

شناسایی و ارزیابی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری سرمایه‌ساختاری در بانک‌ها (مورد مطالعه: شعب بانک مهر اقتصاد استان یزد)

▪ الهام بهنام⁺*

دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه یزد

یزد، صفاییه، بلوار دانشگاه

صندوق پستی: ۷۴۱-۸۹۱۹۵

▪ محمد صالح اولیا^۱

عضو هیات علمی دانشگاه یزد

یزد، صفاییه، بلوار دانشگاه

صندوق پستی: ۷۴۱-۸۹۱۹۵

▪ نورالدین سلیمی^۲

دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه یزد

یزد، صفاییه، بلوار دانشگاه

صندوق پستی: ۷۴۱-۸۹۱۹۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۴/۲۴ و تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۰/۱۴

چکیده

امروزه تغییرات فناوری محیطی و بین‌المللی، گسترش دامنه رقابت بین بانک‌ها و افزایش سطح دانش و آگاهی مشتریان، چالش‌هایی را پیش روی نظام بانکی قرار داده است. به‌منظور مقابله با این تحولات، حفظ مزیت رقابتی و در نتیجه ایجاد ارزش برای مشتریان و حفظ آنها، باید راهبردهایی متناسب با شرایط سازمان اتخاذ شود. در این راستا یکی از مهم‌ترین راهبردهای مؤثر، مدیریت و توسعه بنگاه، سرمایه‌فکری است؛ بنابراین، در مقاله حاضر به شناسایی و ارزیابی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری سرمایه‌ساختاری به‌عنوان یکی از اجزاء سرمایه‌فکری پرداخته شده است.

روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی - پیمایشی بوده است. جامعه آماری پژوهش شامل مدیران و کارکنان شعب بانک مهر اقتصاد استان یزد و جمع‌آوری داده‌ها نیز به‌صورت سرشماری و با استفاده از ابزار پرسشنامه صورت گرفته است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و تکنیک آماری آزمون دوجمله‌ای و نیز ماتریس اهمیت عملکرد تجزیه و تحلیل شده است. طبق نتایج آزمون فرضیات، عوامل فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، فرایندها، سیستم‌های اطلاعاتی، روش‌های مدیریتی، نوآوری و مدیریت دانش وضعیت مناسبی داشته‌اند. در پایان نیز با توجه به میزان اهمیت و نیز عملکرد این عوامل در بانک پیشنهادهایی جهت تحقق اهداف عملیاتی بانک ارائه شده است.

واژگان کلیدی: سرمایه‌فکری، سرمایه‌ساختاری، تکنیک دلفی، ماتریس اهمیت- عملکرد، بانک مهر اقتصاد.

* عهده دار مکاتبات

+ آدرس پست الکترونیکی: Behnam.lhm@gmail.com

۱ شماره‌نمبر: ۰۳۵-۳۸۲۱۱۸۲۹ و آدرس پست الکترونیکی: Owlia.ms@gmail.com

۲ آدرس پست الکترونیکی: Nooraldin.salimi@gmail.com

۱- مقدمه

مطالعات انجام شده در کشورهای مختلف فهرست‌های متفاوتی را از عناصر تشکیل‌دهنده سرمایه‌ساختاری ارائه داده‌اند که ممکن است این فهرست در سازمان‌های ایران کارایی نداشته باشد؛ بنابراین از یک‌سو شناسایی عوامل مؤثر بر تشکیل سرمایه‌ساختاری و عناصر تشکیل‌دهنده آنها و از سوی دیگر درجه اهمیت هر یک از عناصر تشکیل‌دهنده سرمایه‌ساختاری برای سازمان نقش بسیار مهمی در سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری‌های مدیران دارد؛ بنابراین در این مقاله سعی شده است ضمن شناسایی عوامل مؤثر بر سرمایه‌ساختاری به بررسی میزان اهمیت و عملکرد هر یک از این عوامل در بانک مهر اقتصاد پرداخته شود تا از این طریق منابع سازمان به امور ضروری تخصیص یابد و به بالاترین اثربخشی و سودآوری در جهت تحقق اهداف عملیاتی سازمان دست یافته شود.

۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- سرمایه فکری

امروزه جنبه نامشهود اقتصاد بر پایه سرمایه فکری بنیان نهاده شده و ماده نخستین و اصلی آن، دانش و اطلاعات است [۱۹]. سرمایه فکری به میثقی جالب برای محققان و هم برای متصدیان سازمانی بدل گشته و در رشته‌های مختلف مفهوم‌سازی شده است؛ برای مثال، حسابداران علاقه‌مند به اندازه‌گیری آن در ترازنامه هستند؛ متخصصان فناوری اطلاعات درصد کدگذاری آن در سیستم‌های اطلاعاتی هستند؛ روانشناسان بدین وسیله تمایل دارند ذهن‌ها را توسعه دهند؛ مدیران منابع انسانی تمایل دارند بازدهی سرمایه‌گذاری را از طریق آن محاسبه کنند و کارکنان آموزش و توسعه تمایل دارند مطمئن شوند که آیا می‌توان این روش را در برنامه‌های توسعه منابع انسانی قرار داد [۱۴]؛ بنابراین سرمایه فکری باید به شکلی تخصصی‌تر در قالب مدل‌های مدیریت موردسنجش قرار بگیرد. در زمینه ارائه مفهوم سرمایه فکری تعاریف متعددی مطرح شده؛ اما در مبنای ادبیات تعریف، عبارت‌سازی و طبقه‌بندی این مؤلفه‌ها اشتراک نظر وجود ندارد. بعضی از تعاریف سرمایه فکری به صورت زیر آورده شده است:

سرمایه فکری آن دسته از دارایی‌های نامشهود یک سازمان است که در صورت‌های مالی ثبت نشده اما ممکن است ۸۰٪ ارزش بازار یک سازمان را تشکیل دهد. سرمایه فکری به معنای هر چیزی در یک شرکت است که می‌تواند برای افزایش مزیت رقابتی در بازار استفاده شود که شامل

با پیشرفت سریع فناوری الگوی رشد اقتصادی جهان، به‌طور اساسی تغییر کرده و وارد دوران اقتصاد دانشی شده است که در آن دانش در مقایسه با دارایی‌های فیزیکی مانند زمین، سرمایه و ماشین‌آلات و ... از ارجحیت بیشتری برخوردار است و از آن به‌عنوان مهم‌ترین عامل کسب مزیت رقابتی سازمان‌ها یاد شده است [۳۲]. با این وجود، اکثر صنایع و واحدهای خدماتی در کشورهای مختلف دنیا (از جمله ایران) در حال استفاده از روش‌های سنتی حسابداری مالی هستند که قرن‌ها پیش برای یک محیط کسب‌وکار مبتنی بر دارایی‌های ملموس مثل تجهیزات فیزیکی، ساختمان و ... ایجاد شده‌اند [۳۱]. در اقتصاد دانشی، موفقیت سازمان‌ها به توانایی مدیریت این دارایی‌های نامشهود وابسته است و برای مدیریت آنها ابتدا باید این دارایی‌ها شناسایی و اندازه‌گیری شوند [۳۴]. علی‌رغم این میزان اهمیت، سرمایه فکری در سازمان‌های خدماتی به‌ندرت جایگاه خود را یافته است و تاکنون تعداد کمی از آنان برای اندازه‌گیری و مدیریت این دارایی‌ها تلاش کرده‌اند [۲۹]. سرمایه فکری ابزاری جهت خلق و افزایش ارزش سازمانی است که موفقیت یک سازمان به توانایی مدیریت این منبع کمیاب وابسته است. شناسایی و ارزیابی سرمایه‌های فکری (ساختاری) توانسته است زمینه لازم را برای پالایش داده‌ها، اطلاعات و دانش موجود در سازمان فراهم نموده و شرایطی را ایجاد نماید تا مدیران، کارکنان مرتبط با سازمان از گردآوری و تحلیل اطلاعات کم‌ارزش و یا بی‌ارزش‌هایی یافته و در جهت فراگیری دانش جدید انجام کارها و اداره امور سازمان فعالیت نمایند. طبقه‌بندی‌های زیادی برای سرمایه فکری در نظر گرفته شده است؛ اما، به‌طور کلی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری (سازمانی) و سرمایه ارتباطی (مشتری) برای آن در نظر گرفته شده است. مقاله حاضر بر روی بعد سرمایه ساختاری متمرکز شده است و تلاش می‌کند بینش مفیدی برای استفاده عملی مدیریت این سرمایه ایجاد کند.

