بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی از طریق نقش اشتراک دانش

(مورد مطالعه : بانک قرض الحسنه مهر ایران)

روح اله میرهادی

کارشناسی ارشد ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، گروه مدیریت ، اراک ،ایران

srmirhady@gmail.com

چکیده: پژوهش حاضر به بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی از طریق نقش اشتراک دانش در بانک قرض الحسنه مهر ایران شهر تهران می پردازد.روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی و همبستگی می باشد. همچنین جامعه آماری تحقیق حاضر شامل ، کلیۀ کارکنان، مدیران و کارشناسان مربوطه در بانک قرض الحسنه مهر ایران شهر تهران می باشند.حجم نمونه بااستفاده از فرمول کوکران ۱۴۱ نفر تعیین گردید و روش نمونه گیری پژوهش حاضر تصادفی ساده می‌باشد. داده های تحقیق با روش کتابخانه ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسشنامه بوده است. روایی ابزار تحقیق با استفاده نظرجمعی از صاحب نظران و متخصصان مورد تایید قرار گرفت و پایایی تحقیق ۰.۸۲۴ تایید شد. داده ها نیز با بهره مندی از مدل معادلات ساختاری با نرم افزار PLS تحلیل شدند. نتایج حاکی از آن است که ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی،سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری) بر عملکرد مالی معناداری دارند. این در حالی است که تاثیر سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی نسبت به سایر عوامل بیشتر بوده است. همچنین نتیجه فرضیه میانجی نشان میدهد متغیر اشتراک دانش مالی با ضریب تاثیر ۰.۲۰۹ رابطه ی بین متغیر سرمایه فکری و عملکرد مالی را به طور معنی داری تعدیل(افزایشی) میکند. در نتیجه فرضیه مورد نظر تایید می شود.

واژه‌های کلیدی: سرمایه فکری ،اشتراک دانش ، عملکرد مالی

مقدمه

در دو دهه اخیر، عملکرد سازمانی به یکی از موضوع های مورد توجه و جذاب تبدیل شده است و این تمایل هم در زمینه های تحقیقاتی و هم در زمینه ه ای کاربردی به بروز نوآوریهای بسیاری منجر شده است. با توجه به روندهای جهانی و تغییرات فزاینده محیطی، سازمان ها با دشواریهای بسیاری در راه حفظ بقاء و رشد توسعه خود روبرو هستند. بهبود مستمر عملکرد سازمان ها، نیروی عظیم هم‌افزایی ایجاد می کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد، توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. (گو،۲۰۰۵)دولت ها و سازمان ها و مؤسسات همواره در جهت نیل به این هدف می‌کوشند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش های پیش روی سازمان و کسب بازخورد و اطلاع از میزان اجرای سیاست های تدوین شده، شناسایی منابع فکری موجود وموارد‌ی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد.(احمد ومشرف ، ۲۰۱۱) از سوی دیگر،پیچیدگی محیط عرصه رقابتی کسب و کار و افزایش انتظارات مشتریان، ضرورت آگاهی از نقاط قوت و ضعف سازمان و بهبود مستمر عملکرد را پیش از پیش آشکار نموده است. (خان وهمکاران،۲۰۱۰)دراین راستا عوامل استراتژی مالی، نوآوری و سرمایه فکری ابزار مناسبی برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می‌آیند. در مطالعات جدید ارزیابی سرمایه فکری به عنوان یکی از موضوعات مهم در عرصه مدیریت استراتژیک مالی مطرح می باشد که با قابلیت نوآوری و توانایی کارکنان در جهت استفاده ار منابع دانش مالی گره خورده است(یالاما وکاسکان،۲۰۰۷) بنابراین سرمایه فکری در پی آن است که در سازمان ها، دارایی های فکری، دانش، تجربه و یادگیری مالی جهت نیل به توسعه همه جانبه بیشتر از پیش مورد توجه قرار گیرد. براساس کار تعدادی از محققان در زمینه سرمایه فکری، این مفهوم در برگیرنده سه جزء اصلی (سرمایه انسانی ، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای) غیرمالی و دارای رابطه متقابل می باشد (غیوری مقدم وهمکاران،۱۳۹۱).

از طرفی،سازمانها و موسسات ناچارند که برای رقابت به دنبال اشتراک دانش باشند چرا که سازمانهای مدرن با فشار فزاینده‌ای جهت یافتن راههای جدید رقابت کارآمد در بازار پویای جهانی مواجه هستند. اشتراک دانش ، توانایی سازمان برای عرضه محصولات و خدمات با کیفیت بالا را ارتقا داده و در نتیجه عامل مهمی برای اثربخشی سازمان می‌شود (دواداسان و ویندو[1]،۲۰۱۰). بنابراین، با توجه به اهمیتی که اشتراک دانش مالی درسازمانهای صنعتی و خدماتی دارد، تحقیقات اندک و بعضاً نامرتبطی در این زمینه به انجام رسیده استلذا، هر چند بحث سرمایه فکری در جهان سابقه زیادی دارد ولی متأسفانه در کشورمان در حوزه های علمی و سیاست گذاری مالی چندان به اهمیت و جایگاه این بخش پرداخته نشده است. با نگاهی به فعالیتهای سازمانهای و بانکهای خدماتی در می یابیم که این نهادها تا کنون توجه چندان دقیقی به فرایندهای سرمایه فکری نداشته اند.دراین راستا،با بررسی عملکرد بانک قرض الحسنه مهر ایران می توان شاهد روند پر نوسان و بحث برانگیز این بخش ،طی چندسال گذشته بود و این در حالی است که کارشناسان پتانسیل گسترش فرایندهای سرمایه فکری بانک مذکور را از لحاظ عملکرد بهتر، بیشتر از این می دانند. (شهائی وهمکاران،۱۳۸۹)بنابراین نبود راهکارهای لازم برای ارتقای سرمایه فکری در بانکهای تخصصی فعال فنی و خدماتی ، در ایران مسئله ای است که باید توجه ویژه ای به آن داشت، زیرا آنچه این بانکها باید به آن توجه کنند افزایش و بهبود سرمایه فکری سازمان ودرجهت توسعه عملکرد مالی است. لذا ،دراین راستا توسعه اثربخش قابلیت های جو مالی . اخلاق مدیران در در سال های اخیر به عنوان مسیری برای ایجاد مزیت رقابتی پایدار و در نتیجه بهبود عملکرد این سازمانها و بانکها شناخته شده است.

