

## بررسی رابطه سرمایه فکری و اجتماعی با عملکرد سازمانی از نظر مدیران و کارکنان

داوود حسین پور<sup>۱</sup>، مهدی آذر<sup>۲\*</sup>

<sup>۱</sup>دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

<sup>۲</sup>دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

تاریخ دریافت: اسفند ۱۳۸۹. تاریخ داوری: اسفند ۱۳۸۹. تاریخ پذیرش: تیر ۱۳۹۰

### چکیده

نقش و عملکرد نظام بانکی کشور به عنوان یکی از مهم‌ترین بخش‌های اقتصادی جامعه در ارتباط با ارائه خدمات به مردم و مشتریان، مشارکت فعال افراد سازمان، جذب و هدایت منابع مالی در توسعه اجتماعی و اقتصادی کشور بر کسی پوشیده نیست. از سوی دیگر در دنیای رقابتی امروز، سازمان‌ها در هر محیطی که فعالیت نمایند، دائماً نیازمند بهبود عملکرد بوده و باید تمام تلاش خود را جهت دستیابی به تعالی عملکرد به کارگیرند. یکی از روش‌های بررسی بهبود در کیفیت عملکردی سازمان، بررسی عوامل تأثیرگذار در آن است که این امر موجب اهمیت سرمایه فکری<sup>۱</sup> شده است. بنابراین سرمایه فکری شامل تمامی منابع دانش‌محوری است که برای سازمان ارزش تولید می‌کنند ولی در صورت‌های مالی سازمان وارد نمی‌شوند.

به‌علاوه هر سازمانی علاوه بر داشتن ارتباطات درون سازمانی، دارای نوعی رابطه با محیط پیرامونی و بیرون از سازمان است. این رابطه را که از نوع رابطه تأثیرگذار و تأثیرپذیراست، می‌توان به نحوی به عنوان سرمایه اجتماعی<sup>۲</sup> آن سازمان قلمداد کرد. بنابراین سرمایه فکری و اجتماعی، دارای قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی هستند که می‌توانند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش در بهبود عملکرد سازمان کمک بسیار کنند. از این‌رو این مقاله با توجه به اهمیت تأثیرگذاری سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در بهبود عملکرد سازمان‌ها، به دنبال آن است تا الگویی مناسب از دو رویکرد فکری با ابعاد (انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) و اجتماعی با ابعاد (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای) در بهبود عملکرد بانک توسعه صادرات ایران ارائه گردد.

روش تحقیق، توصیفی و تحلیلی و جامعه آماری این تحقیق نیز مدیران، کارشناسان و کلیه کارکنان صف و ستاد سازمان مورد مطالعه بودند. نتایج حاصل از این تحقیق با استفاده از آزمون فریدمن و ویلکاکسون نشان می‌دهد که به ترتیب بُعد ارتباطی و انسانی (سرمایه فکری) و بُعد ارتباطی و شناختی (سرمایه اجتماعی) بیشترین اثرات را بر عملکرد داشته است.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای (ارتباطی)، سرمایه شناختی و عملکرد سازمان.

### ۱- مقدمه

متفاوت مورد مطالعه قرار گیرد، مدل‌های سنجش عملکرد متفاوتی نیز به تناسب اهداف استفاده خواهند شد. «ارککی لایتینن» معتقد است که عملکرد را می‌توان بر پایه توانایی اهداف سنجش (یعنی: سازمان، تیم یا کارکنان)، در تأمین برآمدهایی با خصیصه‌های از پیش تعیین‌شده و مطابق با اهداف مشخص، تعریف کرد [۲۸].

از اواسط قرن بیستم میلادی محققان و اقتصاددانان بسیاری تلاش کردند تا توجه سازمان‌ها را به اتخاذ رویکرد جدید در حوزه کسب و کار جلب کنند. بنیان این رویکرد بر اساس این حقیقت استوار است که در هر سازمان، امتیازات، قابلیت‌ها و منابع منحصر به فرد و متمایز از سایر سازمان‌ها وجود دارد که براساس این منابع بر یکپارچگی و تراکم استوار است. در واقع این منابع به راحتی قابل افزایش و یا تفکیک نیستند، از این‌رو بایستی سازمان‌ها توانایی و قدرت شناسایی، به‌کارگیری و مدیریت

نقش و عملکرد نظام بانکی کشور به عنوان یکی از مهم‌ترین بخش‌های اقتصادی جامعه در ارتباط با جذب و هدایت نقدینگی، ارائه خدمات به مردم و مشتریان، مشارکت فعال در توسعه اقتصادی، توزیع اندوخته سپرده‌گذاران در قالب تسهیلات اعطایی و غیره بر کسی پوشیده نیست. بانک‌ها، خدمات و محصولات مالی به مشتریان ارائه می‌کنند، درحالی که مجموعه‌ای از ریسک‌ها را همراه با نوسانات نرخ‌های ارز و سود، اعتبار، کفایت سرمایه و نقدینگی، ریسک عملیاتی و غیره مدیریت می‌نمایند [۲۷].

از این‌رو هنگامی که عملکرد سازمانی از دریچه‌های مختلف و با اهداف

\* mahdiazar\_abtin@yahoo.com

1- (IC = Intellectual Capital)

2- (SC = Social Capital)

تعدیل گر (سرمایه اجتماعی) را بر عملکرد سازمان (بانک) بررسی نموده و از بین شاخص‌ها و مدل‌های متعدد (۵۶ مدل) مطروحه برای بهبود عملکرد، دو شاخص عمده با ابعاد مختلف را مورد آزمون قرار داده است که ابعاد این شاخص‌ها عبارتند از:

سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ایست .  
سرمایه اجتماعی شامل سرمایه ساختاری، شناختی و رابطه‌ایست .

## ۲- ادبیات تحقیق

### ۱-۲ عملکرد سازمانی

امروزه سازمان‌ها باید به فعالیت‌هایی دست بزنند که مورد قبول جامعه و منطبق با ارزش‌ها باشد، آن دسته از سازمان‌هایی که نتوانند خود را با این مهم تطبیق دهند، در عرصه عمل موفق نخواهند بود. به عبارت دیگر اگر سازمان‌ها بخواهند جایگاه خود را در جامعه حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقاء، توسعه و موفقیت‌شان شود، لازم است در عملکرد خود تجدیدنظر کرده و تعهدات خود را نسبت به شهروندان (ارباب رجوع) به درستی ایفا کنند. نکاترمان و رامانوجان اشاره می‌کنند که عملکرد سازمان از مجموعه عوامل سازمانی تأثیرپذیر است. عملکرد سازمانی پدیده‌ای پیچیده است که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی بر اهداف سازمانی دانست [۷]. محدودترین مفهوم عملکرد سازمان، استفاده از شاخص‌های مالی (رشد فروش، نسبت بازده به سرمایه و نسبت بازده به ارزش ویژه) را در نظر می‌گیرد؛ در حالی که مفهوم گسترده‌تر عملکرد سازمانی شامل تأکید روی شاخص‌های عملکرد عملیاتی (غیر مالی) میشود [۳۷].

به دنبال تعریف عملکرد، در گام بعدی، تعریف سنجش و سنجش عملکرد ضروری خواهد بود. «میکا هانولا» و «آنتی لونکوویست» سنجش را تخصیص مؤثر نسبت‌های عددی به کیفیت‌های مرتبط بر پایه فرآیندهای تجربی و عملی می‌دانند. «آندرو نیلی و همکارانش» سنجش عملکرد را فرآیند کمی‌سازی کارایی و اثربخشی فعالیت‌های هدفمند می‌پندارند. میکا هانولا و آنتی لونکوویست، از سنجش عملکرد به عنوان فرآیندی که برای تعیین و اندازه‌گیری خصیصه‌های مرتبط با عملکرد اهداف سنجش به کار می‌روند، یاد می‌کنند [۷].