یکی از مهم‌ترین مسائلی که سازمان‌های خدماتی از جمله بانک‌ها با آن روبرو هستند، عدم شناخت عناصر تشکیل‌دهنده سرمایه ساختاری و درجه اهمیت هر یک از این عناصر است؛ به‌عبارت دیگر این موضوع همواره به‌عنوان یک سوال برای سازمان‌ها مطرح بوده است که سرمایه ساختاری موجود در آنها چیست و از چه عناصری تشکیل شده است؟

توسعه، نظیر حق ثبت محصولات و تلاش‌های آموزشی است [۷].

سرمایه سازمانی دانش نهادینه شده متعلق به یک سازمان است که در پایگاه داده‌ها، دستورالعمل‌ها و ... ذخیره می‌شود و اغلب از آن به عنوان سرمایه ساختاری یاد می‌کنند [۴۰]. همچنین بروکنینگ^۴ [۱۱] معتقد است که سرمایه ساختاری دارای‌های زیرساختاری مثل فناوری، فرایندها و روش‌های کاری و نیز دارای‌های فکری مثل دانش فنی، مارک‌های تجاری و حق ثبت محصولات را شامل می‌شود.

سرمایه ساختاری تابعی از سرمایه انسانی و عامل تعیین کننده شکل سازمانی است. از طرف دیگر، سرمایه ساختاری به مجرد اینکه تحت تأثیر سرمایه انسانی قرار گیرد، به طور آشکار و مستقل از سرمایه انسانی ایجاد می‌شود. برای مثال، ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی به طور مستقل می‌توانند اثرات بنیادی داشته باشند؛ بنابراین سرمایه ساختاری و سرمایه انسانی در تعامل با یکدیگر به سازمان‌ها کمک می‌کند که به طور هماهنگ سرمایه مشتریان را شکل داده، به کار گیرند و توسعه بخشند [۲۸]. سرمایه سازمانی مجموع تمام دارای‌های شرکت است که توانایی خلاقیت سازمان را ممکن ساخته است. چشم‌انداز شرکت، فلسفه مدیریت، فرهنگ سازمان، راهبردها، فرآیندها، سیستم‌های کاری و فناوری اطلاعات در میان این دارای‌ها ذکر شده است [۲۱]. سرمایه سازمانی ترکیبی از دانش صریح و ضمنی، رسمی و غیررسمی که در یک راه مؤثر و کارآمد برای ساختار و توسعه فعالیت سازمانی شرکت است که شامل فرهنگ ضمنی و دانش غیررسمی، ساختار صریح و دانش رسمی و یادگیری سازمانی صریح و ضمنی، تجدید رسمی و غیررسمی فرآیند دانش است [۲۱].

طی بررسی‌هایی که در حوزه سرمایه ساختاری صورت گرفته است، مدل واحدی برای اندازه‌گیری سرمایه ساختاری وجود نداشته و محققان مختلف اجزای متفاوتی را برای سرمایه ساختاری برشمرده‌اند.

جدول شماره یک انواع طبقه‌بندی‌های صورت گرفته توسط محققان مختلف را به صورت مختصر بیان نموده است. همان گونه که مشاهده می‌شود محققان مختلف اجزای متفاوتی را برای سرمایه ساختاری در نظر گرفته‌اند؛ علی‌رغم اشتراکات بسیار بین این پژوهش‌ها تعریف معین و واحدی از

دانش، اطلاعات، حق مالکیت معنوی و تجربه است؛ به عبارت دیگر، سرمایه فکری می‌تواند به عنوان درآمد نهایی در صورت‌های مالی منعکس شود، اما نمی‌تواند به عنوان حسابداری در صورت‌های مالی بیان شود. سرمایه فکری عبارت است از ارزش افزایش یافته یک شرکت که قابل نسبت دادن به دارای‌های نامشهود است که ناشی از فرآیندها و شبکه‌های فناوری اطلاعات، صلاحیت و کارایی کارکنان و روابط با مشتریان است [۲۱ و ۲۲].

در زمینه طبقه‌بندی اجزای سرمایه فکری تاکنون مدل‌های زیادی مطرح و از نقطه نظرات مختلف به بررسی و طبقه‌بندی این مبحث پرداخته شده است؛ اما به طور کلی در اکثر طبقه‌بندی‌ها بر سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری (سازمانی) و سرمایه ارتباطی تأکید شده است که با توجه به هدف این نوشتار تنها به بعد سرمایه ساختاری پرداخته شده است.

۲-۲- سرمایه ساختاری

سرمایه‌های انسانی هر شب به خانه‌هایشان باز می‌گردند، وظیفه مدیران ساخت دارای‌های دانشی است که شب به خانه بازنگردند. این مهم از طریق سرمایه ساختاری که شامل فناوری‌ها، شبکه داده‌ها، انتشارات، فرایندها و سازمان می‌شود، صورت گرفته است [۳].

دراکر^۳ بر این باور است که سرمایه ساختاری دلیلی برای باقی ماندن کارمندان خوب در سازمان است. سرمایه ساختاری باید افراد را به متخصصان و اطلاعات و نیز مشتریان را به سازمان مرتبط سازد. امروزه، سرعت رو به افزایش توسعه فناوری انتظار از عمر خدمات و محصولات را کاهش داده است. بنابراین مدیریت باید تلاش کند زمان زیادی در تبدیل سرمایه ساختاری به شکل یا سیستم مطلوب صرف شود. در غیر این صورت دستیابی به نتایج مطلوب صورت نخواهد گرفت که دلیلی برای وجود شرکت است [۳]. سرمایه ساختاری محیطی را ایجاد می‌کند که از طریق آن دانش خلق و آماده ورود به بازار - شود [۳۶].

سرمایه ساختاری عبارت است از «هر آنچه که پس از بازگشت کارکنان به خانه، در شرکت باقی می‌ماند». سرمایه ساختاری دربرگیرنده سرمایه سازمانی، نظیر دارای‌های فکری، نوآوری، فرایندها و دارای‌های فرهنگی و نیز سرمایه نوسازی و

ادامه خلاصه‌ای از پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه سرمایه فکری در قالب جدول شماره دو بیان شده است. با توجه به تحقیقات انجام‌شده و طبقه‌بندی‌های مختلف سرمایه فکری و سرمایه ساختاری و نیز نظرات خبرگان در مورد بانک، هفت عامل فرهنگ‌سازمانی، ساختار سازمانی، فرایندها، سیستم‌های اطلاعاتی، روش‌های مدیریتی، نوآوری و مدیریت دانش به‌عنوان عوامل مؤثر بر شکل‌گیری سرمایه ساختاری شناسایی شد که در ادامه به توضیح مختصری از هر کدام پرداخته شده است.