البته قدر مسلم قضاوت در مورد نقشی که سرمایه فکری می تواند در بهبود عملکرد بانک قرض الحسنه مهر ایران داشته باشد نیازمند مطالعه نظری و تجربی بسیاری است که در این راستا هنوز مطالعات بسیار اندک می باشد. در این رابطه تلاش شده است که تاثیر هر یک از عوامل سرمایه بر عملکرد بانک قرض الحسنه مهر ایران را مورد بررسی قرار دهیم در

[1] Devadasan & vindoh

این بررسی به این سئوال جواب داده خواهد شد که آیا متغیرهای سرمایه فکری بر عملکرد مالی از طریق اشتراک دانش مالی بانک قرض الحسنه مهر ایران تاثیر مثبت دارد؟

پیشینه تحقیق نظری

سرمایه فکری

سرمایه فکری در نوآوری، بهره وری، رشد و نمو، رقابت جویی تجاری و عملکرد اقتصادی از اهمیت اساسی و فزاینـده ای برخوردار است. این دارایی ها فرصت‌های سازمان را افزایش می دهند. اندازه گیری سرمایه فکری گام مهمی اسـت در تعیین اینکه چگونه بهبود بهره وری کلی سازمان اندازه گیری شود. بدون اندازه گیری صحیح سـرمایه فکـری، بانـک یـا سازمان بطور صحیحی اندازه‌گیری نمی شود و مدیریت قادر به تنظیم و تعیین استراتژی نیست. سرمایه فکری در تدوین و تنظیم استراتژی یک بانک باید مورد توجه قرار گیرد و همچنین باید به‌عنوان یکی از منابع عمده و اساسی سودآوری بانک ها بحساب آید (آمریزا وهمکاران،۲۰۱۳) .ناآگاهی از سرمایه فکری موجب عدم توجه کافی مدیریت به آن خواهد شد کـه این عدم بهره برداری کامل از ارزش افزوده قابلیت ها را در پی دارد. پس می توان نتیجه گرفت که موفقیـت روزافـزون و بهره وری بانک یا سازمان مرهون توجه به دانش و سرمایه فکری است. با شناخت ماهیت، مدل و روش هـای سـنجش، اندازه گیری و ارزشگذاری سرمایه فکری، امکان طرح ریزی و بهینه سازی و کنترل ونظارت مستمر بر آن در بانـک‌هـا و سازمان‌ها مهیا خواهد شد . با بررسی بیش از ۷۰۰ مقاله در زمینه اندازه‌گیری سرمایه فکری، مار و همکارانش (۲۰۰۳) نشان دادند که پنج هدف کلی برای انـدازه‌گیـری سـرمایه فکـری وجـود دارد کـه در ادامـه بـه آنهـا اشـاره مـی‌گـردد : (کالکانـا وهمکاران،۲۰۱۴)

- برای کمک به سازمان‌ها در جهت فرموله کردن استراتژی‌هایشان؛
- برای ارزیابی نحوه اجرای استراتژی‌ها؛
- کمک به گسترش و تنوع تصمیم‌گیری‌های بانک؛
- ارزیابی‌های غیرمالی سرمایه فکری می‌تواند به طرح‌های باز پرداخت و پاداش‌های مدیران، ارتباط داده شود؛
- جهت ایجاد رابطه با سهامداران خارج از بانک که سرمایه فکری را در اختیار دارند. (دستگیر وهمکاران، ۱۳۹۳).

اشتراک دانش

اشتراک دانش عبارت از مجموعه رفتارهایی می‌باشد که شامل تبادل دانش و اطلاعات و کمک کردن به دیگران در این خصوص است و همچنین رفتاری فراتر از نقش کارمند در محیط کاری است و شبیه رفتارهای شهروند مالی است که به‌طور اختیاری و داوطلبانه در سازمان ها انجام می شود (الهاواریا وهمکاران،۲۰۱۲).

مؤلفه فکری جزئی از محصولات و خدمات بدست آمده در اهمیت توسعه اشتراک دانش و مبنای برتری در سازمانها می باشد . یقیناً مدیریت دانش اهمیت بیشتری دراقتصاد امروزی پیدا کرده است . خلق دانش و توسعه آن به عنوان عوامل کلیدی در دستیابی سازمان ها به مزیت رقابتی شناخته شده است . در واقع سطح دانش چگونه در بانک مورد استفاده قرار می گیرد . و با چه سرعتی دانش در جهت ایجاد مزیت رقابتی افزایش می یاید موهانو و استول (۲۰۱۲) سازمان های مدرن در عصر دانش بر اساس دانش و به خاطر سپردن و عمل کردن آن و بهترین راهها در دسترس بودن دانش مورد بررسی قرار می گیرند (موهانا واستول،۲۰۱۲). وسیع ترین رویکرد نسبت به مفهوم اشتراک دانش این است که از سه جز واحد تشکیل شده است :افراد فرایندها و تکنولوژی است مهم ترین استفاده اشتراک دانش کاربرد آن در تصمیم گیری ما می باشد . مفهوم مدیریت دانش ضرورت افزایش اطلاعات درزمان کوتاه را نشان می دهد که هر کس می تواند بهترین تصمیمات رادر مورد شرایط بازار ، محصولات ، خدمات و برنامه ریزی برای فعالیت های که برای موفقیت بانک ها در رقابت یا هر عملیات دیگری که مهم است ارائه دهد (موهانا و استول ، ۲۰۱۰). امروزه یکی از چالش های اساسی مدیریت، واداشتن افراد برای به اشتراک گذاشتن آنچه که می دانند و تسهیم دانش می باشد. چرا افراد باید دانشی را که به

سختی به دست آورده اند در اختیار دیگران قرار دهند در حالی که این دانش یکی از عوامل کلیدی مزیت فردی آنها در سازمان تلقی می شود؟ در برخی از سازمان ها، تسهیم دانش امری طبیعی است اما در برخی دیگر هنوز این نگرش قدیمی که دانش قدرت است، حکمفرمایی می کند. در این سازمان ها، دانش ضمنی از دانش صریح سخت تر بین کارکنان به اشتراک گذاشته می شود (کریمی وهمکاران،۱۳۹۰)

عملکرد مالی

موضوع عملکرد مالی یکی از مباحث گسترده ای است که دامنه وسیعی از رشته ها و صاحب نظران بر آن اثرگذار بوده اند و گزارش ها و مقالات جدیدی درباره آن نوشته شده است(کریمی وهمکاران،۱۳۹۴). به علا وه بازار نرم افزارهای کاربردی در این زمینه نیز رشد بسیاری کرده است . اما با وجود مدل ها و چارچوب های فراوان در این زمینه برخی مدل های مفهومی، محققان بیشترین اثر را بر شکل دهی این زمینه خاص داشته اند. اما به منظور بررسی مدل های ارزیابی عملکرد مالی ارائه تعریفی از آن ضروری است. ارزیابی عملکردمالی عبارت است از: فرایند کمی کردن کارایی و اثربخشی عملیات که از مروری بر ادبیات موضوع می توان دلایل آن را به سه گروه اصلی زیر تقسیم کرد(تاج الدینی،۲۰۱۰).