مؤسسه Fich Rating که یکی از مؤسسات معتبر در زمینه رتبه‌بندی بانک‌ها است. از این شاخص‌ها برای ارزیابی بانک‌ها و مؤسسات مالی استفاده می‌کنند. از جمله مهم‌ترین معیارها برای تعیین شایستگی و سنجش فعالیت یک مؤسسه مالی عبارت است از درجه اعتبار، سودآوری و نقدینگی، به همین منظور از سال ۱۹۸۸ کمیته نظارت بر بانکداری بازل، بانک تسویه‌های بین المللی نیز بکارگیری شاخص‌های CAMEL را برای ارزیابی نهادهای مالی بسیار لازم دانسته است. این شاخص‌ها عبارتند از:

(۱) کفایت سرمایه (Capital adequacy): کمیته بازل، حداقل مقدار نسبت کفایت سرمایه برای بانک‌های کشورهای عضو سازمان همکاری و توسعه اقتصادی را ۸٪ در نظر گرفته است. اما

این منابع و در نهایت عملیات و ایجاد ارزش بر پایه این منابع را به دست آورند. تلاش‌های صورت گرفته که به نوعی با حوزه شناسایی دارایی‌های نامشهود سازمان، طبقه‌بندی و سنجش آنها مرتبط است را می‌توان بر سه دسته تاریخی عمده تقسیم‌بندی نمود:

دسته اول نظریه پردازان و پژوهشگران که این دارایی‌ها را از خلال توجه به منابع و سرمایه انسانی<sup>۳</sup> سازمان مورد مطالعه قرار داده‌اند. از حدود ۱۶۹۱ میلادی و تلاش‌های ویلیام پتی<sup>۴</sup> در محاسبه نیروی کار در ثروت ملی به عنوان اولین قدم‌ها در محاسبه ارزش سرمایه انسانی، در ادامه بررسی‌های آدام اسمیت<sup>۵</sup> در سال ۱۷۷۶ میلادی بر روی نیروی کار و ارزش سرمایه انسانی و تحقیقات تکمیلی ویلیام فارر<sup>۶</sup> در سال ۱۸۵۳ میلادی برای توسعه روشی به منظور ارزش گذاری سرمایه انسانی سازمان نیز به تقویت این رویکرد انجامید.

دسته دوم نظریه پردازان و پژوهشگران، به مفهوم آفرینی سرمایه فکری و بررسی نقش و اهمیت مالکیت فکری<sup>۷</sup> در سازمان تمرکز نموده‌اند. نخستین توجهات به مفهوم سرمایه فکری به سال ۱۹۶۲ میلادی و مطالعات فریتز مچلاپ<sup>۸</sup> باز می‌گردد. اما به لحاظ تاریخی ابداع عبارت سرمایه فکری به سال ۱۹۶۹ میلادی و به اقتصاددانانی با نام جان - کنت گالبرایس نسبت داده می‌شود. توجه به سرمایه فکری سازمان در قالب تأکید بر توسعه سرمایه سازمانی، سرمایه اجتماعی، سرمایه انسانی، سرمایه دانشی و اطلاعاتی، سرمایه مشتری، سرمایه رابطه‌ای، سرمایه نوآوری و مفاهیم دیگر، امروزه تبدیل به یکی از مهم‌ترین حوزه‌های مطالعاتی مدیریت اقتصاد سازمان و کسب و کار تبدیل شده است.

دسته سوم نظریه پردازان و پژوهشگران، به لحاظ تاریخی بیشتر از نقطه نظر حسابداری و بخصوص حسابداری مالی به مبحث دارایی‌های نامشهود سازمان پرداخته‌اند. به تعبیری ساده شاید بتوان داشته‌های نامشهود هر سازمان را مجموعه‌ای از منابع نامشهود و پنهان، دانش، اطلاعات، فرآیندها و پردازش‌های منجر به/منتج از این منابع به حساب آورد. بر اساس تعریف فوق، نکته دارای اهمیت، بررسی اعتبار اطلاق تعبیر موجود پیرامون دارایی‌های سازمانی، به این داشته‌های با ماهیت «نامشهود و پنهان» در سازمان است. به علاوه، سرمایه فکری و اجتماعی دارای قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی هستند که می‌توانند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش در بهبود عملکرد سازمان کمک بسیار کنند. از این رو برای سازمان‌های امروزی طراحی سنجش‌ها و شاخص‌های مرتبط با سنجش سرمایه فکری و توسعه آن از اهمیت زیادی برخوردار است [۷]. لذا لازمه این تحقیق، آشنایی کامل‌تر با جنبه‌های مختلف سازمانی است. یکی از جنبه‌های مهم سازمانی بحث بهبود عملکرد می‌باشد که باعث رشد و توسعه سازمانی می‌شود. محقق در این پژوهش سعی کرده تأثیر ابعاد متغیر مستقل (سرمایه فکری) و ابعاد متغیر

3- Human Resources (HR)

4- Petty William

5- Smith, adam

6- farr, william

7- Intellectual property (IP)

8- Machlup, fritz (1962)

جدول (۱): میانگین شاخص‌های بانک در مقطع ۸۰ الی ۸۷ [۲۶]

|                            |            |                             |               |
|----------------------------|------------|-----------------------------|---------------|
| میانگین کل نقدینگی         | ۴۰ درصد    | کشورهای درحال توسعه (ایران) | بین ۵ الی ۱۰٪ |
| میانگین کل کیفیت مدیریت    | ۳۸/۹ درصد  | معیار بانک مرکزی ایران      | حداقل ۱۲٪     |
| میانگین کل کیفیت دارایی‌ها | ۹۰/۶۹ درصد | بانک مرکزی ایران            | ۲۵٪           |
| میانگین کل کفایت سرمایه    | ۳۷/۸ درصد  | "                           | ۲۵٪           |
| میانگین کل درآمدها         | ۵/۱ درصد   | بستگی به سایر شاخصها دارد   |               |

## ۲-۲ مفهوم سرمایه فکری

از دیدگاه‌های مختلف، نظریه‌پردازان و پژوهشگران سعی نموده‌اند تا تعریفی عمومی از سرمایه فکری مطرح نمایند، اما بایستی گفت که پیرامون ادبیات تعریف، عبارت‌سازی و طبقه‌بندی این مؤلفه‌ها، نظر عمومی مشترکی وجود ندارد. یکی از تعریف‌های مجملی که پیرامون سرمایه فکری وجود دارد، تعریفی است که توماس استوارت بر این مفهوم طرح کرده است: «سرمایه فکری یک بسته دانشی مفید برای سازمان است». در تفسیر این تعریف، استوارت بر این باور است که در این بسته دانشی مؤلفه‌هایی چون: فرآیندهای سازمانی، فناوری‌ها، امتیازات انحصاری، مهارت کارکنان و اطلاعات مشتریان و تأمین‌کنندگان و ذینفعان سازمانی قرار دارند [۷].

استام<sup>۱</sup> (۱۹۹۹ و ۲۰۰۱) معتقد است سرمایه فکری، منابع نامشهودی است که در دسترس یک سازمان قرار داشته و می‌تواند برای سازمان‌ها ایجاد مزیت نمایند [۳۰] [۳۲].

سرمایه فکری، مجموعه‌ای از منابع، قابلیت‌ها و صلاحیت‌های نامشهودی است که موجب بهبود عملکرد سازمانی شده و ایجاد ارزش می‌کنند [۳۱].

مفهوم "سرمایه فکری" در یک سازمان اجتماعی، مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها و قابلیت دانش است که افراد را قادر می‌سازند به شیوه‌های جدید عمل کنند [۳۶].

از دیدگاه روس و همکارانش سرمایه فکری شامل همه فرآیندها و دارایی‌هایی است که معمولاً در ترازنامه نشان داده نمی‌شوند و همچنین شامل همه دارایی‌های ناملموسی است (مثل مارک‌های تجاری، حق ثبت و بهره‌برداری و نام‌های تجاری) که در روش‌های حسابداری مورد توجه قرار داده می‌شوند [۲۳]. به طور کلی محققان و دست‌اندرکاران رشته سرمایه فکری، بر روی سه عنصر آن اتفاق نظر دارند: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای.

برای بانک‌های کشورهای آسیایی به علت ضعیف‌بودن سیستم نظارتی اعتباری، حداقل این نسبت را ۱۲٪ اعلام کرده است.

شاخص کلیدی کفایت سرمایه: نسبت کفایت سرمایه، نسبت مالکیت و سرمایه پایه (سرمایه اصلی و سرمایه مکمل).

۲) کفایت دارایی‌ها (Assets quality): کفایت دارایی‌ها در مؤسسات مالی مستقیماً با عملکرد مالی آنها در ارتباط است. خصوصاً دارایی‌های حاصل از تسهیلات و سرمایه‌گذاری‌ها، بستگی زیادی به سیستم مدیریت ریسک مؤسسه دارد. ارزش تسهیلات، وابسته به ارزش نقدشدن وثایق آن است. در حالی که ارزش سرمایه‌گذاری‌ها وابسته به ارزش بازار است.

شاخص‌های کلیدی کیفیت دارایی‌ها: نسبت تسهیلات به سپرده‌ها، نسبت تسهیلات و تعهدات کلان، نسبت ذخیره مطالبات مشکوک الوصول به کل تسهیلات، نسبت دارایی‌های مولد (درآمدزا) به کل تسهیلات.