سرمایه ساختاری وجود ندارد و اصولاً با توجه به تفاوت بین سازمان‌ها، کشورها، راهبردها و ... اجزای سرمایه ساختاری متفاوت هستند. در ادامه، پس از بررسی تحقیقات گذشته و با توجه به طبقه‌بندی‌های ذکرشده عوامل مؤثر بر شکل‌گیری سرمایه ساختاری در بانک با توجه به نظرات خبرگان مشخص شده است. همزمان با توسعه مفاهیم دانش‌محور در دهه ۱۹۹۰ میلادی، علاقه‌مندی پژوهشگران به مقوله سرمایه فکری بیشتر شده و پژوهش‌های زیادی در این زمینه انجام شده است. در

جدول ۱: طبقه‌بندی اجزای سرمایه ساختاری

متغیر / منبع	فرهنگ	ساختار	فرایند	فناوری اطلاعات	راهبرد	نوآوری	یادگیری سازمانی	مدیریت دانش	پایگاه داده	سیستم	فلسفه مدیریت	دارایی فکری
مهدی‌وند و همکاران [۲۴]	✓	✓		✓								
کیم و همکاران [۱۸]	✓			✓		✓					✓	
هو و ساپرال [۱۵]		✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓		
بونتیس و سوراج [۳۵]	✓		✓	✓		✓		✓		✓		
مار و مستغفر [۲۲]	✓		✓	✓		✓		✓		✓		
آرامبورا و سائز [۸]	✓	✓		✓	✓	✓						
نامور و همکاران [۲۷]	✓	✓		✓		✓						✓
مادیتنس و همکاران [۲۰]	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓				
هوانگ و وو [۱۶]	✓	✓	✓					✓	✓	✓		✓
هوانگ و هسو [۱۷]	✓	✓			✓					✓		
منور و همکاران [۲۵]			✓	✓								
وو و همکاران [۳۹]			✓	✓								
تسنگ و گو [۳۸]	✓		✓	✓								✓
تسی و وو [۳۷]	✓		✓			✓						
بونتیس [۱۰]	✓	✓	✓			✓						
بونتیس [۹]	✓	✓	✓			✓						
قزل و همکاران [۶]	✓		✓	✓		✓		✓				
شفیعا و همکاران [۴]	✓	✓				✓						

- **همگنی فرهنگی:** سطح همبستگی، ارتباط، مقبولیت و تعهد کلی به ارزش‌های فرهنگی که در سازمان وجود دارد.
- **همکاری و هماهنگی:** واحدهای سازمانی با کارکردهای متفاوت می‌توانند برای رسیدن به اهداف مشترک خیلی خوب با هم کار کنند. مرزهای سازمانی با این‌گونه کار کردن به‌هم‌ریخته نیز نمی‌گردد.

- **فرهنگ سازمانی:** فرهنگ مجموعه ارزش‌ها، هنجارها و رفتارهایی است که بین اکثریت اعضاء سازمان مشترکند و رفتار افراد را شرطی کرده و نتایج را یکدست می‌کند. با بررسی مدل‌های فرهنگ‌سازمانی می‌توان آن را شامل سه مؤلفه ارزش‌های بنیادین، همگنی فرهنگی، همکاری و هماهنگی دانست.
- **ارزش‌های بنیادین:** اعضای سازمان در یک دسته از ارزش‌ها که هویت و انتظارات آنها را تشکیل می‌دهد شریک‌اند.

ساختار سازمانی: روابط حاکم بر مشاغل، نظام‌ها، فرایندها، مشتری تلاش می‌کنند. می‌توان ساختار سازمانی را در سه عملیاتی، افراد و گروه‌هایی است که برای دستیابی به هدف مؤلفه پیچیدگی، رسمیت و تمرکز مورد بررسی قرار داد.

جدول ۲: مروری بر تحقیقات سرمایه فکری

منبع	خلاصه یافته‌ها	روش آماری	اهداف پژوهش
بونتیس [۹]	نتایج نشان داده است که سرمایه فکری از طریق سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری اثر مستقیم بر عملکرد شرکت داشته است و سرمایه انسانی اثر مثبت بر دو بعد دیگر سرمایه فکری داشته، اثر مهم و قابل توجهی بر عملکرد دارد.	مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)	هدف این تحقیق تعیین اجزای سرمایه فکری و بررسی تاثیر آنان بر عملکرد شرکت است.
بونتیس [۱۰]	نتایج نشان داده است ارتباط بین سرمایه انسانی و سرمایه مشتری در مدل ساختاری برای هر دو نوع از شرکت‌ها بسیار قوی است. همچنین، تأثیر سرمایه انسانی بر سرمایه ساختاری برای شرکت‌های خدماتی مثبت اما غیرقابل توجه است؛ ولی برای شرکت‌های غیرخدماتی مثبت و قابل توجه است. در آخر می‌توان گفت رابطه بین سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری مثبت، حقیقی و قابل توجه برای هر دو دسته شرکت است.	مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)	هدف این تحقیق بررسی نقش ابعاد سرمایه فکری بر عملکرد شرکت‌ها در بخش (خدمات/ غیر خدمات) در کشور مالزی است.
چن و همکاران [۱۳]	نتایج نشان داده است ارتباط مثبت بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت وجود دارد، هم-چنین سرمایه انسانی تأثیر فراوانی بر هر دو سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری گذاشته و سرمایه ساختاری بر هر دو سرمایه نوآوری و مشتری موثر بوده است. تأثیر سرمایه انسانی بر سرمایه نوآوری نسبتاً از تأثیر سرمایه نوآوری بر سرمایه مشتری کمتر قابل توجه است. این نشان می‌دهد که یک ارتباط مؤثر بین چهار عنصر سرمایه فکری و سرمایه‌گذاری وجود دارد که موجب درک و بهبود بهتر سطح سرمایه فکری و همچنین فعال کردن عملکرد شرکت می‌شود.	مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)	هدف این تحقیق طراحی یک مدل اندازه‌گیری و یک سیستم شاخص کیفی از سرمایه فکری است.
رید و همکاران [۳۰]	نتایج نشان داده است دو اثر اصلی اجزای سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی داخلی و خارجی قابل توجه بوده است.	تجزیه و تحلیل رگرسیون	هدف این تحقیق تجزیه و تحلیل متقابل اجزای سرمایه فکری و اثرات آنها بر عملکرد مالی در بانک‌های شخصی و دولتی است.
کاربیتاو بونتیس [۱۲]	نتایج نشان داده است که سرمایه‌گذاری در کانال‌های مرتبط با سرمایه فکری به‌طور معنی‌داری منجر به خلق ارزش شده است و شدت اثرگذاری سرمایه فکری از دیگر سرمایه‌های فیزیکی و مالی بیشتر بوده است	مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)	هدف این تحقیق بررسی نقش سرمایه فکری در خلق ارزش در صنعت بانکداری است.
کیم و همکاران [۱۸]	نتایج نشان داده است که سرمایه مشتری محرک اصلی عملکرد کسب‌وکار در هتل‌های مجلل است. سرمایه سازمانی نیز اثر مثبت قابل توجهی دارد اما نه در مقیاس یکسان. سرمایه انسانی یک اثر عمده بر هر دو سرمایه سازمانی و مشتری دارد و این بدان معنی است که اثرش بر عملکرد قوی اما غیرمستقیم است. در روش مشابه، سرمایه سازمانی اثر مثبت بر سرمایه مشتری دارد و بنابراین تأثیرش بر عملکرد کسب‌وکار هم مستقیم و هم غیرمستقیم است.	مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)	هدف این تحقیق بررسی روابط ساختاری بین ابعاد سرمایه فکری و عملکرد کسب‌وکار در هتل‌های بسیار مجلل است.
منشن و بونتیس [۲۶]	نتایج نشان داده است که سرمایه انسانی تنها بعد سرمایه فکری که تأثیر مستقیم نسبت به سایر ابعاد سرمایه فکری بر عملکرد شرکت دارد. اثر سرمایه ساختاری به سرمایه رابطه‌های مثبت و قابل توجه است و ترکیبی از هر دو اثر قابل توجهی بر عملکرد شرکت دارند. نتایج نشان می‌دهد که بخش بانکداری به‌شدت به سرمایه انسانی متکی است.	مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)	هدف این تحقیق بررسی روابط ساختاری بین ابعاد سرمایه فکری و عملکرد کسب‌وکار است.
ارتقای [۱]	اولاً؛ نتایج نشان داده است میان اجزای سرمایه فکری با یکدیگر و نیز اجزای سرمایه فکری با عملکرد سازمانی، رابطه مثبت متوسط به بالا، مستقیم و معناداری وجود دارد. در این بین، بیشترین همبستگی‌ها در مورد رابطه اجزای سرمایه فکری با یکدیگر به رابطه سرمایه انسانی با سرمایه ساختاری و سرمایه ساختاری با سرمایه مشتری و بیشترین همبستگی در رابطه اجزای سرمایه فکری با عملکرد سازمانی به سرمایه مشتری بازمی‌گردد. نتایج آزمون رگرسیون نشان می‌دهد که از میان اجزای سرمایه فکری، سرمایه مشتری بیشترین تأثیر را بر عملکرد سازمانی شعب بانک سپه در سطح استان تهران دارد.	آزمون همبستگی پیرسون، آزمون رگرسیون	هدف این تحقیق تعیین رابطه سرمایه فکری و اجزای آن با عملکرد شعب بانک سپه در سطح استان تهران است.