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 سازمان های 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.(فوربس،۲۰۰۶) سازمان های تجاری در گذشته از شاخص های مالی به عنوان تنها ابزار ارزیابی عملکرد استفاده می کردند تا اینکه جانسون و کاپلن در اوایل دهه ۱۹۸۰ پس از بررسی و ارزیابی سیستم های حسابداری مدیریت بسیاری از ناکارایی های این اطلاعات را برای ارزیابی عملکرد سازمان ها نمایان ساختند که این ناکارایی ناشی از افزایش پیچیدگی سازمان ها و رقابت بازار بود. نواقص و کمبودهای سیستم های سنتی ارزیابی عملکرد به انقلابی در مدیریت عملکرد منجر شد به طوری که محققان و کاربران به سمت خلق سیستم هایی حرکت کردند که اهداف و محیط فعلی را مورد توجه قرار دهند و بدین ترتیب فرایندهای متعددی برای استفاده سازمان های مختلف ایجاد گردید. همچنین چارچو بهای بسیاری برای پشتیبانی این فرایندها پیشنهاد شد که هدف اینگونه چارچو بها، کمک به سازمان ها برای ارزیابی درست و شایسته عملکردشان است(کالکانا،۲۰۱۴)

پیشینه تحقیق تجربی

مهرمنش (۱۳۹۶) بررسی تاثیر رفتار نوآورانه کارکنان بر اشتراک دانش با توجه به نقش میانجیگری سرمایه اجتماعی دربانک های تولیدی کفش ملی پرداخته است.نتایج به دست آمده نشان میدهد که بین رفتار نوآورانه بااشتراک دانش و بین سرمایه اجتماعی و اشتراک دانش و بین سرمایه اجتماعی و رفتار نوآورانه کارکنان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. همچنین، متغیر سرمایههای اجتماعی رابطه بین اشتراک دانش و رفتار نوآورانه را میانجیگری میکند.

حیدری و محمدجانی (۱۳۹۴) در بررسی رابطه هوش فرهنگی با سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری اعضای هیات علمی دریافتند که رابطه معنی داری بین هوش فرهنگی با سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری و ابعاد آنها وجود ندارد. لیکن بین سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری (**r** =۰/۷۵) و ابعاد آن رابطه معنی داری مشاهده گردید.

شکاری و رضایی (۱۳۹۴) با بررسی نقش سرمایه اجتماعی و انگیزه فردی در اشتراک دانش جهت ارتقاء عملکرد مالی نشان دادند که بین ابعاد سه گانه ساختاری، رابطه ای و شناختی سرمایه اجتماعی و انگیزه اعتبار با اشتراک دانش رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و به لحاظ آماری، رابطه خطی بین آنها به طریق رگرسیون، حاکی از آن است که فرضیات تحقیق در سطح اطمینان ۵۹ ٪ تایید و معناداری آنها به اثبات رسیده است

حمدی (۱۳۹۳) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان بررسی روابط چندگانه سرمایه فرهنگی، هوش مالی و نوآوری مالی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه دریافتند که بین سرمایه فرهنگی، هوش مالی و نوآوری مالی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود داشت.

نتایج تحقیق نصیری پور و همکاران (۱۳۹۲) نشان دهنده وجود رابطه معنادار بین فرهنگ مالی و سرمایه فکری بود. بنابراین، بهبود مدیریت سرمایه‌های فکری ضروری است و در این راستا فرهنگ مالی به عنوان زیر ساخت اساسی مطرح است که باعث بکارگیری مفیدتر و کاراتر نیروی انسانی می‌گردد.

هاشیم و همکاراندر سال ۲۰۱۵ به بررسی تاثیرسرمایه های فکری بر روی عملکرد مالی پرداخته اند. نتایج نشان داد که سرمایه های فکری تأثیر قابل توجهی بر روی عملکرد مالی در سازمانهای مختلف مالزی دارد.

کالکان وهمکاران (۲۰۱۴) با بررسی تاثیر سرمایه فکری، نوآوری و استراتژی مالی بر عملکرد بانک نشان داد که عملکرد کسب و کار بهبود یافته نیاز به یک ساختار مالی، سیستم های اطلاعاتی و سبک مدیریت است که به یک استراتژی خاص بانک مربوط می شود. ، دارد.

احمد و مشرف (۲۰۱۱) به بررسی رابطه بین سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای) با عملکرد بانک پرداخته اند.تمام نتایج تحقیق نشان می دهد جزاء سرمایه فکری دارای یک رابطه مثبت معنی داری با عملکرد بانک های بزرگ می باشند. در نهایت، این مطالعه پیشنهاد می کند که تحقیقات آینده باید از نفوذ سرمایه فکری جدید بر عملکرد بانک ها در صنعت های مختلف بهره جست.