۳) کفایت مدیریت (Management quality): ارزیابی کفایت مدیریت، میزان هزینه نهاد مالی برای هر واحد پول که تسهیلات داده می‌شود را نشان می‌دهد. لذا کاهش آن منجر به افزایش کارایی و سودآوری نهادهای مالی می‌گردد.

شاخص‌های کلیدی کیفیت مدیریت: سرانه سپرده جذب‌شده کارکنان - کل کارکنان / کل سپرده‌های جذب‌شده، سرانه تسهیلات اعطایی کارکنان - کل کارکنان / کل تسهیلات اعطایی، سرانه سپرده‌های جذب‌شده شعب - تعداد شعب / کل سپرده‌های جذب‌شده، سرانه تسهیلات اعطایی شعب - تعداد شعب / کل تسهیلات اعطایی

۴) درآمد (Earnings): کفایت و روند تحویل درآمدها در یک نهاد مالی ارتباط زیادی به چگونگی مدیریت دارایی‌ها و بدهی‌ها در آن دارد. کسب درآمد در یک نهاد مالی باید سودآور باشد به نحوی که از رشد دارایی‌ها حمایت کرده و قابلیت اندوخته‌سازی در سازمان را بالا برده تا منجر به افزایش ارزش حقوق سهام‌داران گردد. عملکرد درآمدی خوب منتهی به افزایش اطمینان سپرده‌گذاران، سرمایه‌گذاران، وام‌دهندگان و بخش عمومی نسبت به مؤسسه خواهد شد.

شاخص‌های کلیدی درآمد: بازده متوسط دارایی‌ها، بازده حقوق صاحبان سهام (دولت)، نسبت حاشیه سود - مجموع درآمدها / سود خالص.

۵) نقدینگی (Liquidity): یک نهاد مالی می‌بایست دارای نقدینگی کافی برای پاسخگویی به تقاضای سپرده‌گذاران و وام‌دهندگان باشد تا اطمینان عمومی را نسبت به خود جلب نماید [۱۰].

شاخص‌های نقدینگی: نسبت وجوه نقد به مجموع سپرده‌ها (درصد)، نرخ رشد سپرده‌ها (درصد)، نرخ رشد تسهیلات (درصد)

۲-۲-۱ مدل‌های سنجش سرمایه فکری

در یک تقسیم‌بندی که از مدل کلی سنجش سرمایه فکری سرچشمه می‌گیرد، براساس مسیرهای پیش‌رو، دو رهیافت اساسی پدیدار شده است. در رهیافت نخست که گرایش توصیفی دارد، مدل‌هایی توسط افراد و شرکت‌ها، توسعه یافته و پیشنهاد شده است که بر مدیریت و اثربخشی تأکید دارد. در رهیافت دوم که رهیافتی تجویزی است، بر گزارش‌دهی و تنظیم‌کنندگی تأکید دارد.

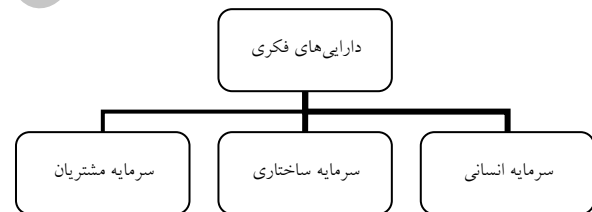
۲-۲-۱-۱ رهیافت نخست: مدل‌های توصیفی سنجش

سرمایه فکری

به طور کلی اکثر مدل‌های توصیفی پیشنهاد شده برای سنجش سرمایه فکری را می‌توان در قالب پنج دسته تقسیم‌بندی نمود: مدل‌های مستقیم سرمایه فکری<sup>۱۰</sup>، مدل‌های مبتنی بر سرمایه بازار<sup>۱۱</sup>، مدل‌های بازده دارایی‌ها<sup>۱۲</sup> و مدل‌های کارت امتیازی<sup>۱۳</sup> و مدل‌های تجسمی.

۲-۲-۱-۱-۱ مدل مقایسه ارزش بازاری و ارزش دفتری (ام-بی-وی):

این مدل در سال ۱۹۹۷ معرفی شده است مبنای طبقه‌بندی سرمایه فکری قابل سنجش در این مدل، چارچوب سرمایه فکری است که توسط استوارت طرح شده است. این چارچوب در شکل زیر نمایش داده شده است. بر این اساس می‌توان ارزش بازاری به دفتری را، ارزیابی مختصر و معتبری از عملکرد سازمان در نظر گرفت [۷].



شکل (۱): چارچوب پیشنهادی سرمایه فکری توسط توماس استوارت ۱۹۹۷

۲-۲-۱-۲ الگوی تکنولوژی بروکینگ

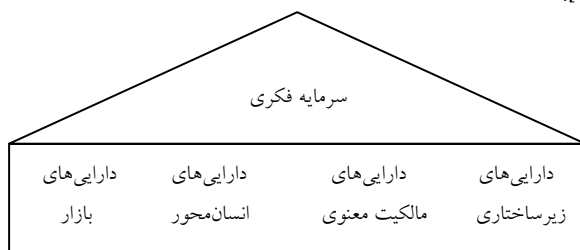
بروکینگ در سال ۱۹۹۶ الگوی شکل زیر را برای تعیین ارزش سرمایه فکری طرح‌ریزی کرد. الگوی او از جمله روش‌های سرمایه فکری مستقیم است. در الگوی بروکر، منظور از دارایی‌های بازار، مواردی از قبیل: مارک‌های تجاری، مشتریان، کانال‌های توزیع و همکاری‌های تجاری است. دارایی‌های انسان محور شامل آموزش، دانش و شایستگی افراد سازمان است. دارایی‌های مالکیت معنوی عبارت از حق ثبت اختراع، حق امتیاز و اسرار تجاری هستند. بالاخره دارایی‌های زیر ساختاری نیز مجموعه‌ای از فرآیندهای مدیریتی، سیستم‌های تکنولوژی اطلاعات، شبکه ارتباطات و سیستم مالی هستند.

دارایی‌های بازار: با توانایی سازمان با توجه به دارایی‌های نامشهود مربوط به بازار از قبیل علائم تجاری، مشتری‌ها، کانال‌های توزیع، قراردادهای توافق‌نامه‌ها از قبیل پروانه‌دادن و امتیاز برابر می‌باشد.

دارایی‌های انسان محور: تخصص جمعی، توانایی خلاقانه و حل مشکل، رهبری، مهارت‌های مدیریتی و کارآفرینی که بوسیله کارکنان سازمان شکل گرفته، هستند.

دارایی‌های مالکیت معنوی: شامل مکانیسم قانونی برای حفظ بسیاری از دارایی‌های شرکت و دارایی‌های بنیادی از قبیل مهارت، اسرار تجاری، حقوق اثر، حق امتیاز و حقوق طرح متخلف، تجارت و بازارهای خدمات می‌باشد.

دارایی‌های بنیادی: با تکنولوژی‌ها، متدولوژی‌ها و فرآیندهایی از قبیل فرهنگ شرکت، متدولوژی‌ها برای ارزیابی خطر، شیوه‌های مدیریت نیروی فروش‌ها، ساختار مالی، پایگاه داده‌های اطلاعات راجع به بازار یا مشتری‌ها و سیستم‌های ارتباطات که باعث سازمان می‌شود، برابر هستند [۲۲]. [۲۹].



شکل (۲): مدل سرمایه فکری بروکینگ ۱۹۹۶

۲-۲-۱-۳ الگوی رهیاب اسکاندیا

اسکاندیا شرکت خدمات مالی سوئدی است که برای نخستین بار توانست دارایی‌های دانشی خود را اندازه‌گیری کرده و در قالب ضمیمه‌هایی به حسابداری سنتی شرکت، الحاق کند. نخستین گزارش سرمایه فکری اسکاندیا بر اساس الگوی پیشنهادی ادوینسون و مالون در اواسط دهه ۱۹۸۰ تدوین شد. در گزارش سرمایه فکری اسکاندیا علاوه بر ۷۳ سنجه سنتی، از ۹۱ سنجه جدید برای اندازه‌گیری دارایی‌های دانشی در پنج حوزه: مالی، مشتری، فرآیند، نوآوری و توسعه انسانی استفاده شد [۲۹]. سرمایه انسانی به عنوان دانش ترکیبی، مهارت، نوآوری و توانایی کارکنان فردی شرکت برای رسیدگی به کار در دست اقدام تعریف می‌شود، و همچنین شامل ارزش‌ها، فرهنگ و فلسفه شرکت می‌باشد. شرکت نمی‌تواند مالک سرمایه انسانی باشد [۲۹].

