0.94		

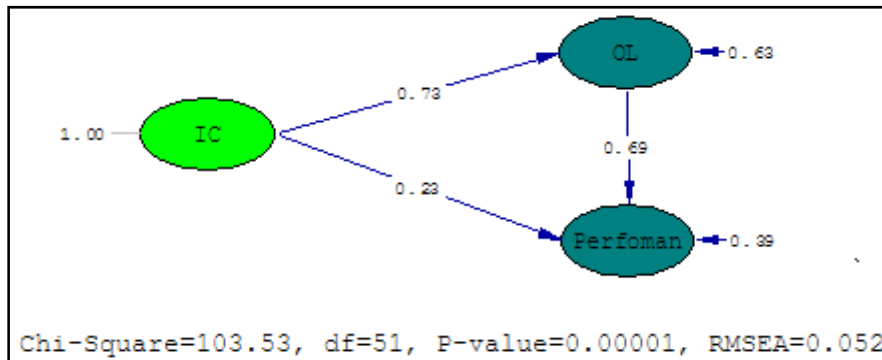
### بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر) تحقیق

همان‌طوری که ملاحظه می‌گردد مدل از نظر شاخص‌های تناسب در وضعیت مناسبی به سر می‌برد. در مورد روابط بین اجزای مدل این نتایج بدست آمده است:

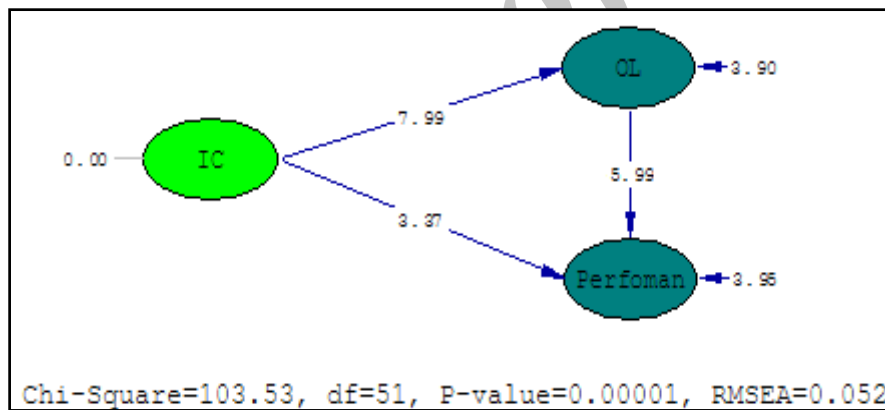
سرمایه‌های فکری بر روی قابلیت یادگیری سازمانی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر با ۰.۷۳ است (فرضیه اول) و همچنین قابلیت یادگیری سازمانی نیز بر روی عملکرد سازمانی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر با ۰.۶۹ است (فرضیه سوم)، لذا فرضیه چهارم یعنی میانجی بودن قابلیت یادگیری سازمانی در رابطه بین سرمایه‌های فکری و عملکرد سازمانی نیز تایید می‌شود. با تایید نقش میانجی قابلیت یادگیری سازمانی، سرمایه‌های فکری دارای اثر غیر مستقیم، مثبت و معناداری برابر با ۰.۵۰۳ بر روی عملکرد سازمانی می‌باشد. همچنین رابطه بین سرمایه‌های فکری نیز بر عملکرد سازمانی دارای اثر مثبت و معنادار برابر با ۰.۲۳ است (فرضیه دوم).

شاخص‌های برازش مناسب مدل شامل  $\chi^2$ ، GFI (شاخص نكویی برازش)، AGFI (شاخص تعدیل شده نكویی برازش)، CFI (شاخص برازش مقایسه‌ای) و RMR (ریشه میانگین توان دوم باقی مانده) می‌باشد. بدین صورت که مدلی از برازش مناسب برخوردار است که نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی (df) کمتر از ۳ باشد، مقدار CFI بیشتر از ۹۰ درصد، مقدار AGFI، GFI بیشتر از ۸۰ درصد و مقدار RMSEA کمتر از ۰/۰۷ باشد [۳]. همان‌طور که نگاره ۵ و ۶ نشان می‌دهد مقدار RMSEA برابر با ۰.۰۵۲ و مقدار  $\chi^2$  به درجه آزادی (df) برابر با ۲/۰۳ است. مقدار

شاخص‌های CFI، AGFI و GFI به ترتیب برابر با ۰.۹۴، ۰.۸۹ و ۰.۸۶ است که نشان از برازش مناسب مدل ساختاری دارند.