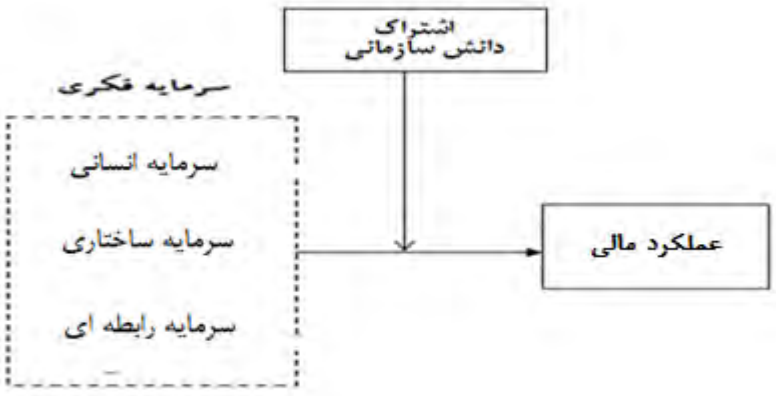
زوو و هان (۲۰۱۰) با بررسی تأثیر سرمایه فکری بر روی مزیت رقابتی به این نتیجه رسیدند که واحدها سرمایه بکارگرفته شده و سرمایه ساختاری دارای تأثیر منفی و سرمایه انسانی دارای تأثیر مثبت بر کارایی است.

تینگ و لین(۲۰۰۹) با بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد مالی نشان دادند بین سرمایه فکری و بازده داراییها رابطه مثبتی وجود دارد. همچنین از نتایج دیگر آنها این بود که اجزای سرمایه فکری نیز دارای تأثیر زیادی بر سودآوری هستند.

با توجه به مبانی نظری، فرضیات پژوهش به شرح زیر تدوین شده است:

۱. سرمایه انسانی بر عملکرد مالی تاثیر مثبت دارد.
۲. سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی تاثیر مثبت دارد.
۳. سرمایه رابطه ای بر عملکرد مالی تاثیر مثبت دارد.
۴. سرمایه فکری از طریق اشتراک دانش بر عملکرد مالی تاثیر مثبت دارد.

مدل مفهومی پژوهش



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق(مارتین،۲۰۱۶)

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی است چون به دنبال بررسی یک مسئله واقعی و دانش تخصصی می‌باشد و می‌تواند نتایج و یافته‌های حاصل از آن برای مدیران در راستای اعتلای عملکرد مالی مربوطه قابل استفاده باشد و از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع پیمایشی- تحلیلی است که با اهداف و فرضیه‌های این تحقیق تطابق دارد، زیرا که این امکان را فراهم می‌سازد تا به داده‌های مورد نیاز از طریق طرح نمونه‌گیری در قالب متغیرهای مورد مطالعه دست یافت و از این طریق روابط بین آن‌ها را مشخص ساخت و در فرآیند تصمیم‌گیری آتی مدیران بانک قرض الحسنه مهر ایران آن‌ها را به کار گرفت. انتخاب شدند. جامعه تحقیق شامل ۱۸۰ نفر از کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران شهر تهران می باشند . نمونه آماری مناسب برای پژوهش بر اساس فرمول نمونه گیری از جامعه محدود و بر اساس جدول مورگان در سطح خطای ۰/۰۵ درصد تعداد ۱۴۱ نفر محاسبه شد. پرسشنامه پژوهش از طریق مقیاس پنج امتیازی لیکرت (کاملا مخالفم =۱، مخالفم =۲، نظری ندارم=۳، موافقم =۴، کاملا موافقم =۵) سنجیده شده‌اند. برای آزمون فرضیهٔ پژوهش، ابتدا پایایی و قابلیت اعتماد پرسشنامه‌ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد . این ضریب برای تمام متغیرهای مدل مفهومی پژوهش بیشتر از ۰/۷ به دست آمد؛ رقم به دست آمده اعتبار و سازگاری درونی مناسب سازه‌های پژوهش را نشان می‌دهد (جدول ۱).

جدول ۱: آلفای کرونباخ متغیرها

متغیر	آلفای کرونباخ	آلفای کرونباخ کلی
سرمایه انسانی	۰/۸۰۴	۰.۸۹۴
سرمایه ساختاری	۰/۸۱۲	
سرمایه رابطه ای	۰/۸۵۲	
عملکرد مالی	۰/۸۲۵	
اشتراک دانش مالی	۰/۸۰۱	

بررسی فرضیه‌های تحقیق : برای بررسی فرضیه‌ها ابتدا توزیع داده‌های تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد. برای تصمیم‌گیری در مورد استفاده از آزمون‌های پارامتری یا ناپارامتری، به بررسی نرمال بودن داده‌ها از طریق آزمون کولموگروف – اسمیرنوف می‌پردازیم. نتایج آزمون کولموگروف – اسمیرنوف در جدول ۲ نشان داده شده است.

$$\begin{cases} H_0 \\ H_1 \end{cases}$$

$$\begin{cases} H_0 & \text{توزیع متغیر نرمال است} \\ H_1 & \text{توزیع متغیر نرمال نیست} \end{cases}$$

با توجه به نتایج آزمون فرضیه صفر یعنی نرمال بودن متغیرها مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۲: نتایج بررسی توزیع داده‌های تحقیق

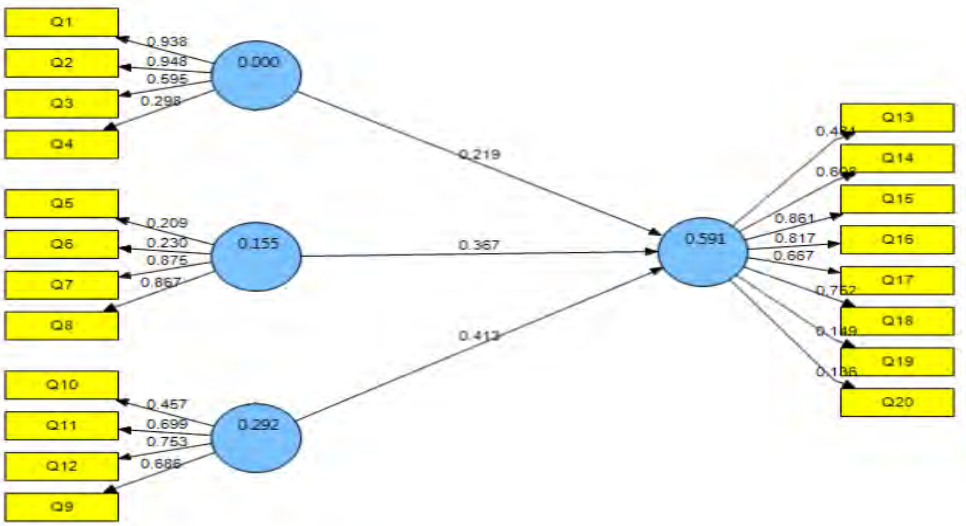
متغیر	مقدار معنا داری Sig	سطح احتمال خطا (α)	آماره کولموگروف	نتیجه آزمون
سرمایه انسانی	۰.۸۷۷	۰.۰۵	۱.۷۷۷	توزیع متغیر نرمال است
سرمایه ساختاری	۱.۱۴۷	۰.۰۵	۱.۴۱۱	توزیع متغیر نرمال است
سرمایه رابطه ای	۱.۰۱۲	۰.۰۵	۰.۹۹۹	توزیع متغیر نرمال است
عملکرد مالی	۱.۲۵۰	۰.۰۵	۱.۴۷۱	توزیع متغیر نرمال است
اشتراک دانش مالی	۱.۳۶۰	۰.۰۵	۱.۲۵۸	توزیع متغیر نرمال است