شاخص‌های سرمایه انسانی عبارت است از: دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان.

سرمایه ساختاری: به تمام مواردی که از کارکنان سازمان (سرمایه انسانی) پشتیبانی می‌کند، اطلاق می‌گردد. سرمایه ساختاری، زیرساخت‌های پشتیبانی‌کننده‌ای است که سرمایه‌های انسانی را به مرز عملیاتی شدن هدایت می‌کند. این سرمایه‌ها، در مالکیت سازمان بوده و با آمدن و رفتن افراد به سازمان در آنها تغییری ایجاد نمی‌شود.

10 - Direct intellectual capital models (DIC)

11 - market capitalization models (MCM)

12 - Return on assets inethods (ROI)

13 - Scorecard methods (SC)

سرمایه استوار است. بر پایه این نظر، استقرار نظام مدیریت سرمایه فکری در سازمان مهم‌ترین قدم در توسعه سامانه اکتساب ارزش و پشتیبانی از ارزش، از خلال این سرمایه است [۷].

۲-۱-۱-۴ مدل طبقه بندی سرمایه فکری

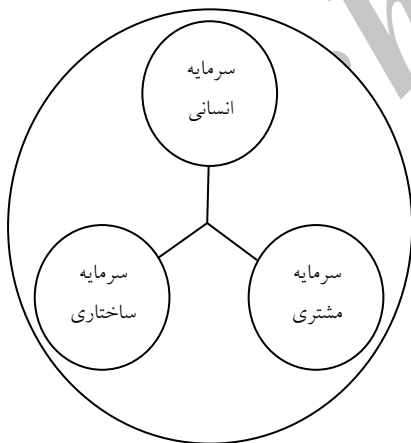
زیرمؤلفه‌های سرمایه فکری از دیدگاه ادوینسون عبارتند از:

- سرمایه انسانی
- سرمایه مشتری
- سرمایه ساختاری

سرمایه انسانی: از چهار عنصر تشکیل شده است؛ وراثت ژنتیکی، آموزش، تجربه و نگرش راجع به زندگی و تجارت (هدسون ۱۹۹۳). رویکرد سازمانی، سرمایه انسانی را به صورت «منبع ابتکار و تجدید استراتژیک» در نظر می‌گیرد (بنتیس ۱۹۹۸). گوپتا و روس (۲۰۰۱) افزودند که سرمایه معنوی اصلی، متشکل از صلاحیت، هوش عقلانی و نگرش است که پتانسیل‌های مهمی برای ایجاد ارزش هستند. تولید دانش به عنوان یک منبع سود رقابتی پایدار برای شرکت ایجاد می‌کند که این به میل افراد بستگی دارد [۳۱].

سرمایه رابطه‌ای، دانش موجود در رابطه‌ها با هر ذینفعی است که حیات سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اخیراً، برخی از محققان می‌گویند که مشتریان منبع جدید صلاحیت برای سازمان هستند چون که آنها صلاحیت کلی سازمان را احیاء می‌کنند. تعهد، انگیزش و رضایت کارمند تأثیر مثبتی روی رضایت مشتری، وفاداری و حفظ مشتری دارد که در نتیجه باعث افزایش بهره‌وری شرکت می‌شود [۳۱].

سرمایه ساختاری، قابلیت‌های سازمان جهت برآورد ساختارهای بیرونی و درونی‌اش را نشان می‌دهد. شامل ساختار بیرونی، سیستم‌های اطلاعات، رویه‌ها، روندها و فرهنگ سازمانی است [۳۱].

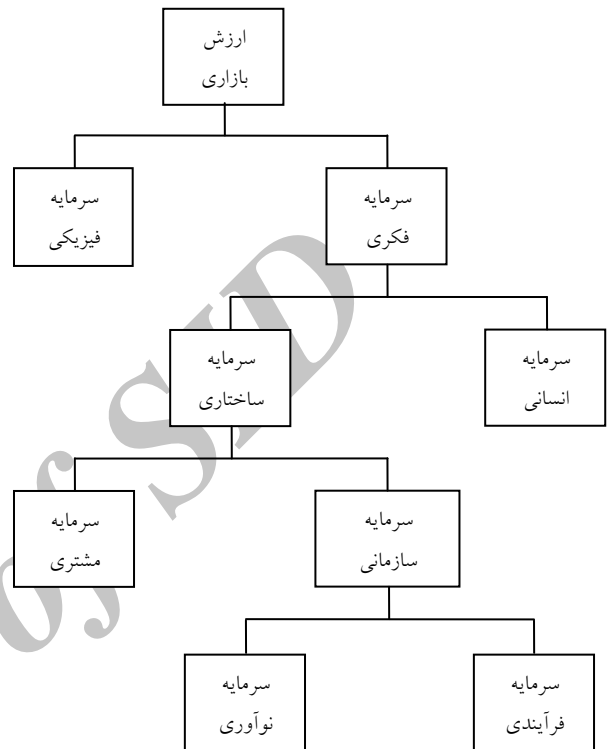


شکل (۴): مدل طبقه بندی ادوینسون ۱۹۹۷

۲-۱-۱-۵ الگوی شاخص سرمایه فکری

این الگو که توسط روس و همکاران در سال ۱۹۹۷ پیشنهاد شد در زمره رویکردهای کارت امتیازی قرار دارد. هدف این شاخص ایجاد تجسم و انتقال سرمایه فکری و ارزش مشتق شده از آن است.

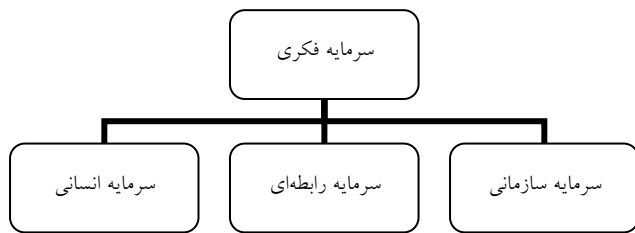
شاخص‌های سرمایه ساختاری: نرم افزار، سخت افزار، پایگاه داده‌ها، ساختار سازمانی، حقوق انحصاری، علامت‌های تجاری و هر چیزی در حیطه دیگری که کارکنان هنگام رفتن به خانه پشت‌سر خود باقی می‌گذارند، می‌باشد. سرمایه ساختاری همچنین سرمایه مشتری و روابط توسعه یافته با مشتری‌های مهم را فراهم می‌سازد.



شکل (۳): مدل ادوینسون و مالون ۱۹۸۰

ادوینسون و مالون در طرح ارزش اسکندیا، سرمایه فکری را در دو جزء سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری ارائه کردند. در این الگو، سرمایه انسانی با عنوان‌های دانش مختلط، مهارت، خلاقیت و توانایی فردی کارکنان برای انجام وظیفه، تعریف می‌شود که فلسفه، فرهنگ و اعتبار سازمان را نیز در برمی‌گیرد. سرمایه ساختاری نیز مواردی از قبیل: سخت افزار، نرم افزار، پایگاه‌های اطلاعاتی، ساختار سازمانی، حق ثبت اختراع‌ها، مارک‌های تجاری و هر گونه قابلیت سازمانی دیگری را که از بهره‌وری کارکنان پشتیبانی می‌کند، شامل می‌شود. به عبارت دیگر، هر چیزی که با رفتن کارکنان به خانه در محل کار باقی می‌ماند، برخلاف سرمایه انسانی که تحت مالکیت سازمان درآورده نمی‌شود، سرمایه ساختاری قابل تملک و مبادله است. به نظر ادوینسون و مالون، اندازه‌گیری سرمایه فکری روش جدیدی برای نشان دادن ارزش سازمانی است که در حسابداری سنتی هرگز جایی نداشته است. آنها معتقدند که با وجود دارایی‌های نامشهود، محاسبه شکاف بین ارزش ثبت شده در ترازنامه و برآورد سرمایه‌گذاران از ارزش‌هایشان امکانپذیر خواهد بود [۷] [۲۹].