مدیریت دانش: مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان‌ها یاری می‌کند اطلاعات مهم را بیابند، گزینش، سازمان‌دهی و منتشر کنند.

- **جذب دانش:** روندها و فرایندهایی برای ادراک و دریافت دانش تعریف شده است.
 - **تسهیم و انتقال دانش:** روندها و فرایندهایی برای اشتراک-گذاری دانش تعریف شده است.
 - **تیم کاری:** در سازمان به انجام کارهای گروهی در راستای اهداف سازمان ارزش داده شده است.
- پس از معرفی ابعاد و اجزا سرمایه‌سازی بانک مهر اقتصاد فرضیه‌های این پژوهش مطابق زیر تعریف می‌شود.

۲-۳- فرضیات پژوهش

- فرضیه ۱: شعب بانک مهر اقتصاد استان یزد از نظر فرهنگ در وضعیت مناسبی قرار دارد.
- فرضیه ۲: شعب بانک مهر اقتصاد استان یزد از نظر ساختار سازمانی در وضعیت مناسبی قرار دارد.
- فرضیه ۳: شعب بانک مهر اقتصاد استان یزد از نظر فرایند در وضعیت مناسبی قرار دارد.
- فرضیه ۴: شعب بانک مهر اقتصاد استان یزد از نظر روش‌های مدیریتی در وضعیت مناسبی قرار دارد.
- فرضیه ۵: شعب بانک مهر اقتصاد استان یزد از نظر سیستم‌های اطلاعاتی در وضعیت مناسبی قرار دارد.
- فرضیه ۶: شعب بانک مهر اقتصاد استان یزد از نظر نوآوری در وضعیت مناسبی قرار دارد.
- فرضیه ۷: شعب بانک مهر اقتصاد استان یزد از نظر مدیریت دانش در وضعیت مناسبی قرار دارد.

۳- روش پژوهش

مقاله حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است که هدف آن شناسایی و بررسی میزان اهمیت عوامل مؤثر بر شکل‌گیری سرمایه‌سازی در بانک‌ها است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران و کارکنان شعب بانک مهر اقتصاد استان یزد به تعداد ۱۳۴ نفر است. حجم نمونه نیز با توجه به پایین بودن حجم جامعه آماری پژوهش، تعداد کل جامعه آماری مدیران و کارکنان در نظر گرفته شده است. در این مقاله، ابتدا پرسشنامه‌هایی که براساس طیف لیکرت تنظیم شده است، با استفاده از روش دلفی مورد بررسی و آزمون قرار گرفتند و از ضریب توافق کندانال برای تعیین میزان توافق بر شاخص‌ها استفاده شد. پرسشنامه حاصل با ۵۶ سؤال مورد تأیید قرار

- **پیچیدگی:** به میزان تفکیکی که در سازمان وجود دارد اشاره می‌کند.
- **رسمیت:** به مقررات، روش‌ها، مدارک کتبی اطلاق می‌شود که به موجب آن شرح وظایف، دستورالعمل‌ها و فرمان‌هایی که کارکنان و اعضا باید رعایت کنند، مشخص می‌شود.
- **تمرکز:** سطوحی از سلسله‌مراتب اختیار اطلاق می‌شود که می‌توانند تصمیماتی را بگیرند.
- **فرایندها:** مجموعه دانش، روش‌ها و شیوه‌هایی است که یک سازمان برای انجام وظایف خود اختیار می‌کند.
- **بلوغ فرایندی:** مؤلفه‌ای که فرایندهای سازمان را از طریق استانداردسازی، به‌کارگیری دانش، مهارت، روش‌های مدیریتی، ثبات و موفقیت‌های فرایندهای سازمانی در نظر می‌گیرد.
- **بازمهندسی:** به معنای تفکر مجدد، بازطراحی اساسی فرایندها جهت بهبود چشم‌گیر است.
- **روش‌های مدیریتی:** این بعد شامل دو ویژگی مهم در سازمان‌ها شامل، مدیریت راهبردی و مدیریت ریسک است.
- **مدیریت راهبرد:** گرایش‌های راهبردی روشن جهت اهداف سازمانی را نشان می‌دهد و هر شخص می‌تواند خودش را در آن بخش (صنعت) مشارکت دهد.
- **مدیریت ریسک:** کاربرد سامانمند سیاست‌های مدیریتی، رویه‌ها و فرایندهای مربوط به فعالیت‌های تحلیل، ارزیابی و کنترل ریسک است.
- **سیستم‌های اطلاعاتی:** سیستم‌های اطلاعاتی شامل نرم-افزارها، سخت‌افزارها؛ ذخیره‌سازی، انتقال اطلاعات درونی شرکت است.
- **زیرساخت فنی:** مجموعه سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای یک سازمان، زیرساخت فنی آن را تشکیل می‌دهد.
- **پایگاه‌های اطلاعات:** پایگاه داده‌ها به مجموعه‌ای از داده‌ها، اطلاق می‌شود که توسط یک سیستم مدیریت پایگاه داده‌ها، مدیریت می‌شود.
- **نوآوری:** این مؤلفه شامل تلاش‌های تحقیق و توسعه و دارایی-های فکری سازمان است که به اجزای زیر تقسیم می‌شود:
- **دارایی فکری:** حجم دانشی که به‌صورت قانونی در سازمان محافظت شده یا به‌طور طبیعی در دسترس است.
- **ابتکار:** فعالیتی که برای توسعه ایده، اجرا و واکنش و تغییر در آن صورت لزوم تعریف شده است..

مرحله ۱) بررسی کتابخانه‌ای: در این تحقیق برای شناسایی عناصر تشکیل‌دهنده سرمایه‌های ساختاری بانک و ارزیابی آنها از روش بررسی کتابخانه‌ای بهره گرفته شده است. در این مرحله، ابتدا با جستجوی گسترده کتابخانه‌ای و اینترنتی عناصر و عوامل اصلی تشکیل‌دهنده سرمایه ساختاری شناسایی گردید. مقالات متعددی در این زمینه تهیه، ترجمه و مورد مطالعه قرار گرفت و عناصر و عوامل مختلف سرمایه ساختاری و همچنین مدل‌های اندازه‌گیری متعدد شناسایی و مورد بررسی قرار گرفت و سپس با کسب نظرات تعدادی از مدیران بانک و همچنین خبرگان دانشگاهی آشنا با مقوله سرمایه فکری مدل اولیه جهت تعیین عناصر سرمایه ساختاری بانک مهر اقتصاد ایران طراحی گردید.

مرحله ۲) انتخاب اعضای پانل دلفی: انتخاب اعضای پانل دلفی یکی از مسائل پیچیده است، ولی ما در این نوشتار از نرمال‌ترین حالت دلفی که برای حالتی که شرکت‌کنندگان از تنوع زیادی برخوردار نیستند، یعنی پنج تا پانزده نفر استفاده نمودیم. در این پژوهش ده متخصص از اساتید دانشگاه و مدیران بانک و دانشجویان دکتری دارای تخصص در زمینه مدیریت دانش و سرمایه فکری برای پانل دلفی انتخاب شدند.

مرحله ۳) اجرای دلفی: یکی از فنون آماری که سنجش میزان توافق بین اعضاء یک نمونه آماری بر روی موضوعات مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد ضریب توافقی کندال^۶ است. این ضریب در مطالعات مربوط به پایایی داوران^۷ و پایایی آزمون‌ها^۸ مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ و به‌عنوان راه‌حلی به شمار می‌رود که از طریق آن می‌توان موافقت کلی بین K مجموعه از رتبه‌ها را مشخص نمود. این ضریب با W نمایش داده می‌شود و از طریق (۱) محاسبه می‌گردد.

$$w = \frac{1}{12} k^2 (n^3 - n) \quad (1)$$

که در (۱):

S = حاصل جمع مربعات انحرافات R_j ها از میانگین R_j ها

K = تعداد مجموعه‌های رتبه‌ها، یعنی تعداد داوران

N = تعداد افراد یا اشیاء رتبه‌بندی شده

$\frac{1}{12} k^2 (N^3 - N)$ = حاصل جمع مربعات انحرافات از میانگین

R_j ها یعنی حاصل جمع‌ها که در صورت وجود موافقت کامل بین

K رتبه‌بندی مشاهده می‌شود [۵].