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

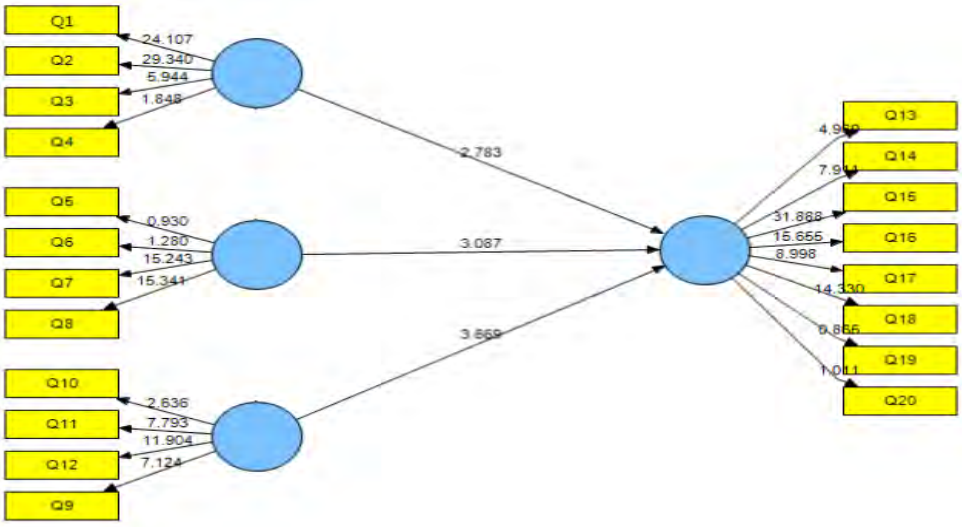
در این پژوهش برای آزمون فرضیه‌های پژوهش و برازش مدل مفهومی، مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار گرفته شده است. رویکردهای مختلفی در رابطه با مدل‌سازی معادلات ساختاری وجود دارد. بدین معنا که مدل‌سازی معادلات ساختاری را می‌توان بر پایه روش‌های آماری متفاوتی، متناسب با نوع متغیرها و ویژگی‌های نمونه آماری پژوهش انجام داد. یکی از روش‌های آماری در این زمینه، روش حداقل مربعات جزئی است. نرم‌افزارهایی که از مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه این روش آماری استفاده می‌کنند، نسبت به وجود شرایطی مانند هم خطی متغیرهای مستقل، نرمال نبودن داده‌ها و کوچک بودن نمونه سازگار هستند در پژوهش حاضر از نرم‌افزار SmartPLS استفاده شده است که در زمینه مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه روش حداقل مربعات جزئی، نرم‌افزاری پرکاربرد و مفید می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

برای آزمون مدل مفهومی و همچنین فرضیه‌های پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه روش کمترین مربعات جزئی استفاده شده است. بدین منظور نرم‌افزار SmartPLS به کار گرفته شد. خروجی نرم‌افزار بعد از آزمون مدل مفهومی پژوهش، در شکل ۲ و۳ نشان داده شده است.



شکل ۲ – مدل کلی پژوهش درحالت استاندارد



شکل ۳ – مدل کلی پژوهش درحالت معناداری

در شکل ۳، متغیرهای آشکار و پنهان و همچنین ضرایب مسیر و بارهای عاملی نشان داده شده است. اعدادی که بین متغیرهای پنهان مدل (متغیرهایی که با شکل بیضی نشان داده شده‌اند) و متغیرهای آشکار(متغیرها به شکل مستطیل که همان زیر مولفه‌های متغیر پنهان می‌باشند) مشاهده می‌کنید، نشان دهنده بارهای عاملی هستند. روابطی که بین متغیرهای پنهان تعریف شده است، همان فرضیه‌های پژوهش می‌باشند .جدول شماره ۳ نتایج تحلیل علّی مدل معادلات ساختاری را برای آزمون فرضیه‌های پژوهش به نمایش گذاشته است.

جدول ۳: نتایج فرضیه‌های تحقیق

عنوان فرضیه	ضریب بتا	آماره آزمون	نتیجه
سرمایه انسانی	۰.۲۱۹	۲.۸۷۳	**رد H0**
سرمایه ساختاری	۰.۳۶۷	۳.۰۸۷	**رد H0**
سرمایه رابطه ای	۰.۴۱۳	۳.۳۶۹	**رد H0**

آزمون کیفیت مدل اندازه گیری

این شاخص توانایی مدل را در پیش بینی متغیرهای مشاهده پذیر از طریق مقادیر متغیر پنهان متناظرشان می سنجد. مقادیر مثبت شاخص *CV Com* نشاندهنده کیفیت مناسب مدل اندازه گیری انعکاسی می باشد.

جدول ۴.آزمون کیفیت مدل اندازه گیری

متغیرهای تحقیق	شاخص کیفیتCV Com
سرمایه انسانی	۰.۳۴۲
سرمایه ساختاری	۰.۳۴۹
سرمایه رابطه ای	۰.۴۶۵
عملکرد مالی	۰.۳۵۶

براساس نظر هنسلر وهمکاران (۲۰۱۴) مقدار مناسب برای این شاخص به صورت زیر است.

جدول ۵. شاخص مناسب *CV Com*

ضعیف	متوسط	قوی
۰/۰۲	**۰/۱۵**	**۰/۳۵**

بنابراین با توجه به ۵ نتایج آزمون کیفیت مدل اندازه گیری نشان می دهد که تمامی متغیرها بدرستی توسط سوالهای مربوطه پیش بینی شده است.