محوریت دیدگاه لیف ادوینسون و میشل مالون بر اهمیت سرمایه فکری در سازمان، ویژگی‌های کلیدی، سنجه‌ها و رویکردهای مدیریتی این



شکل (۶): چارچوب سرمایه فکری در سامانه سنجش هوش شرکت بیتس گروپ

### ۳-۲ مقایسه مدل‌های سرمایه فکری

جدول (۲): خانه‌های جدول فوق نشان‌دهنده سه بخش سرمایه فکری در یک سازمان است [۱۸] [۳۲].

| انواع مدلها       | مدل هدایتگر دارایی‌های نامشهود | مدل اسکاتادیا نوگیتوز | جدول شاخص سرمایه فکری (روس) | مدل کارتهای امتیازی متوازن |
|-------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|
| ابعاد سرمایه فکری | منابع انسانی                   | سرمایه انسانی         | سرمایه انسانی               | رشد و یادگیری              |
|                   | منابع سازمانی (ساختاری)        | ساختار درونی          | سرمایه فرایندی              | فرایندهای درونی            |
|                   | منابع ارتباطی (مشتریان)        | ساختار خارجی          | سرمایه مشتری                | مشتریان                    |

### ۳-۲-۱ سرمایه انسانی

سرمایه انسانی به صلاحیت کارکنان، توانایی فکری و نگرش‌های اعضای سازمان بستگی دارد. این سرمایه به صورت دانش، مهارت‌ها و تجربه‌های کارکنان یک سازمان توصیف می‌شود [۳۲].

### ۳-۲-۲ سرمایه ساختار

سرمایه ساختاری شامل همه ذخایر غیر انسانی دانش در سازمان می‌شود که دربرگیرنده پایگاه‌های داده، نمودارهای سازمان، دستورالعمل‌های اجرایی فرآیندها، استراتژی‌ها، برنامه‌های اجرایی و به طور کلی هر آنچه که ارزش آن برای سازمان بالاتر از ارزش مادی‌اش باشد [۲۳]. (بنیسی ۲۰۰۲) معتقد است سرمایه ساختاری عبارت است از «هر آنچه که در شرکت باقی می‌ماند، پس از آن که کارکنان به هنگام شب به خانه می‌روند» [۲۹] [۳۰].

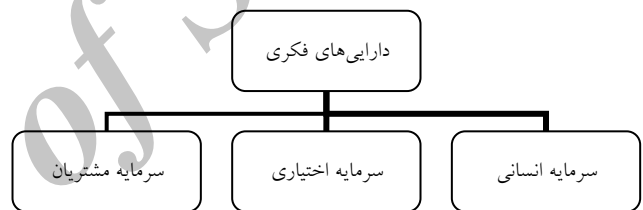
### ۳-۳-۲ سرمایه رابطی (مشتریان)

منظور از سرمایه رابطی، ارتباط با مشتریان، عرضه‌کنندگان و سایر ذینفعان خارجی است. ارزش سرمایه مشتری به‌طورکلی بیان‌کننده میزان اعتمادی است که سازمان از طریق شهرتش، قادر به حفظ آن است. اندازه‌گیری سرمایه فکری برای سازمان‌ها، موجب درک واقع‌بینانه‌تری از موقعیت آنها در محیط متلاطم و رقابتی بوده، زمینه را برای تقویت ابعاد آن در جهت بهبود عملکرد سازمان فراهم می‌کند [۱۸] [۳۲].

شاخص سرمایه فکری به نسل دوم از روش‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری تعلق دارد که کاستی‌های شیوه‌های پیشین را رفع می‌کند. این الگو، تمامی مؤلفه‌های سرمایه فکری را در یک شاخص سازمانی گرد هم می‌آورد. در این ادغام، اهمیت ضریب اثرگذاری هر کدام از نماگرها نشان داده شده است.

این شاخص، مدیران را به طور مستقیم قادر به تشخیص و همچنین قضاوت درباره وضعیت سرمایه فکری سازمان می‌سازد. همچنین، زمینه مقایسه بین سازمان‌ها و واحدهای اقتصادی را فراهم می‌آورد. روس و همکاران، سرمایه فکری را به سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و سرمایه اختیاری تعمیم می‌دهد [۲۲] [۲۹].

سرمایه انسانی، منابع انسانی (معلم، محققان، دانشجویان و کارکنان اداری) را با خودشان به همراه دارند و در سازمان (مؤسسه) باقی می‌ماند. سرمایه سازمانی شامل اصول نظارت و کنترلی، جریان‌های سازمانی، روندها، سیستم‌ها، فرهنگ‌ها، بانک‌های اطلاعات، سرمایه فکری و ... است [۳۷]. سرمایه ارتباطی عبارتست از کلیه منابعی که با ارتباط‌های خارجی مؤسسه از قبیل «مشتریان»، «تامین‌کنندگان»، شرکاء و دولت مرتبطند [۳۷].



شکل (۵): مدل روس و مار ۲۰۰۵

### ۲-۲-۱-۲ رهیافت دوم: مدل‌های رهیافت تجویزی سنجش

### ۲-۲-۱-۲-۱ سامانه سنجش هوش شرکت بتس گروپ

این سامانه جزو ابزارهای سرمایه فکری به حساب می‌آید، که توسط شرکت نروژی بتس گروپ معرفی شده است. این نرم‌افزار مجموعه‌ای از سنجش‌های غیرمالی را به منظور مقایسه دارایی‌های دانشی شرکت‌ها، در قیاس با سایر شرکت‌ها پیش رو قرار می‌دهد. فرآیند استفاده این سامانه در سه گام صورت می‌پذیرد:

گام اول: دلایل توجه به مشتریان در انتخاب محصولات و خدمات در قیاس با سایر رقبا.

گام دوم: بر اساس الویت‌های گام اول سرمایه‌های فکری که بر قوت این اولویت‌ها می‌افزایند و یا به طور مستقیم بر شکل‌گیری آن تأثیرگذارند، مورد شناسایی و بررسی قرار می‌گیرند.

گام سوم: در این گام مؤلفه‌های شناسایی شده سرمایه فکری ابتدا بنا بر تأثیرگذاری بر سوددهی وزن‌دهی شده و سپس با داده‌های شرکت‌های مشابه که از پایگاه داده استخراج می‌شود، مقایسه می‌گردد. این سامانه به سازمان کمک میکند تا موقعیت خود را نسبت به سایر رقبا رصد کرده و قابلیت‌های خاص خود را مورد شناسایی قرار دهند [۷].

۲-۴ مفهوم سرمایه اجتماعی

به اعتقاد کگیوت و زندر، یک سازمان، یک گروه اجتماعی است که مشخصه آن سرعت و کارایی در ایجاد و انتقال دانش می باشد. این یک دیدگاه نسبتاً جدید و مهم درباره تئوری سازمان است که در حال حاضر از سوی چندین صاحب نظر دیگر ارائه شده است. این نویسندگان اساساً بحث می کنند که سازمان هایی دارای قابلیت های خاصی برای خلق و تسهیم دانش هستند که برای آنها در مقایسه با سازمان های دیگر مزیت مشخصی ایجاد می کنند. گوشال و ناهاپیت سرمایه اجتماعی را به عنوان جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس از طریق/ ناشی شده از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی تعریف می کنند [۲۳].

OECD سرمایه اجتماعی را این چنین تعریف می کند: سرمایه اجتماعی به عنوان شبکه هایی که دارای هنجارها و ارزش هایی هستند که همکاری میان گروهها را تسهیل می کند [۳۲].

بطور کلی مفهوم سرمایه اجتماعی آنطور که توسط دانشمندان مختلف ارائه شده اغلب در برگزیده مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری و همیاری متقابل میان اعضای یک گروه یا یک جامعه، ارزش ها و هنجارهای غیر رسمی و جنبه هایی از ساختار اجتماعی است که نظام هدفمندی را شکل می دهند و آنها را به سوی دستیابی به منافع مشترک هدایت می کنند.

۲-۴-۱ ابعاد سرمایه اجتماعی

ناهاپیت و گوشال با رویکرد سازمانی، جنبه های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می دهند: ساختاری، رابطه ای و شناختی.

۲-۴-۱-۱ بُعد ساختاری

اشاره به الگوی کلی تماس های بین افراد دارد؛ یعنی، شما با چه کسانی و چگونه دسترسی دارید؟ شاخص های بعد ساختاری شامل روابط شبکه ای، پیکربندی روابط شبکه ای و سازمان مناسب است [۲۳] [۳۳].

۲-۴-۱-۲ بعد شناختی

عنصر شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم های معانی مشترک در میان گروهها است.

۲-۴-۱-۳ عنصر رابطه ای

عنصر رابطه ای سرمایه اجتماعی توصیف کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملات شان برقرار می کنند. این مفهوم بر روابط ویژه ای، مثل احترام و دوستی که افراد دارند و بر رفتارشان تأثیر می گذارد، تمرکز می کند. از شاخص های این بعد می توان اعتماد و صداقت، هنجارها، تعهدات و انتظارات و احساس هویت را نام برد [۲۳].