گرفت؛ که از این سوالات تعداد ۷ سؤال به مؤلفه فرهنگ، ۷ سؤال به بعد ساختار سازمانی، ۸ سؤال به بعد فرایند، ۸ سؤال به بعد روش‌های مدیریتی، ۱۰ سؤال به بعد سیستم‌های اطلاعاتی، ۸ سؤال به بعد نوآوری و ۸ سؤال به بعد مدیریت دانش اختصاص دارد. پرسشنامه مذکور یک‌بار جهت بررسی عملکرد با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، ... و کاملاً مخالفم) و یک‌بار برای بررسی میزان اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (بدون اهمیت، کم‌اهمیت، ... و اهمیت زیاد) استفاده شده است. پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ^۵ با مقدار ۰/۹۴ مورد تأیید قرار گرفت و روایی آن نیز به با توجه به نظر اساتید دانشگاه و نیز خبرگان شرکت‌کننده در فرایند دلفی، تأیید شد. به‌منظور تحلیل آماری و آزمون فرضیات از نرم‌افزار SPSS و تکنیک آزمون دوجمله‌ای و نیز ماتریس ارزیابی اهمیت عملکرد استفاده شده است. در ادامه، ابتدا به معرفی هر یک از این تکنیک‌های استفاده شده در این پژوهش پرداخته شده است. سپس نتایج حاصل از داده‌های گردآوری‌شده و تجزیه و تحلیل آنها در قسمت‌های آتی آورده شده است.

۳-۱- تکنیک‌ها و روش‌های مورد استفاده

۳-۱-۱- تکنیک دلفی

تکنیک دلفی یک فرآیند گروهی است که پژوهشگر با گروهی از خبرگان در خصوص موضوعی معین و معمولاً از طریق یک سری پرسشنامه تعامل برقرار می‌کنند. این تکنیک معمولاً در مواردی که نظرات و قضاوت‌های خبرگان ضرورت داشته باشد و امکان گرد هم آمدن خبرگان نیز وجود نداشته باشد مفید است [۲]. یکی از ویژگی‌های این روش آن است که نظرات افراد بر یکدیگر تأثیر ندارد و آنان دیدگاهشان را بدون تأثیرپذیری از عامل دیگری بیان می‌کنند. دومین ویژگی این روش تکرار است که البته بسته به موضوع مورد نظر این رفت و برگشت در دفعات مختلف انجام می‌گیرد و در پژوهش‌هایی که از این طریق انجام گرفته بین ۲ تا ۱۰ دور رفت و برگشت پرسشنامه در نوسان بوده است؛ و سوم آنکه این روش نیز بازخورد کنترل‌شده نتایج به پاسخگویان است که این بدین معنی است که از دور دوم به بعد، پاسخ‌های اعضاء به آگاهی شرکت‌کنندگان در پانل رسیده و آنان بر این اساس پاسخ‌های جدید را ارائه می‌دهند [۲].

فرایند اجرای دلفی در این تحقیق طی سه مرحله به‌صورت زیر بیان شده است.

5 Crobach's Alpha

6 Kendall coefficient concordance

7 Inter judge reliability

8 Interest reliability

۳-۱-۳- آزمون دوجمله‌ای

هرگاه آزمایش دو حالت بیشتر نداشته باشد و در هر بار آزمایش فقط یکی از این دو حالت اتفاق بیفتد به آن آزمایش برنولی می‌گویند. اگر احتمال موفقیت یا وجود یک عامل برابر با p و احتمال عدم موفقیت یا عدم وجود یک عامل $q = 1 - p$ باشد و آزمایش n بار انجام شود به طوری که از یکدیگر مستقل باشد، آنگاه احتمال آن که متغیر تصادفی X وجود داشته باشد، با استفاده از توزیع دوجمله‌ای به صورت فرمول شماره ۲ محاسبه می‌شود [۵].

$$P(x = k) = c_n^k p^k q^{n-k} \quad \text{st} \quad k = 0, 1, 2, \dots, \quad (2)$$

در این نوشتار به منظور بررسی مناسب یا نامناسب بودن وضعیت هر یک از پارامترهای مربوط به فرهنگ، ساختار، روش مدیریتی، فرایند، سیستم‌های اطلاعاتی، مدیریت دانش و نوآوری از آزمون دوجمله‌ای استفاده شده است.

۴- یافته‌ها

۴-۱- نتایج حاصل از تکنیک دلفی

در مرحله اول دلفی تعداد ۱۰ پرسشنامه بین خبرگان توزیع گردید که تمامی آنها به سؤالات مربوطه در آن پاسخ دادند. در این مرحله ضریب توافق کندال بین اعضاء پانل پایین و معادل ۰/۲۹۳ و ضریب مربع کای دو معادل ۱۹۹/۰۵ بدست آمد (جدول شماره چهار). با توجه به این که میانگین پاسخ‌های داده شده در دور اول دلفی بین ۴ الی ۷ است، می‌توان گفت که اغلب پاسخگویان اعتقاد به تناسب نسبتاً بالای شاخص‌های مربوطه برای سنجش و ارزیابی سرمایه ساختاری بانک داشته‌اند.

با توجه به زیاد بودن تعداد شاخص‌ها و سؤالات پرسشنامه که اغلب اعضای پانل نیز به آن اشاره و بعضاً از آن شکایت داشتند، کلیه شاخص‌هایی که میانگین آنها کمتر از ۵ (طبق نظر خبرگان) بود برای اجرای دور دوم دلفی حذف شدند. در مرحله دوم دلفی تعداد ۱۰ پرسشنامه بین اعضاء گروه توزیع و جمع‌آوری شد که با توجه به آنها ضریب توافق کندال و خی دو به شرح جدول شماره چهار بدست آمد.

جدول ۴: ضریب توافق کندال برای مراحل دلفی

پارامترهای دلفی	دور اول دلفی	دور دوم دلفی
N (تعداد)	۱۰	۱۰
W^k (کندال)	۰/۲۹۳	۰/۴۰۹
$Chi-Square$ (خی دو)	۱۹۹/۰۵	۲۲۴/۷۳۸
Df (تفاوت)	۶۸	۵۵
$Asymp. Sig.$	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

همان‌طور که در جدول شماره چهار مشاهده می‌شود، ضریب توافق بین اعضای پانل در خصوص سؤالات پرسشنامه در مقایسه با

پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌های مرحله اول دلفی، داده‌های حاصله با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و سپس میانگین، واریانس و حداقل و حداکثر پاسخ‌ها محاسبه می‌گردد، سؤالات با میانگین پایین حذف نظرات و پیشنهادهای پاسخ‌دهندگان بر روی سؤالات اعمال می‌شود، سپس وارد مرحله دوم دلفی شده و فرایند دور اول تکرار می‌شود، این فرایند تا زمانی که به نتیجه مطلوب برسد، ادامه می‌یابد. پس از رسیدن به ضریب توافق قابل قبول فرایند متوقف و پرسشنامه نهایی استخراج می‌گردد.

۳-۱-۲- ماتریس اهمیت-عملکرد

به منظور تدوین راهبرد برای ارتقا به سطح مطلوب از ماتریس اهمیت-عملکرد استفاده می‌شود. در مدل تحلیل اهمیت-عملکرد هر مؤلفه از دو بعد اهمیت و عملکرد مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. داده‌ها بر روی یک شبکه دوبعدی که در آن محور Y نشان عملکرد و محور X نشان بعد اهمیت است نمایش داده می‌شود. ماتریس اهمیت-عملکرد در واقع دارای ۴ قسمت است و در هر چارک راهبرد خاصی مطابق جدول شماره سه قرار دارد، از این ماتریس برای تعیین درجه اولویت شاخص‌ها جهت بهبود استفاده می‌شود.

جدول ۲: ماتریس اهمیت-عملکرد [۳۳].