آزمون کیفیت مدل ساختاری

کوهن[1] (۲۰۰۹) برای تعیین شدت رابطه میان متغیرهای پنهان مدل، این معیار را معرفی نمود این شاخص توانایی مدل را در پیش بینی متغیرهای مشاهده پذیر از طریق مقادیر متغیر پنهان متناظرشان می سنجد. مقادیر مثبت شاخص ***CV Red*** نشاندهنده کیفیت مناسب مدل ساختاری می باشد.

جدول ۶. آزمون مدل ساختاری

متغیرهای تحقیق	CV Red
سرمایه انسانی	۰.۳۵۷
سرمایه ساختاری	۰.۳۴۲
سرمایه رابطه ای	۰.۳۵۶
عملکرد مالی	۰.۳۴۹

براساس نظر کوهن مقدار مناسب برای این شاخص به صورت زیر است.

[1] Cohen

جدول ۷.شاخص مناسب *CV Red*

ضعیف	متوسط	قوی
۰/۱۹	۰/۳۳	۰/۶۷

بنابراین با توجه به جدول۷.نتایج آزمون کیفیت مدل ساختاری نشان می دهد که تمامی متغیرها بدرستی توسط سوالهای مربوطه پیش بینی شده است.

آزمون مدل کلی *PLS* (*GOF*)

این شاخص برازش مدل توسط آماتو و تنهوس[1](۲۰۰۴)برای ارزیابی برازش مدل های معادلات داخلی و سنجه های خارجی داده ها به طور هم زمان، پیشنهاد کرده اند. این شاخص، مجذور ضرب دو مقدار متوسط مقادیر دانشی و متوسط ضرایب تعیین است.

۱- واریانس تشریح شده/ متوسط ضرایب تعیین (R^2) مربوط به متغیر درون زا (عملکرد مالی)

برطبق نظر چاین[2](۱۹۹۸) این شاخص باید حداقل ۰/۲ باشد اما به صورت ایده آل باید از ۰/۳ بالاتر رود بنابراین جدول۸ بیان می کند که متغیر درون زا (وابسته) مقدار ایده آل مورد نظر را کسب کرده است.

جدول ۸. واریانس تشریح شده مربوط به متغیرهای وابسته

متغیر وابسته	R^2
عملکرد مالی	**۰/۹۷**

۲.متوسط مقادیر دانشی (Communality)

جدول ۹.متوسط مقادیر دانشی

متغیرهای تحقیق	Communality
سرمایه انسانی	۰/۳۶۱
سرمایه ساختاری	۰/۴۴۸
سرمایه رابطه ای	۰/۳۹۰

$$GOF = \sqrt{(\overline{communality}) \times (\overline{R\ square})}$$

بنابراین مقدار (GOF) محاسبه شده ۰.۷۸۳می باشد که بر خوبی برازش مدل برای دادها دلالت دارد.

فرضیه میانجی ۴ : سرمایه فکری از طریق اشتراک دانش بر عملکرد مالی تاثیر مثبت دارد.

برای بررسی نقش تعدیل گر اشتراک دانش بر در رابطه سرمایه فکری و عملکرد مالی از تحلیل رگرسیونی چندگانه با رویکرد سلسله مراتبی دو مرحله ای استفاده شده است. پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول ۱۰ آمده است، به ارائه مدل برازش یافته پرداخته می شود.

[1] Amato & Tanthous
[2] Chain

جدول ۱۰. همبستگی میان متغیرهای مدل

مراحل مدل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار خطا	دوربین واتسون
۱	.382	.144	.370	.42555	
۲	.398	.190	.205	.50232	1.741

در مرحله اول، متغیر مستقل سرمایه فکری وارد مدل شده‌است. همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، ضریب تعیین ۱۴۴٪ از واریانس موجود در متغیر وابسته عملکرد مالی را تبیین می کند و ضریب تعیین تعدیل شده نیز برابر با ۳۷۰٪ است. در مرحله دوم، متغیر میانجی اشتراک دانش وارد مدل شده‌است. همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، ضریب تعیین ۱۹۰٪ از واریانس موجود در متغیر وابسته عملکرد مالی را تبیین می کند و ضریب تعیین تعدیل شده نیز برابر با ۲۰۵٪ است، که مبین افزایش قابلیت تبیین واریانس بعد از اضافه شدن متغیر تعدیل گر به صورت مجزا است. با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله استاندارد ۱.۵ تا ۲.۵ قرار دارد، در نتیجه فرض استقلال خطاها برقرار می باشد. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است.

جدول ۱۱ معنادار بودن ضرایب رگرسیونی متغیرهای مستقل و وابسته*

مراحل مدل		ضریب غیراستاندارد شده		ضریب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح معنی داری
		B	Std.Error	Beta		
	مقدار ثابت	1.526	.414		6.125	.000
	سرمایه فکری	.745	.041	.250	5.920	.000
	مقدار ثابت	1.104	.120		3.012	.000
	سرمایه فکری	.412	.052	.263	6.520	.000
	اشتراک دانش	.209	.047	.174	3.021	.002

*:متغیر وابسته: عملکرد مالی

با توجه به جدول ۱۱ سطح معنی داری برای مدل رگرسیونی دو مرحله ای سلسله مراتبی کمتر از ۵ درصد است، از این رو می توان گفت که اثر متقابل اشتراک دانش و سرمایه فکری پس از اضافه شدن به مدل معنی دار می باشد. بنابراین متغیر اشتراک دانش با ضریب تاثیر ۰.۲۰۹ رابطه ی بین متغیر سرمایه فکری و عملکرد مالی را به طور معنی داری تعدیل(افزایشی) میکند. در نتیجه فرضیه مورد نظر تایید می شود.