۳- اهداف تحقیق

۳-۱-۱ هدف اصلی

پژوهش حاضر بدنبال شناسایی مؤلفه ها و متغیرهای اصلی دو رویکرد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی و همچنین بررسی نقش آن در بهبود عملکرد بانک توسعه صادرات ایران می باشد.

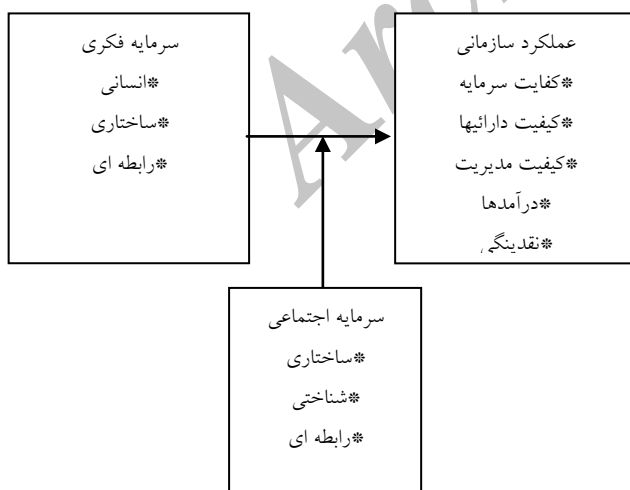
۳-۲ اهداف فرعی

- ۱) بررسی و سنجش ابعاد و متغیرهای سرمایه انسانی در جهت بهبود عملکرد و تحول سازمان ها و خلق مزیت های رقابتی.
- ۲) بررسی و سنجش ابعاد و متغیرهای سرمایه ساختاری در جهت دستیابی به اهداف سازمانی.
- ۳) بررسی و سنجش ابعاد و متغیرهای ارتباطی در قالب رضایت مندی مشتریان و وفاداری آنان به سازمان.
- ۴) بررسی و سنجش مؤلفه های سرمایه اجتماعی در ارتقای مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان و تأثیر آن در بهبود عملکرد سازمان مورد مطالعه.
- ۵) تعیین تأثیر عوامل و شاخص های شناسایی شده دو رویکرد در بهبود عملکرد سازمان مورد مطالعه.

۴) مدل مفهومی تحقیق

مدل تحلیلی این پژوهش حاصل تلفیق مدل ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) برای سرمایه اجتماعی و مدل نیک بونیس، مدل اسکاندیا ۱۹۸۰، مدل روس و همکاران ۱۹۹۷ و مدل ادوینسون برای سرمایه فکری است.

در این مدل سرمایه فکری با ابعاد (انسانی، ساختاری و رابطه ای) به عنوان متغیر مستقل و سرمایه اجتماعی با ابعاد (ساختاری، شناختی و رابطه ای) به عنوان متغیر تعدیل گر و عملکرد سازمانی به عنوان متغیر وابسته نشان داده می شود.



شکل (۷): مدل مفهومی تحقیق

## ۵- فرضیات تحقیق

### ۱-۵ فرضیه اهم

بین سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی در بانک توسعه صادرات ایران رابطه معناداری وجود دارد.

### ۲-۵ فرضیه اخص

۱) بین ابعاد انسانی سرمایه فکری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۲) بین ابعاد ساختاری سرمایه فکری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۳) بین ابعاد ارتباطی (رابطه‌ای) سرمایه فکری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۴) بین ابعاد ساختاری سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۵) بین ابعاد شناختی سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۶) بین ابعاد ارتباطی سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

## ۶- روش تحقیق

روش تحقیق از حیث هدف یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری اطلاعات از نوع تحقیقات توصیفی - تحلیلی است. این تحقیق از این جهت یک تحقیق توصیفی است که به توصیف جزء-به-جزء یک موقعیت و تحلیل متغیرها و همچنین به بررسی میزان تأثیر مؤلفه‌ها و شناسایی ابعاد گوناگون سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر متغیر وابسته (عملکرد سازمانی) پرداخته است.

### ۱-۶ جامعه آماری

حجم نمونه این تحقیق، مدیران، کارشناسان و کارکنان ستادی مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، مدیریت برنامه‌ریزی و توسعه، اداره حوزه مدیرعامل، مدیریت فناوری و اطلاعات، مدیریت مالی و حقوقی (شش طبقه) و تعدادی از کارکنان شعب (صفت) بانک توسعه صادرات ایران تشکیل شده است. لذا برای نمونه‌گیری از این جامعه سعی شده است از نمونه‌گیری تصادفی استفاده شود. از آنجا که همه واحدهای ستادی بانک همچنین شعب بانک دارای تعداد کارکنان ثابت و اغلب دارای ویژگیها و صفت مشترک از جمله: مدرک تحصیلی (لیسانس)، پست سازمانی (کارشناسی)، درآمد ماهیانه و سرانه آموزشی هستند، بنابراین احتمال انتخاب شدن برای کارکنان بصورت احتمالی (تصادفی) یکسان است. جمع کل جامعه آماری ۵۲۵ نفر می‌باشد که از این تعداد، ۱۴۳ نفر از مدیران، کارشناسان و سایر کارکنان صف و ستاد بانک توسعه صادرات ایران انتخاب شده اند.

نمونه‌گیری طبق فرمول زیر از جامعه آماری به عمل آمده است:

$$N = \frac{PQ N(Z)^2}{Z^2 PQ + (N - 1)d^2}$$

که در آن:

N= جمع جامعه آماری می‌باشد.

Z= مقدار متناظر سطح معنی‌دار و درجه آزادی در جدول می‌باشد.

D= حداکثر خطای قابل قبول است که در اینجا ۰.۰۷ فرض شده است.

P= نسبت برابر ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود تا اندازه نمونه ماکسیمم بدست آید.

Q=1-p: که در اینجا برابر ۰/۵ است.

Z<sup>α</sup>/2: صدک 100\*(1-α)/2 توزیع نرمال استاندارد که در اینجا

برابر ۱/۹۶ است، یعنی صدک نودوپنجم از توزیع نرمال استاندارد.

$$n = \frac{525(1/96)^2 \times 0/25}{525(0/07)^2 + (1/96)^2 \times 0/25} \approx 143$$

### ۲-۶ ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات

با استفاده از این ابزارها (مشاهده، پرسشنامه و مصاحبه) و روش کتابخانه-ای مانند مقالات و کتابها و پایان‌نامه‌ها و رساله‌های دانشجویان و اساتید دانشگاهی به گردآوری داده‌ها برای تحلیل مدل مفهومی تحقیق استفاده گردیده است.

سئوالات اصلی پژوهش: در این قسمت پرسشنامه شامل ۳۰ سؤال مربوط به متغیر مستقل (سرمایه فکری) و ۱۶ سؤال مربوط به متغیر تعدیل گر (سرمایه اجتماعی) طراحی و با استفاده از مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت درجه‌بندی شده که این سئوالات درصدد بررسی چگونگی بهبود عملکرد بانک هستند. برای نمره‌گذاری این ۵ گزینه از نمرات ۱-۲-۳-۴-۵ استفاده شده است.

### ۳-۶ روایی و پایایی ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات

جهت بالابردن اعتبار و روایی تحقیق اولاً سعی شده تا سئوالات مرتبط با موضوع طراحی شوند و حتی‌الامکان سلیس و روان و قابل درک برای پاسخگویان باشد و همچنین پاره‌ای از توضیحات و تعاریف عملیاتی در ابتدای پرسشنامه به پیشنهادات استاد راهنما صورت گرفته است. ثانیاً سعی شده است تا از پرسشنامه‌های استاندارد قبلی که توسط محققان قبلی مورد استفاده قرار گرفته است، استفاده شود. همچنین پرسشنامه‌های مذکور به رؤیت اساتید و مشاور رسیده و نظرات اصلاحی آنان در آن لحاظ شده است. این پرسشنامه به طور مقدماتی بین ۵۰ نفر توزیع شد تا موارد مجهول و مبهم آن مرتفع و اعتبار و روایی آن بررسی شود. بنابراین روایی پرسشنامه‌های تحقیق از نوع روایی محتوایی است که پرسشنامه‌ها بر اساس میانی نظری تنظیم شده و مورد تأیید اساتید و سازمان مربوطه قرار گرفته است. ضریب نسبتاً مناسبی برای بررسی پایایی سئوالات پرسشنامه می‌باشد. همچنین به منظور اطمینان از نتایج حاصله، اقدام به تعیین میزان قابلیت اعتماد (پایایی) پرسشنامه گردید. جهت بررسی میزان پایایی پرسشنامه از نرم افزار SPSS برای بدست‌آوردن ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. آلفای کرونباخ یکی از روش‌های



فرضیه ۵: بین ابعاد شناختی سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

| فرضیه | متغیر مستقل   | متغیر وابسته   | N   | df  | mean | Sig  | T     | نتیجه |
|-------|---------------|----------------|-----|-----|------|------|-------|-------|
| ۵     | سرمایه شناختی | عملکرد سازمانی | ۱۴۴ | ۱۴۳ | ۳.۳۰ | ۰.۰۰ | ۱۳.۳۶ | تایید |

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری این فرضیه، می‌توان گفت که در سطح معنی‌دار پنج درصد "ابعاد شناختی سرمایه اجتماعی بر عملکرد بانک توسعه صادرات ایران" تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بنابراین در سطح اطمینان ۰.۹۵ فرضیه اول مورد تأیید است.