عملکرد	ناحیه اول «کار به همین روال»	ناحیه چهارم «هدر دادن منابع»
	ناحیه دوم «اینجا تمرکز کنید»	ناحیه سوم «اولویت کم‌تر»
کم	زیاد	

← اهمیت کم → اهمیت زیاد

ناحیه اول: موقعیتی را نشان می‌دهد که از نظر اهمیت و عملکرد در بالاترین سطح قرار دارند. ارائه‌دهندگان خدمات در حال حاضر این ویژگی را به خوبی مدیریت کرده‌اند و باید عملکرد فعلی را حفظ کنند.

ناحیه دوم: امتیازها را نشان می‌دهد، پاسخ‌دهندگان این ویژگی‌ها را مهم می‌دانند اما از عملکرد آنان رضایت ندارند. این ناحیه منطقه مهمی است که تصمیم‌گیرندگان باید روی آن تمرکز کنند.

ناحیه سوم: مواردی که در این منطقه قرار می‌گیرند اهمیت و عملکرد پایینی دارند و کم‌تر مورد توجه قرار می‌گیرند.

ناحیه چهارم: این ناحیه نشان‌دهنده اهمیت کم، اما عملکرد بالا است. ارائه‌دهندگان خدمات باید منابعی را که به این موارد اختصاص داده‌اند به محل‌های دیگر که ضعف دارند انتقال دهند.

یک تا پنج نسبت داده شده است (۱: خیلی ضعیف، ۵: خیلی خوب)، نتایج آزمون دوجمله ای با مقایسه هر مشاهده با عدد ۳ نشان می‌دهد چه نسبتی از افراد شرکت کننده معتقد بودند ابعاد سرمایه ساختاری در وضعیت خیلی خوب و خوب قرار دارند.

۴-۳- نتایج ماتریس اهمیت- عملکرد

پس از بررسی فرضیات پژوهش و شناسایی عوامل مؤثر بر سرمایه ساختاری، در نظر گرفتن دو عامل اهمیت و عملکرد بررسی می‌شود که با کار کردن بر روی کدام عوامل می‌توان سازه‌های مؤثر بر سرمایه ساختاری را افزایش داد که این کار به کمک ماتریس اهمیت- عملکرد صورت می‌گیرد. در ماتریس اهمیت-عملکرد با توجه به اینکه هر عامل در کدام ناحیه قرار می‌گیرد، راهبرد متناسب با آن انتخاب می‌شود. در این نوشتار جهت بررسی عملکرد از میانگین نظرات پاسخ‌دهندگان در ارزیابی سرمایه‌های ساختاری بانک و جهت بررسی اهمیت مؤلفه‌ها از میانگین نظرات خبرگان در مرحله دوم دلفی استفاده شده است. برای ناحیه‌بندی نیز از روش نقطه تقاطع استفاده شده است به گونه‌ای که میانگین هر بعد را حساب کرده و سپس نقطه تقاطع بعد اهمیت و بعد عملکرد به دست می‌آید. شکل شماره یک این تحلیل را بر روی بعدها نشان می‌دهد.

جدول ۴: نتایج آزمون دوجمله‌ای

شاخص	فرضیات	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	عدد معنی داری sig	نتیجه آزمون
فرهنگ	≤ 3	۰/۱	۰/۱۶	۰/۰۰۰	رد
	> 3	۰/۹			پذیرش
ساختار	≤ 3	۰/۳	۰/۱۶	۰/۰۰۰	رد
	> 3	۰/۷			پذیرش
فرایند	≤ 3	۰/۳	۰/۱۶	۰/۰۰۰	رد
	> 3	۰/۷			پذیرش
روش‌های مدیریتی	≤ 3	۰/۲	۰/۱۶	۰/۰۰۰	رد
	> 3	۰/۸			پذیرش
سیستم‌های اطلاعاتی	≤ 3	۰/۲	۰/۱۶	۰/۰۰۰	رد
	> 3	۰/۸			پذیرش
نوآوری	≤ 3	۰/۲	۰/۱۶	۰/۰۰۰	رد
	> 3	۰/۸			پذیرش
مدیریت دانش	≤ 3	۰/۳	۰/۱۶	۰/۰۰۰	رد
	> 3	۰/۷			پذیرش

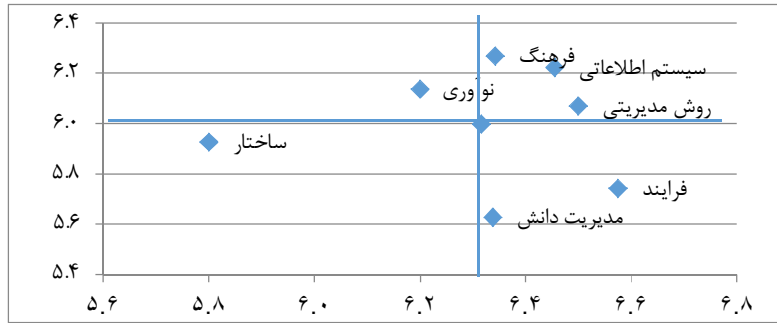
مرحله اول افزایش تقریباً زیادی داشته است و به رقم ۰/۴۰۹ رسیده است. از طرفی، میانگین پاسخ‌ها نسبت به دور اول دلفی به یکدیگر نزدیک‌تر شده‌اند و ارتقا یافته‌اند. تعداد شاخص‌های با میانگین کمتر از ۵ کمتر شده و تعداد شاخص‌های با میانگین بالاتر از ۶ افزایش یافته‌اند. از سوی دیگر، کاهش واریانس‌ها در این مرحله افزایش گرایش داده‌ها به سمت میانگین و مرکز در دور دوم دلفی را نشان می‌دهد؛ بنابراین با توجه به افزایش نمرات میانگین شاخص‌ها، کاهش واریانس‌ها (جدول شماره پنج) و قابل قبول بودن ضریب توافق کندال و نیز قابل قبول بودن تعداد شاخص‌ها از ادامه دلفی صرف نظر شده و تعداد ۵۶ شاخص به عنوان پرسشنامه نهایی ارزیابی سرمایه‌های ساختاری بانک مهر اقتصاد در نظر گرفته شدند و بین کارکنان و مدیران بانک مهر اقتصاد به تعداد ۱۳۴ نفر پخش شد که از این تعداد ۱۰۳ پرسشنامه برگشت داده شد. در ادامه تحلیل‌های انجام شده بر پرسشنامه نهایی آورده شده است.

جدول ۳: مقایسه یافته‌های مراحل اجرای دلفی

آماره‌های توصیفی در مراحل پانل دلفی	مرحله اول		مینیمم
	مرحله اول	مرحله دوم	
	۳/۳۸	۴/۵۲	
	۸/۰۴	۸/۵	ماکسیمم
	۵/۸۲	۶/۷۶	میانگین
	۲/۴۷	۱/۳۷	واریانس