نتایج و پیشنهادات

در این پژوهش تاثیر ابعاد سرمایه فکری بر عملکرد مالی از طریق اشتراک دانش از طریق معادلات ساختاری ، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که نتایج نشان دهنده تاثیر مثبت و وجود ارتباط بین ابعاد سرمایه فکری با عملکرد مالی بودند. بر اساس پژوهش های متعدد، پذیرفته شده است که سازمان ها با سطوح بالای توسعه سرمایه فکری احتمالاً از رقبای خود موفق تر خواهند بود. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می گردد:

استفاده از ساختارهای پیشرفته همچون ساختارهای تیمی ونگهداری از اطلاعات مربوط به دسترسی دانش برای برنامه ریزی و کنترل بهتر در قسمت های مختلف بانک.
با انعطاف پذیری و اشتراک دانش ، سرعت بانک را در پاسخگویی به بخشی از تغییرات محیطی افزایش دهند .نوآوری در محصول نیز می تواند با درنظر گرفتن انتظارات مشتریان و تلاش برای ارضای نیاز مشتریان، راهکار دیگری برای پاسخگویی به تغییرات محیطی باشد که ازسوی مشتریان و حتی رقبا بر محیط تجاری اعمال می شود .تخصیص بودجه برای این کار، حمایت مدیران ارشد از افراد خلاق و نیز ایجاد روحیه چالش پذیری و تقویت روحیه خلاقیت در افراد سازمان و اهمیت دادن به آن در این راستا بسیار مؤثر است
شناسایی آن دسته از فرآیندهای کلیدی که بیشترین ارزش را برای ارباب رجوع /مشتریان دارند و مستندسازی این فرآیندها، و شناسایی و به کارگیری تجرب ه های رقبای داخلی و خارجی.
اختصاص بودجه و زمان بیشتر به تحقیق و توسعهٔ کاربردی ، و همکاری و تعامل با مراجع و محافل علمی و استفاده از سیستم های اطلاعاتی که دستیابی به اطلاعات را ساده سازد.
استفاده از نظام پیشنهادها در سازمان برای دریافت نظرهای کارکنان و در خارج سازمان برای دریافت نظرهای ارباب رجوع (مشتریان)
استفاده از ساختارهای پیشرفته همچون ساختارهای تیمی و پروژ ه ای در قسمت های مختلف سازمان.
شناسایی آن دسته از فرآیندهای کلیدی که بیشترین ارزش را برای ارباب رجوع / مشتریان دارند و مستندسازی این فرآیندها، و شناسایی و به کارگیری تجربه های رقبای داخلی و خارجی.
اختصاص بودجه و زمان بیشتر به تحقیق و توسعهٔ کاربردی ، و همکاری و تعامل با مراجع و محافل علمی و استفاده از سیستم های اطلاعاتی که دستیابی به اطلاعات را ساده سازد.
استفاده از نظام پیشنهادها در سازمان برای دریافت نظرهای کارکنان و در خارج سازمان برای دریافت نظرهای اربابرجوع /مشتریان
پیشنهاد می شود که سیستم پرداخت حقوق و دستمزد و پاداش مورد بازبینی و مداقه قرار گیرد و میزان دریافتی کارکنان متناسب با میزان داده های آنها به سازمان و میزان تلاش آنها در سازمان باشد . سیستم پاداش باید سطح بالای اعتماد را در سازمان به وسیله پاداش د ادن به رفتارهای اعتمادساز و تنبیه رفتارهای غیر قابل اعتماد ، تشویق کند .در واقع نظام جبران خدمات باید به گونه ای طراحی شود که به تلاش بیشتر و پیشرفت ارج نهد .
بر مبنای بعد انصاف مدیریت سازمان باید این احساس را در کارکنان ایجاد نماید که به نیاز های آنها توجه می شود و آنها از حمایت اجتماعی مدیریت برخوردار هستند و مدیران نسبت به نیازهای آنها احساس مسئولیت می کنند .
پیشنهاد می شود بانک قرض الحسنه مهر ایران با توجه به نیازمندی های خود در ابعاد مختلف سرمایه فکری که در پژوهش حاضر مورد نظر واقع شد به دنبال کار گروهی مبتنی بر خلاقیت و کارکردی در سراسر بانک باشند و با ایجاد رویکرد نوآورانه از خلاء موجود در این زمینه برای شرکت خود سرمایه انسانی ویژه ای ایجاد کنند.
طرح های یادگیری و آموزش تا آن جا که امکان پذیر است، مبتنی بر اشتراک دانش باشد و جنبهٔ بهبود مستمر در آموزش را داشته باشند و این طرح ها با مشارکت سطوح گوناگون سازمان تهیه شود و بیانگر هدف ها، برنامه ها و بخشهای گوناگون سازمان باشند.
مدیریت مناسب دانش و توسعه یادگیری صحیح برای اعضای سازمان فرصتی را فراهم کنند تابه کارکنان به یادگیری بپردازند لذا اتخاذ سیاستهای جامع توسط مدیران سازمان در راستای توجه به آموزش و توسعه تأثیربه سزایی درایجاد بهبود فرهنگ مالی دارد.

یک تیم برای شناسایی افراد فعال در زمینه انتقال دانش و تقدیر از آنها ایجاد کنید، افراد نه تنها باید برای به اشتراک گذاشتن دانش خود تقدیر شوند بلکه باید برای استفاده از دانش دیگران نیز مورد تشویق واقع شوند. این امر می تواند از طریق طرح های ارتقاء سالانه افراد، طی مراسم رسمی و یا به کمک مشوقهای مالی انجام شود

داشتن چشم انداز روشن نسبت به چگونگی انتقال وتبادل دانش بین افراد نیز می تواند رهبری و اداره موثر دانش در سازمان را بیشتر توسعه دهد.

رسالت و مأموریت سازمان استفاده بهینه ازاشتراک دانش در جهت توسعه انتقال و تبادل – دانش در فرایندهای کاری سازمان مدیریت و برنامه ریزی موردتوجه جدی قرار گیرد.

پیشنهاد می گردد برای ایجاد و تولید اطلاعات، مدیریت تصمیم گیری در جهت آموزش بهتر در شرکت با رویکرد مزیت رقابتی تشکیل شود تا بتوان برای شناخت مشتریان و رقبا و برنامه ریزی برای اجرای سیاست های راهبردی شرکت هماهنگ بود و استفادۀ بیشتر از توانایی کارکنان در تولید دانش فراهم گردد .

ایجاد یک فرهنگ رقابتی در بانک و تشویق به هدف گذاری تا بدین ترتیب احساس موثربودن در کار و تعهد را در کارکنان در جهت توسعه مزیت رقابتی برتر افزایش دهد.

فراهم آوردن سیستم های ارتقا دانش بانکی به کارکنان کمک کند تا وظایف خود را انجام دهند . فراهم آوردن این منابع از سوی سازمان باعث می گردد که در کارکنان این احساس بوجود آید که سازمان برای آنها اهمیت قائل بوده و در نتیجه احساس موثربودن در آنها تقویت می شود.