فرضیه ۶: بین ابعاد ارتباطی سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

| فرضیه | متغیر مستقل    | متغیر وابسته   | N   | df  | mean | Sig  | T     | نتیجه |
|-------|----------------|----------------|-----|-----|------|------|-------|-------|
| ۶     | سرمایه ارتباطی | عملکرد سازمانی | ۱۴۴ | ۱۴۳ | ۴.۰۲ | ۰.۰۰ | ۱۵.۸۱ | تایید |

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری این فرضیه، می‌توان گفت که در سطح معنی‌دار پنج درصد "ابعاد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر عملکرد بانک توسعه صادرات ایران" تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بنابراین در سطح اطمینان ۰.۹۵ فرضیه اول مورد تأیید است.

#### ۸- آزمون فریدمن برای مقایسه میزان اثرات بر عملکرد:

پس از جمع‌آوری پرسشنامه، به منظور سنجش سرمایه فکری و اجتماعی و تجزیه و تحلیل سئوال‌های پرسشنامه از طریق نرم افزار SPSS و تحلیل رگرسیون در سطح اطمینان ۹۵٪ با مقدار آماره کای - مربع ۹۹.۷۲ و درجه آزادی (df=۵) میزان بیشترین و کمترین اثرات متغیرها بر عملکرد به ترتیب اولویت شرح ذیل عبارتند از:

(۱) از سئوال‌های ۲۲ الی ۳۰ برای سنجش بعد رابطه‌ای (سرمایه فکری) با شاخص‌های پایگاه مشتری، ارتباطات مشتری و پتانسیل مشتری استفاده شده و میانگین تأثیر آن ۴.۱۳ است.

(۲) از سئوال‌های ۱ الی ۹ برای سنجش بعد انسانی با شاخص‌های دانش، مهارت و تخصص کارکنان استفاده شده و میانگین تأثیر آن ۴.۰۳ است.

(۳) از سئوال‌های ۴۱ الی ۴۶ برای سنجش بعد رابطه‌ای (سرمایه اجتماعی) با شاخص‌های اعتماد، هنجارها، انتظارات و الزامات و هویت استفاده شده و میانگین تأثیر آن ۴.۰۲ است.

(۴) از سئوال‌های ۳۶ الی ۴۰ برای سنجش بعد شناختی (سرمایه اجتماعی) با شاخص‌های زبان و حکایات مشترک استفاده شده و میانگین تأثیر آن ۳.۳۰ است.

(۵) از سئوال‌های ۳۱ الی ۳۵ برای سنجش بعد ساختاری (سرمایه اجتماعی) با شاخص‌های روابط شبکه‌ای، ساختار روابط شبکه‌ای و سازمان مناسب استفاده شده و میانگین تأثیر آن ۳.۱۰ است.

(۶) از سئوال‌های ۱۰ الی ۲۱ برای سنجش بعد ساختاری (سرمایه فکری) با شاخص‌های پایگاه داده‌ها، نمودار سازمانی، دستورالعمل‌های اجرایی استفاده شده و میانگین تأثیر آن ۲.۴۲ است.

#### ۹- نتیجه گیری و پیشنهادات

محاسبه قابلیت اعتماد ابزارهای اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه می‌باشد. هرچه مقدار آلفای کرونباخ به مقدار یک نزدیک باشد، حاکی از پایایی بالای پرسشنامه است. مقدار آلفا برای پرسشنامه سرمایه فکری و اجتماعی مذکور برابر ۰/۹۳ است که حاکی از پایایی بالاست.

#### ۷- آزمون و تحلیل فرضیه‌ها

به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شده است که به ترتیب زیر نتایج حاصله مورد بحث قرار داده می‌شوند:

فرضیه ۱: بین ابعاد انسانی سرمایه فکری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

| فرضیه | متغیر مستقل   | متغیر وابسته   | N   | df  | mean | Sig  | T    | نتیجه |
|-------|---------------|----------------|-----|-----|------|------|------|-------|
| ۱     | سرمایه انسانی | عملکرد سازمانی | ۱۴۴ | ۱۴۳ | ۴.۰۳ | ۰.۰۰ | ۱۷.۱ | تایید |

\* در سطح ۰.۰۵ معنی دار است.

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری این فرضیه، می‌توان گفت که در سطح معنی‌دار پنج درصد "ابعاد انسانی سرمایه فکری بر عملکرد بانک توسعه صادرات ایران" تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

بنابراین در سطح اطمینان ۰.۹۵ فرضیه اول مورد تأیید است.

فرضیه ۲: بین ابعاد ساختاری سرمایه فکری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

| فرضیه | متغیر مستقل    | متغیر وابسته   | N   | df  | mean | Sig  | T     | نتیجه |
|-------|----------------|----------------|-----|-----|------|------|-------|-------|
| ۲     | سرمایه ساختاری | عملکرد سازمانی | ۱۴۴ | ۱۴۳ | ۲.۴۲ | ۰.۰۰ | ۱۳.۴۶ | تایید |

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری این فرضیه، می‌توان گفت که در سطح معنی‌دار پنج درصد "ابعاد ساختاری سرمایه فکری بر عملکرد بانک توسعه صادرات ایران" تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بنابراین در سطح اطمینان ۰.۹۵ فرضیه اول مورد تأیید است.

فرضیه ۳: بین ابعاد ارتباطی (رابطه‌ای) سرمایه فکری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

| فرضیه | متغیر مستقل     | متغیر وابسته   | N   | df  | mean | Sig  | T     | نتیجه |
|-------|-----------------|----------------|-----|-----|------|------|-------|-------|
| ۳     | سرمایه رابطه‌ای | عملکرد سازمانی | ۱۴۴ | ۱۴۳ | ۴.۱۳ | ۰.۰۰ | ۱۵.۵۶ | تایید |

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری این فرضیه، می‌توان گفت که در سطح معنی‌دار پنج درصد "ابعاد رابطه‌ای سرمایه فکری بر عملکرد بانک توسعه صادرات ایران" تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بنابراین در سطح اطمینان ۰.۹۵ فرضیه اول مورد تأیید است.

فرضیه ۴: بین ابعاد ساختاری سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

| فرضیه | متغیر مستقل    | متغیر وابسته   | N   | df  | mean | Sig  | T     | نتیجه |
|-------|----------------|----------------|-----|-----|------|------|-------|-------|
| ۴     | سرمایه ساختاری | عملکرد سازمانی | ۱۴۴ | ۱۴۳ | ۳.۱۰ | ۰.۰۰ | ۱۵.۰۹ | تایید |

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری این فرضیه، می‌توان گفت که در سطح معنی‌دار پنج درصد "ابعاد ساختاری سرمایه اجتماعی بر عملکرد بانک توسعه صادرات ایران" تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بنابراین در سطح اطمینان ۰.۹۵ فرضیه اول مورد تأیید است.