۴-۲- نتایج حاصل از آزمون دوجمله‌ای

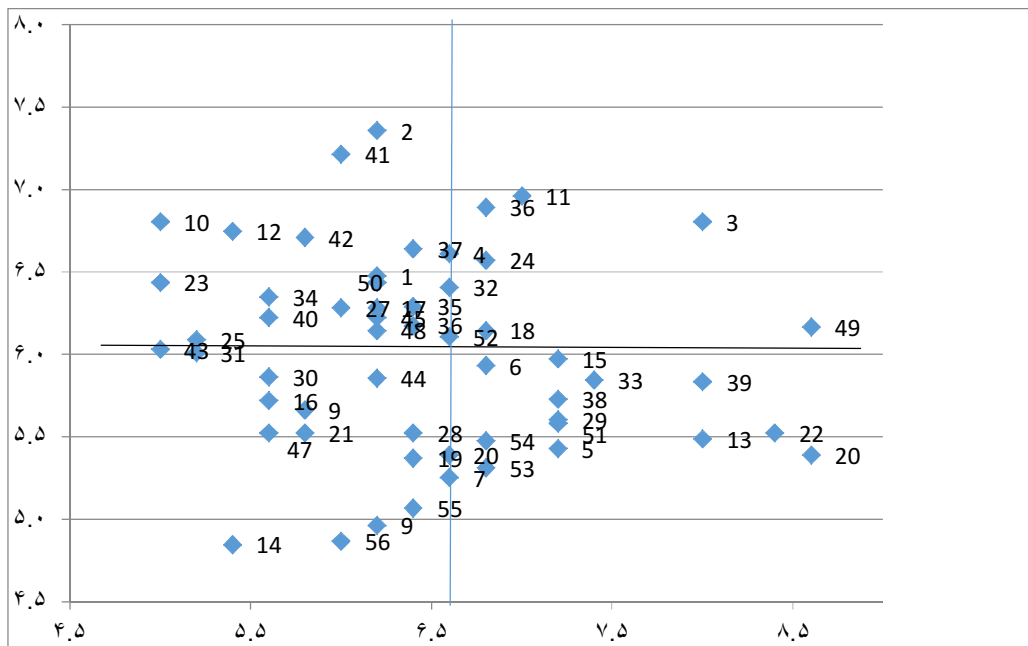
به منظور بررسی مناسب یا نامناسب بودن وضعیت هر یک از ابعاد سرمایه ساختاری در شعب بانک مهر اقتصاد از آزمون دوجمله‌ای استفاده شد. در جدول شماره شش نتایج آزمون مربوط به هر یک از فرضیات آورده شده است؛ که در سطح اطمینان ۹۵ درصد و با در نظر گرفتن این واقعیت که سطح معناداری (مقدار P-value) کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، برای تمامی شاخص‌ها فرض صفر رد و فرضیه جایگزین پذیرفته می‌شود. بدین معنی که شاخص‌های فرهنگ، ساختار، فرایندهای سازمانی، روش‌های مدیریتی، سیستم‌های اطلاعاتی، نوآوری و مدیریت دانش هر یک در وضعیت مناسبی در بانک مهر اقتصاد قرار دارند. (در این پژوهش فرضیات با عدد ۳ مقایسه شده‌اند، بدین دلیل که به هر یک از وضعیت‌های طیف لیکرت عددی بین



شکل ۱: ماتریس اهمیت- عملکرد بر روی ابعاد

بعدها راهبرد مناسبی را به کار گرفته است. این سازه‌ها همراه با سازه سرمایه‌ساختاری در اولویت بعدی برای بهبود قرار می‌گیرد. از طرفی، نوآوری با توجه به اهمیت متوسط دارای عملکرد خوبی و در اولویت بهبود قرار نمی‌گیرد. برای بررسی دقیق‌تر، ماتریس اهمیت- عملکرد برای گویه‌ها نیز مطابق شکل شماره دو نشان داده شده است.

با توجه به نتایج بدست آمده می‌توان اظهار داشت که سازه‌های فرایند و مدیریت دانش با توجه به اهمیت بالا از عملکرد پایینی برخوردارند و در ناحیه تمرکز قرار می‌گیرند. مدیریت دانش و فرایند در اولویت قرار می‌گیرد و لازم است که بر روی این دو سازه سرمایه‌گذاری‌های لازم صورت گیرد. سازه‌های فرهنگ، سیستم اطلاعاتی، روش مدیریتی هم از اهمیت و هم عملکرد بالایی دارند که نشان می‌دهد مدیریت در رابطه با این



شکل ۲: ماتریس اهمیت- عملکرد بر روی گویه‌ها

۵- نتیجه‌گیری

هدف این تحقیق شناسایی و ارزیابی عناصر تشکیل‌دهنده سرمایه‌ساختاری بانک مهر اقتصاد است. برای این منظور پس از بررسی و مطالعه تحقیقات، مدل‌ها و منابع موجود در زمینه سرمایه‌ساختاری، ۷ عامل اصلی از جمله فرهنگ‌سازمانی،

نتایج ماتریس اهمیت-عملکرد حاکی از آن است که اکثر گویه‌ها از نظر عملکرد و اهمیت در وضعیت متوسط قرار دارند، گویه‌هایی که در ناحیه دوم قرار می‌گیرند در اولویت قرار می‌گیرند تا مدیران روی آنان تمرکز کنند.

در مورد گویه‌ها نیز می‌توان گفت که باز مهندسی فرایندها، طراحی معیارهای ارزیابی عملکرد، ثبت و مستندسازی دانش کارکنان، ارائه پاداش به کارهای تیمی، تسهیم دانش باید در مرتبه اول اولویت کار سازمان جهت رفع و بهبود آن قرار گیرد. همچنین گویه‌های مربوط به نواحی ۱ و ۳ دارای ارزش مساوی برای سازمان است و این دو ناحیه باید بعد از ناحیه ۱ در اولویت قرار گیرد. وجود منشور اخلاقی برای تعیین ارزش‌ها برای سازمان، پشتیبانی از داده‌ها، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات عملکرد و اهمیت بالایی دارند، پس سازمان باید راهبرد فعلی خود را نسبت به آنان ادامه دهد و گویه‌های تفویض اختیار بیشتر به مدیران در تنظیم پروژه‌های جدید، پاداش به کارکنان جهت ارائه ایده‌های جدید که در ناحیه سوم قرار دارند در اولویت بعدی باید به آنها پرداخته شود. گویه‌های مربوط به ناحیه چهارم مانند شرح وظایف برای مشاغل، وجود قوانین و مقررات در ساختار بانک به صورت مکتوب، فهرست حق امتیازها و حق انحصارها که دارای عملکرد بالا و اهمیت پایین هستند نیز در اولویت آخر قرار گیرند تا از این طریق بتوان با تخصیص منابع به فعالیت‌های ضروری سازمان، اثربخشی بیشتری در جهت رسیدن به اهداف بدست آورد.

ساختار سازمانی، فرایندها، روش‌های مدیریتی، سیستم‌های اطلاعاتی، نوآوری و مدیریت دانش به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده سرمایه ساختاری شناسایی شدند. در ادامه، جهت بررسی وضعیت هریک از مؤلفه‌های اصلی تحقیق از آزمون دوجمله‌ای استفاده شد که با توجه به نتایج کلیه فرضیات تحقیق مورد تأیید قرار گرفتند؛ بدین معنی که عوامل مرتبط با اجزای سرمایه‌های ساختاری (فرهنگ، ساختار، نوآوری، قرائند، مدیریت دانش، سیستم‌های اطلاعاتی و روش‌های مدیریتی) در وضعیت مناسبی قرار دارند. در پایان با در نظر گرفتن دو معیار اهمیت و عملکرد (ماتریس اهمیت - عملکرد) به اولویت‌بندی سازه‌ها برای تخصیص منابع به امور حیاتی سازمان پرداخته شد. با توجه به نتایج این ماتریس، می‌توان بیان داشت که مؤلفه‌های مدیریت دانش و فرایندهای سازمانی علی‌رغم اهمیت بالا، دارای عملکرد پایینی هستند و لازم است که مدیران بر روی تقویت این دو بعد تمرکز نمایند و راهبرد خود را در مورد آنان تغییر داده تا به عملکرد مطلوب‌تری دست یابند. سازه‌های روش‌های مدیریتی، فرهنگ، سیستم‌های اطلاعاتی و نوآوری نیز دارای عملکرد و اهمیت بالایی هستند؛ پس می‌توان رویه‌های فعلی مدیریت در مورد آنها را قابل قبول دانست و به همراه ساختار سازمانی در اولویت بعدی جهت بهبود قرار داد.