ایجاد محیطی که در آن کارکنان نتایج کارشان را ببینند .هنگامی که کارکنان نتایج کارخود را ببینند، احساس توانمندی بیشتری را تجربه می کنند.

همچنین، به مدیران توصیه می شود پرسنل، واحدها و دیگر منابع شرکت را به گونه ایی هماهنگ سازند که به صورت هماهنگ و منسجم با هم به خلق ارزش برای مشتری بپردازند. سیستم اطلاعات بازاریابی در راستای دیدار با مشتری فعلی و نیازهای بازار در شرکت خود دایر سازند.

با این در راستای توسعه تحقیقات موازی با این پژوهش ،پیشنهاد می شود در تحقیقات آتی، علاوه بر اثر این دو فاکتور، اثر سایر فاکتورها از قبیل فرهنگ یادگیری و تعهد مالی که عملکرد را تحت تأثیر قرار می دهند نیز مورد آزمون قرار گیرند . پژوهش حاضر در بانک قرض الحسنه مهر ایران شهر تهرا ن انجام شده است؛ بنابراین در تحقیقات آتی باید تلاش شود که عوامل مؤثر بر قابلیت اشتراک دانش در این بانک در سایر استان های کشور نیز اجرا گردد؛ که این موضوع امکان مقایسه میان استان های مختلف را نمایان می سازد. به محققین آتی پیشنهاد می شود که این مدل را در میان سایر بانکها و بانکهای دیگر از قبیل بانکهای دولتی و خصوصی، بانک های بیمه، شرکتهای دارویی، و .... نیز بررسی کنند . بررسی سایر بانکها و موسسات دیگر در مطالعات آتی می تواند در روشن ساختن سایر زوایای پنهان موضوع کمک شایانی کند.

محدودیت

در تمامی پژوهش هایی که انجام می شود ، محدودیت ها جزء جدا نشدنی تحقیق هستند. همین محدودیت ها باعث می شود که شرایط را برای تحقیقات آتی فراهم می سازد. این تحقیق نیز از این قاعده مستثنی نبود. یکی از مشکلات پژوهش حاضر در ارتباط با محدودیت در دسترسی به منابع مرتبط به موضوع سرمایه فکری واشتراک دانش مالی و اجزای آن در کتابخانه ها ، دانشگاه ها و سایر سازمان های کشور می باشد .

منابع

ستایش، محمد حسین، دهداری، الیاس و نمازی، نوید (۱۳۸۸) "بررسی تأثیر سازو کارهای حاکمیت بانکی بر کارایی اجزای سرمایه فکری بانکهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران". حسابداری مالی. شماره ۹۱ ، صص ۳۸-۸۶
دستگیر ؛ محسن عرب صالحی، مهدی ؛ امین جعفری، راضیه ؛ اخلاقی، حسنعلی (۱۳۹۳) تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک مقاله ۱، دوره ۶، شماره ۲۱، بهار ۱۳۹۳، صفحه ۱-۳۶
شهائی،بهنام؛ خائف الهی،احمد علی؛ (۱۳۸۹) بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شعب بانک سپه در تهران، مجله: مدیریت دولتی(دانشگاه تهران) » پاییز و زمستان ۱۳۸۹ - شماره ۵ (۱۸ صفحه - از ۷۳ تا ۹۰)
کریمی زارچی، مجتبی؛ قاسمی، حسین؛ غلامی، نازنین(۱۳۹۰).به اشتراک گذاری دانش، موانع و راهکارها ومطالعه موردی در صنعت نفت.اکتشاف و تولید، شماره ۷۹.
کریمی، فریبا؛ احمدی دستجردی، سمیه؛ رجایی پور، سعید(۱۳۹۲). الگوی ساختاری روابط بین سرمایه اجتماعی و قابلیت یادگیری مالی با نوآوری کارکنان. مدیریت بهره وری، سال۷، شماره ۲۷، صص ۱۶۵-۱۸۲.
غیوری مقدم،علی؛ محمدی زنجیرانی،داریوش؛ نعمت الهی،زعیمه؛ (۱۳۹۱) بررسی تأثیر سرمایه فکری بر کارایی به عنوان معیار عملکرد واحد تجاری، مجله: پژوهش های حسابداری مالی ذ - شماره ۱۳
محمدی مقدم، یوسف.، محبی، علی . و محمدی مقدم، یحیی. (۱۳۹۲).الگوی به کارگیری قابلیت های مدیریت دانش در دانش آفرینی و نوآوری های پلیسی. آموزش در علوم انتظامی. ۱. ۱-۲۲.

Ahmad, S. and Mushraf, A. M. (2011), The Relationship between Intellectual capital and Business Performance: An empirical study in Iraqi industry. International Proceedings of Economics Development & Research, 6, pp. 104-109.

Alhawaria, S., Karadshehb, L.A., Mansoura, E. (2012). "Knowledge-Based Risk Management framework for Information Technology project". International Journal of Information Management. Volume 32, Issue 1, February 2012, Pages 50–65

Amrizah, K., & Rashidah, A. R. (2013). Intellectual Capital Profiles : Empirical Evidence of Malaysian Companies Kamaluddin & Rahman. *International Review of Business Research Papers*, *9*(6), 83–101. Retrieved from

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.

Chen, J.Z. (2004). Measuring intellectual capital: a new model and empirical Study. Journal of Intellectual Capital, Vol.5, No.1, pp.195- 212.

Goh, P.C. (2005). "Intellectual capital performance of commercial banks in Malaysia. Journal of Intellectual Capital". Vol. 8 No. 8, 6111. pp. 831-396

Khan, B., Farooq, A., & Hussain, Z. (2010). Human resource management: an Islamic perspective. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, *2*(1), 17–34. doi:10.1108/17574321011037558

Kalkana , Adnan, Özlem Çetinkaya Bozkurtb , Mutlu Armanc,(2014)the impacts of intellectual capital, innovation and organizational strategy on firm performance, Social and Behavioral Sciences 150 (2014) 700 – 707

Tajeddini, K. (2010), Effect of customer orientation and entrepreneurial orientation on innovativeness: Evidence from the hotel industry in Switzerland, Tourism Management, 31(2), pp.221-231.

Yalama, A., & Coskun, M. (2007). "Intellectual capital performance of quoted banks on the Istanbul stock exchange market". Journal of Intellectual Capital , Vol. 3, No. 6, pp. 618-271.