- [۹] کیوی، ریمون. وان کامپنهود، لوک. روش تحقیق در علوم اجتماعی، نیک گهر، عبدالحسین (مترجم)، تهران، نشر توتیا، چاپ چهارم، ۱۳۸۸.
- [۱۰] مجموعه مقالات پانزدهمین کنفرانس سالانه سیاست‌های پولی و ارزی، انتشارات پژوهشکده پولی و بانکی، ص ۱۵۴ و ۱۵۵-۱۶۲ و ۱۶۳، خرداد ۱۳۸۴.
- [۱۱] الوانی، سید مهدی. شیروانی، علیرضا. سرمایه اجتماعی اصل محوری توسعه، مجله تدبیر، شماره ۱۴۷، مردادماه ۱۳۸۳.
- [۱۲] جعفری، مصطفی. حسنی، رضا. بازنگری مدل‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری: رویکرد کل نگر، چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، ۱۳۸۷.
- [۱۳] حسنی، ام البنین. پایان‌نامه ارشد، بررسی ارتباط سرمایه اجتماعی با عملکرد سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین - دانشکده مدیریت، تابستان ۱۳۸۷.
- [۱۴] حسنی، رضا. یزشکان، امیر. تبیین مفهوم سرمایه اجتماعی و نقش آن در توسعه، نشریه علمی - پژوهشی مدیریت فردا، سال پنجم، شماره ۱۷، صفحه ۳۵ تا ۴۷، ۱۳۸۵.
- [۱۵] حق شناس، اصغر. نقش سرمایه اجتماعی در توسعه، مجله تدبیر، شماره ۱۸۸، صفحه ۲۰ تا ۲۴، دی‌ماه ۱۳۸۶.
- [۱۶] رنگریز، حسن. جزوه بهره‌وری منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین دانشکده مدیریت (تحصیلات تکمیلی)، مهرماه ۱۳۸۸.
- [۱۷] رحیمی، غفور. ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان، سایت آفتاب.
- [۱۸] زاهدی، سید محمد. لطفی زاده، فرشته. ابعاد و مدل‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری، فصلنامه مطالعات مدیریت شماره ۵۵، از صفحه ۴۰ تا ۶۰.
- [۱۹] عبدالباقی، عبدالمجید. دلوی، محمدرضا. اعتماد، کلید ثروت نامرئی در کامیابی شغلی، روزنامه تفاهم، سوم مردادماه ۱۳۸۸.
- [۲۰] علوی، سید بابک. نقش سرمایه اجتماعی در توسعه، مجله تدبیر، شماره ۱۱۶، صفحه ۳۴ تا ۳۸، مهرماه ۱۳۸۰.
- [۲۱] عیسی خانی، احمد. سازمان با عملکرد برتر، سایت اینترنتی، ۱۳۸۶.
- [۲۲] فطرس، محمدحسن. بیکی، تورج. الگوهای اندازه‌گیری سرمایه فکری با نگاهی به بخش خدمات، مجله تدبیر، شماره ۲۰۳، صفحه ۲۷ تا ۳۳، فروردین ۱۳۸۸.
- [۲۳] قلیچلی، بهروز. مشبکی، اصغر. نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان (مطالعه دو شرکت خودروساز ایرانی)، فصلنامه دانش مدیریت، سال ۱۹، شماره ۷۵، از صفحه ۱۲۵ تا ۱۴۷، زمستان ۱۳۸۵.
- [۲۴] گردآوری واحد آموزش بانک توسعه صادرات، جزوه مدیریت دانش در منابع انسانی، انتشارات مرکز بهره‌وری دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۸۷.
- [۲۵] مفهوم سرمایه اجتماعی، اهمیت و کارکردهای سرمایه اجتماعی، روزنامه همشهری، سال ۱۶، شماره ۴۶۷۹، ص ۱۶، ۳۰ مهر ۱۳۸۷.
- [۲۶] جزوه شورای هماهنگی بانک‌ها (سایت بانک مرکزی، ۱۳۸۸).
- [۲۷] یزدانی، محمدرضا. بررسی روابط متقابل میان اجزاء سرمایه فکری و اثر آن بر عملکرد بانک ملت استان تهران، پایان‌نامه ارشد دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت، بهار ۱۳۸۵.
- [28] Asadi.ali; Akbari.morteza; (2008) *Poverty Alleviation And Sustainable development: The Role Of Social Capital*. (pp203-204).
- [29] Bontis Nick, (2000); *Assessing Knowledge Assets: A Review Of The Models Used To Measure Intellectual Capital*. (pp5-6)&(10-16).
- [30] Bontis Nick&curado Carla (2007), *Managing Intellectual capital: The Mic Matrix*. pp316
- نتایج آزمون‌های آماری حاکی از تأیید شش فرضیه مطرح شده در بالا بوده است؛ همچنین آزمون‌های فریدمن و ویلکاکسون نشان داده است که سه عامل، ارتباطی (رابطه ای) سرمایه فکری، انسانی سرمایه فکری و ارتباطی سرمایه اجتماعی میزان تأثیرشان بیشتر بوده و سه عامل دیگر یعنی شناختی سرمایه اجتماعی، ساختاری سرمایه اجتماعی و ساختاری سرمایه فکری کمترین تأثیر را بر عملکرد بانک داشته‌اند. این بدین معنی است که سرمایه‌گذاری در پتانسیل و پایگاه مشتریان، همچنین توجه به کارکنان دانشی و جذب افراد با دانش، تخصص و مهارت و نیز سرمایه‌گذاری روی عناصر اعتماد، تعهدات و انتظارات و هویت بین افراد سازمانی باعث می‌شود، عملکرد بانک، بهبود یا افزایش یابد. به‌طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی روی عملکرد بانک تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند.
- نتایج این پژوهش نشان‌دهنده آسیب‌پذیری سرمایه فکری از ناحیه ساختاری است. به عبارتی لازم است سازمان‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری در جهت بهبود عملکرد خود روی شاخص‌های (پایگاه داده‌ها، دستورالعمل‌های اجرایی و استراتژی‌ها) تحقیق کنند.
- توصیه می‌شود دو بعد شناختی - ساختاری و دو بعد رابطه ای - شناختی در کنار هم مورد مطالعه قرار گیرد. لازم به ذکر است، سهم هریک از این ابعاد در ایجاد سرمایه اجتماعی برحسب سازمان و مؤلفه‌های آن متغیر می‌باشند.
- در پژوهش حاضر آسیب‌پذیری از بعد ساختاری سرمایه اجتماعی است. بنابراین لازم است سازمان‌ها در جهت افزایش عملکرد روی شاخص‌های (روابط شبکه‌ای، ساختار روابط شبکه‌ای و سازمان مناسب) پژوهش و تحقیق کنند. همان‌طور که نتایج این پژوهش نشان می‌دهد بانک از ناحیه سرمایه اجتماعی بعد شناختی آسیب‌پذیر است. بنابراین می‌طلبید که روی شاخص‌های این بعد (زبان و حکایات مشترک) در سازمان‌ها تحقیق گردد.

#### ۱۰- منابع و مآخذ

- [۱] آذر، عادل. مومنی، منصور. آمار و کاربرد آن در مدیریت، تهران، انتشارات سمت، چاپ هشتم، ۱۳۸۴.
- [۲] آرمسترانگ، مایکل. مدیریت عملکرد، صفری، سعید. وهابیان، امیر (مترجم)، تهران، نشر جهاد دانشگاهی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، چاپ اول، ۱۳۸۵.
- [۳] الوانی، سیدمهدی. مدیریت عمومی، تهران، نشر نی، چاپ سی و دوم، ۱۳۸۷.
- [۴] ایران‌نژاد پاریزی، مهدی. روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی، تهران، نشر مدیران، چاپ سوم، صفحه ۱۱۶، ۱۳۸۵.
- [۵] خاکی، غلامرضا. روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه نویسی، تهران، نشر بازتاب، چاپ چهارم، ۱۳۸۷.
- [۶] فیلد، جان. سرمایه اجتماعی، غفاری، غلامرضا. رضانی، حسین (مترجم)، تهران، نشر کویر، چاپ دوم، ۱۳۸۶.
- [۷] خاوندکار، جلیل. سرمایه فکری: مدیریت، توسعه و مدل‌های سنجش، تهران، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، چاپ دوم، تابستان ۱۳۸۸.
- [۸] صادقی، مهدی. تجارت جهانی الکترونیک و فناوری اطلاعات، مشهد، نشر سخن گستر، ۱۳۸۵.

- [31] Cabrita Maria do Rosario and Landeiro Vaz Jorge, Intellectual capital And Value creation: evidence from the portuguese Banking industry. pp
- [32] Christina & Marta, 2006; Intangible Assets And Intellectual Capital As Key Factors Of Romanias Convergence". (pp20-21)
- [33] Lesser & Storck (2001), "communities of practice and organizational performance". p834
- [34] Marr Bernard; Gupta, Oliver & Roos, Goran, (2003) , "Intellectual Capital And Knowledge Management Effectiveness". (pp771-773)
- [35] Montequin, Rodriguez; Vicente (p), Ortega, fernandez, Francisco; (2003) "Intellectual capital Elements And Measurement Methods: A Survey. pp5
- [36] Nahapiet, Janine and Ghoshal, Sumantra (1998), "Social Capital, Intellectual Capital, And The Organizational Advantage.
- [37] "Intellectual Capital Management And Reporting in Universities, (pp3-4

Archive of SID