شکل ۲. مدل تخمین استاندارد



شکل ۳. مدل ضرایب معناداری

### بحث و نتیجه‌گیری

بررسی نقش قابلیت یادگیری سازمانی به عنوان عامل میانجی در رابطه بین سرمایه‌های فکری و عملکرد سازمانی کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. نتایج این پژوهش با استفاده از روش تحلیل مسیر مورد بررسی قرار گرفت. وجود شواهد تجربی در مورد رابطه بین قابلیت یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی، پیشنهاد می‌کنند که قابلیت یادگیری می‌تواند به عنوان

یک مکانیزم میانجی در رابطه بین سرمایه‌های فکری و عملکرد سازمانی تعریف شود. نتایج پژوهش نشان داد سرمایه‌های فکری (انسانی، ارتباطی و ساختاری) دارای تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر روی عملکرد سازمانی می‌باشند. در این بین سرمایه انسانی دارای وضعیت نامناسبی می‌باشد. بنابراین سازمانی پیشنهاد می‌گردد به سرمایه‌های انسانی توجه خاصی داده شود و اقداماتی در راستای بهبود و توسعه آنان برداشته شود. همچنین پیشنهاد می‌گردد، بانک‌ها به منظور ارتقاء عملکرد خود به توسعه مهارت‌های ارتباطی کارکنان و ساختارهای منعطفی که از این روابط حمایت کنند، بپردازند. به عنوان مثال بانک‌ها می‌توانند با ایجاد راه کارهایی برای کسب ایده‌های جدید از مشتریان جهت ایجاد مدیریت مشتری مداری به تحقق این هدف کمک کنند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهند که سرمایه‌های فکری دارای تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر روی قابلیت یادگیری سازمانی می‌باشند. سازمان‌هایی که دارای سرمایه‌های انسانی و ارتباطی مناسبی هستند، میزان خلق ایده‌های جدید در آن‌ها افزایش می‌یابد. می‌توان گفت، افزایش سرمایه‌های ارتباطی و ساختاری منجر به بهبود تعمیم ایده‌ها در سازمان می‌گردند که این نتایج با یافته‌های کوهن و لوینتال همسان می‌باشند [۱۳]. با توجه به نتایج پژوهش سرمایه‌های فکری به طور قابل ملاحظه‌ای از طریق قابلیت یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیرگذار می‌باشند. بنابراین اگر سازمان به دنبال حداکثر استفاده از سرمایه‌های فکری خود می‌باشند باید توجه ویژه‌ای به قابلیت یادگیری سازمانی داشته باشند.

این پژوهش با بررسی سه نوع سرمایه‌های فکری (انسانی، ارتباطی و ساختاری) در بانک صادرات ارزش هر کدام را در بهبود عملکرد سازمانی محاسبه می‌کند. مدیران سایر بانک‌ها می‌توانند از پرسشنامه این پژوهش به منظور بررسی نقاط قوت و ضعف سازمان خود در زمینه سرمایه‌های فکری و عملکرد سازمانی استفاده کنند. امیدواریم مؤلفه‌های این پژوهش بتوانند به ارزیابی و ارتقاء عملکرد بانک فراتر از گزارش‌های مالی کمک کنند.

هر پژوهشی با یکسری محدودیت‌هایی روبرو است که این پژوهش نیز از این اصل مستثنی نبود. این پژوهش به بررسی سرمایه‌های فکری و تأثیر آن‌ها بر عملکرد سازمانی در بانک صادرات پرداخته است و برای اطمینان از صحت نتایج به دست آمده می‌بایست این روابط در سایر سازمان‌ها نیز آزمون گردند. این کار می‌تواند از انحرافات تعمیم جلوگیری کند. همچنین در این پژوهش سرمایه‌های فکری و عملکرد سازمانی از دیدگاه رؤسا و مدیران شعب بانک صادرات محاسبه گردیده‌اند، هر چند سعی گردید که از شاخص‌های متفاوتی برای اندازه‌گیری این عوامل



استفاده شود، ممکن است این شاخص‌های ذهنی با شاخص‌های عینی متفاوت باشند. بنابراین توصیه می‌شود در پژوهش‌های آتی این عوامل با استفاده از شاخص‌های عینی نیز بررسی شوند.