فهرست منابع

- [۱] ارتقایی، میثم؛ بررسی تأثیر اجزای سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی شعب بانک سپه در سطح استان تهران، پایان‌نامه دانشگاه پیام‌نور تهران، ۱۳۸۸.
- [۲] عباسی‌اسفنجانی، حسین؛ فروزنده‌دهکردی، لطف‌الله؛ "شناسایی و تبیین عوامل تعیین‌کننده در تجاری‌سازی تحقیقات دانشگاهی با استفاده از الگوی سه‌شاخگی"، سیاست علم و فناوری، دوره ۶، شماره ۴، صفحه ۴۶-۳۳، پاییز و زمستان ۱۳۹۳.
- [۳] خیرخواه، هوشیار؛ بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری سازمان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد سمنان، ۱۳۹۰.
- [۴] شفیعا، محمدعلی؛ سهرابی، بابک؛ رئیسی و انائی، ایمان؛ فقیه میرزائی، سمیه؛ "مدلی برای سنجش تحلیلی مؤلفه‌های سرمایه‌های فکری"، کنفرانس بین‌المللی مدیریت سرمایه فکری زنجان، اکتبر ۲۰۰۹.
- [۵] صالحی صدیقانی، جمشید؛ ابراهیمی، ایرج؛ تحلیل آماری پیشرفته؛ انتشارات هستان، تهران، چاپ اول، ۱۳۹۲.
- [۶] قزل، علیرضا؛ رمضان، مجید؛ زاهدی، محمدرضا؛ "ارائه چارچوب مفهومی برای اندازه‌گیری سرمایه ساختاری در دانشگاه"، مجله رشد و فناوری فصلنامه تخصصی پارک‌ها و مراکز رشد، سال دهم، شماره ۳۷، صفحه ۶۳-۵۶، زمستان ۱۳۹۲.
- [۷] قلیچ‌لی، بهروز؛ غلام‌زاده، داریوش؛ ایمانی‌پور، محسن؛ "مدل اندازه‌گیری و گزارش‌دهی سرمایه فکری سازمان‌ها"، مجموعه مقالات کنفرانس سوم بین‌المللی مدیریت، تهران، ۱۳۸۴.
- [8] Aramburu, N.; Saenz, J.; "Structural capital, innovation capability, and size effect: An empirical study", Journal of Management & Organization, Vol. 7, Issue 3, pp. 307-325, 2011.
- [9] Bontis, N.; "Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models", Journal of Management Decision, Vol. 36, Issue. 2, pp. 63-76, 1998.

- [10] Bontis, N.; "Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital", European Management Journal, Vol. 6, Issue. 3, pp. 226-251, 2000.
- [11] Brooking, A.; *Intellectual Capital—Core Asset for Third Millennium Enterprise*, CENGAGE Learning EMEA, Hampshire, 2010.
- [12] Cabrita, R.; Bontis, N.; "Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry", International Journal of Technology Management, Vol. 43, Issue. 1-3, pp. 212–237, 2008.
- [13] Chen, J.; Zhu, Z.; Hong, Y.X.; "Measuring intellectual capital: A new model and empirical study", Journal of Intellectual Capital, Vol. 5, Issue. 1, pp. 195-212, 2004.
- [14] Edvinsson, L.; Sullivan, p.; "Developing a model for managing intellectual capital", European Management Journal, Vol. 14, Issue. 4, pp. 356-65., 1996.
- [15] Hsu, C.; Sabherwal, R.; "Relationship between Intellectual Capital and Knowledge Management: An Empirical Investigation", Decision Sciences Journal, Vol. 43, Issue. 3, pp. 489–524, 2012.
- [16] Huang, Y.; Wu, J.; "Intellectual capital and knowledge productivity: the Taiwan biotech industry", Management Decision Journal, Vol. 48, Issue. 4, pp. 580 - 599, 2010.
- [17] Huang, C.; Hsueh, H.; "A study on the relationship between intellectual capital and business performance in the engineering consulting industry: A path analysis", Journal of Civil Engineering and Management, Vol. 13, Issue 4, pp. 265 – 271, 2007.
- [18] Kim, T.; Kim, W.; Park, S.; Lee, G.; "Intellectual Capital and Business Performance: What Structural Relationships Do They Have in Upper-Upscale Hotels? ", International Journal of Tourism Research, Vol. 14, Issue 4, pp. 391-408, 2010.
- [19] Loverde, L.; "Intellectual Capital Evaluation: An M&A Approach", Journal Of The KMCI, Vol. 1, Issue.3, pp. 58-88, 2001.
- [20] Maditinos, D.; Sevic, Z.; Tsairidis, C.; "Intellectual Capital and Business Performance: An Empirical study for the Greek Listed Companies", European Research Studies, Vol. 13, Issue 3, pp. 145 - 167, 2010.
- [21] Manzari, M.; Kazemi, M.; Nazemi, sh.; "Intellectual capital: Concepts, components and indicators: A literature review", Management Science Letters, Vol. 2, Issue 7, pp. 2255–2270, 2012.
- [22] Marr, B.; Moustaghfir, K.; "Defining intellectual capital: a three-dimensional approach", Management Decision, Vol. 43, Issue. 9, pp. 1114 – 1128, 2005.
- [23] Martos, C.; Jardon, F.; "Intellectual capital and performance in wood industries of Argentina", Journal of Intellectual Capital, Vol. 4, Issue 10, p.p. 600 - 616, 2009.
- [24] Mehdivand, M.; Zali, M.; madhoushi, M.; Kodanei, A.; "Intellectual Capital and Nano-Businesses Performance: The Moderating Role of Entrepreneurial Orientation", European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, Issue. 52, pp. 147 – 162, 2012.
- [25] Menor, L.; Kristal, M.; Rosenzweig, E.; "Examining the Influence of Operational Intellectual Capital on Capabilities and Performance", Manufacturing & Service Operations Management, Vol. 4, Issue. 9, pp. 559–578, 2007.
- [26] Mention, A.; Bontis, N.; "Intellectual capital and performance within the banking sector of Luxembourg and Belgium", Journal of Intellectual Capital, Vol. 14, Issue. 2, pp. 286 - 309, 2013.
- [27] Namvar, M.; Fathian, M.; Akhavan, P.; Gholamian, M.; "Exploring the impacts of intellectual property on intellectual capital and company performance", Management Decision, Vol. 48, Issue 5, pp. 676-697, 2010.
- [28] Pike, S.; Roos, G.; "Measuring the use of knowledge and the intellectual capital of companies", special issue of Journal of Operations Research Society (JORS), online, 2001.
www.intcap.com/ICS_Article_2001_Msrg_Use_of_Knowledge_and_IC_in_Cos.pdf
- [29] Ramirez, Y.; "Intellectual Capital Models in Spanish Public Sector", journal of Intellectual Capital, Vol. 11, Issue 2, pp. 248-260, 2010.
- [30] Reed, K.; Lubatkin, M.; Srinivasan, N.; "Proposing and testing an intellectual capital-based view of the firm," Journal of Management Studies, Vol. 43, Issue. 4, pp. 867-893, 2006.
- [31] Sanchez, P.; Chaminade, C.; Olea, M.; "Management of Intangibles: an Attempt to Build a theory," Journal of Intellectual Capital, Vol. 1, Issue 4, pp. 312-327, 2000.
- [32] Seetharaman, A.; Sooria, H.; Saravanan, A.; "Intellectual capital accounting and Reporting in the knowledge economy", Journal of Intellectual capital, Vol. 3, Issue 2, pp. 128-148., 2002.
- [33] Smith, S.; Costello, C.; "Culinary tourism: Satisfaction with a culinary event utilizing importance-performance grid analysis", Journal of Vacation Marketing, Vol. 15, Issue 2, pp. 99-110, 2009.
- [34] Sullivan, J.; Sullivan, S.; "Valuing intangible companies: an intellectual capital approach", Journal of Intellectual capital, Vol. 1, Issue 4, pp. 328-340, 2000.
- [35] Suraj, O.; Bontis, N.; "Managing intellectual capital in Nigerian telecommunications companies", Journal of Intellectual Capital, Vol. 13, Issue 2, pp. 262-282, 2012.
- [36] Sveiby, k.; "The intangible assets monitor", Journal of Human Resource Costing and Accounting, Vol. 2, Issue 1, pp. 109-131, 1997.
- [37] Tsai, H.; Wu, W.; "Impact of social capital and business operation mode on intellectual capital and knowledge

- management*", International Journal of Technology Management, Vol. 30, Issue 1-2, pp.147-170, 2005.
- [38] Tseng, C.; Goo, J.; "*Intellectual capital and corporate value in an emerging economy: empirical study of Taiwanese*", Journal of R&D management, Vol. 35, Issue 2, pp. 187-201, 2005.
- [39] Wu, S.; Lin, L.; Hsu, M.; "*Intellectual capital, dynamic capabilities and innovative performance of organisations*", International Journal of Technology Management, Vol. 39, Issue 3/4, pp. 279-296, 2007.
- [40] Youndth, MA.; "*Human resource consideration and value creation: the mediating role of intellectual capital*," National Conference of US Academy of Management, 4-9 August, Toronto, 2000.