## منابع

۱. حجازی، ز. س (۱۳۸۷)، روش تحقیق در علوم اجتماعی، تهران: نشر آگاه.
۲. خورشیدی، ع. ن (۱۳۸۱)، طراحی و تبیین الگوی توسعه قابلیت یادگیری سازمانی در شرکت ایران خودرو، پایان نامه دکتری دوره دکتری دانشگاه تهران.
۳. کلاتتری، خ (۱۳۸۸)، مدل سازی معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی، تهران: انتشارات فرهنگ صبا.
4. Abeysekera, I. (2008). Intellectual capital practices offirms and the commodification of labour. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol.21 No. 1, pp.36- 48.
5. Abeysekera, I. (2006). The project of intellectual capital disclosures: researching the research. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 7 No. 1, pp.61-77, Vol. 7 No.1, pp.61-77.
6. Bhartesh, K.R. (2005). Intellectual Vapital: Concept and its Measurement. *Finance India journal*, Vol. 19, No.4, pp.1365-1374.
7. Bontis N.Keow, W.a. (2000). Intellectual capital and Business performance in Malaysian Industries. *Journal of Intellectual capital*, Vol. 1 No.1, pp.85-100.
8. Bontis, N. (1998). ). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and Models. *Management decision*, vol.36 no.2, pp-63-67.
9. Bozbura, F. (2000). Measurement and application of intellectual capital in Turkey. *Intellectual capital*, 357- 367.
10. Chen, J.Z. (2004). Measuring intellectual capital: a new model and empirical Study. *Journal of Intellectual Capital*, Vol.5, No.1, pp.195-212.
11. Choi, B. &. (2003). An empirical investigation of KM styles and their effect on corporate performance. *Information & Management*, vol 40, no.2. 403- 417.

12. Eri, K. (2007). The Strategic Importance of Intellectual Capital in the Non-profit Sector. *Journal of Intellectual Capital*, voll, no 4, pp. 721-731.
13. Hsu, Y.H. F. (2008). Intellectual capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capability. *Techno. Forecast. Soc*, voll,no 4,59-73.
14. L, Bollen. (2005). Linking intellectual capital and intellectual property to company performance. *Management Decision*, Vol. 43, No 9, 23-38.
15. Lopez, D.C. (2008). Intellectual capital in high-tech firms the case of Spain. *Journal of intellectual capital*, Vol. 9 No. 1 pp. 25-36.
16. Marr, B.G. (2003). Intellectual capital and Knowledge Management Effectiveness. *Management Decision*, vol 41, no 3, 771-791.
17. Marr, B.M. (2005). Defining Intellectual Capital: A Three dimensional Approach. *Management Decision*, Vol.43, No.9.65-79.
18. Pew Tan, H.H. (2007). Intellectual Capital and financial returns of companies. *Journal of Intellectual Capital*, Vol.8 No. 1, pp.76-95.
19. Restogi, P. (2002). Knowledge management and intellectual capital as a paradigm of value creation. *Human Systems Management*, Vol.21, No.3, pp.229-40.
20. Rothberg, G.S. (2009). Intellectual capital in business-to-business markets. *Industrial Marketing Management*, vol 2, no1, 19-34.
21. S.M, W. (2000). Are intellectual capital Performance and Disclosure Practices Related? *Journal of intellectual capital*, Vol. 2, No. 3, pp. 192-203.
22. Schulz, M. (2000). The uncertain relevance of newness: organizational learning and knowledge flow. *Acad. Manage. J.*44, 661- 681.
23. Y.S. Chen, J.L. (2006). The influence of intellectual capital on new product development performance of the manufacturing companies. *Total Qual. Manage. Bus. Excel.* 17, 1323-1339.
24. Yeung, D.U. (1999). *Organizational Learning Capability: Keys to Continuous Business Success in Today's Business Environment*. New York: Oxford University Press.
25. Byrne M.B.; *Structural equation modeling with EQS and EQS/WINDOWS*; sage publications, 1994.