

بررسی تاثیر قابلیت‌های خارجی و داخلی بر عملکرد با نقش میانجی سرمایه فکری مطالعه موردی: بانک کشاورزی استان اصفهان

علی رفیعی

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر قابلیت‌های خارجی و داخلی بر عملکرد با نقش میانجی سرمایه فکری مطالعه موردی: بانک کشاورزی استان اصفهان می‌باشد. روش پژوهش مورد استفاده در این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش مدیران شعب بانک کشاورزی شهر اصفهان می‌باشد. با استفاده از فرمول کوکران و در نظر گرفتن جامعه ۱۱۰ نفری، حجم نمونه، تعداد ۸۶ نفر از مدیران شعب بانک کشاورزی شهر اصفهان می‌باشد که پرسشنامه در بین آنها توزیع گردید. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه استاندارد قابلیت‌های داخلی و خارجی سازمان، توسط جمشیدی (۱۳۹۳)، پرسشنامه عملکرد سازمان توسط فرناندس و همکاران (۲۰۰۶) و پرسشنامه سرمایه فکری، توسط بونتیس (۱۳۹۸) می‌باشد. برای تایید روایی از روش روایی محتوایی بر اساس نظرات اساتید راهنما و مشاور استفاده شده است و پایایی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که برای متغیر قابلیت‌های داخلی ۰/۸۴۲، قابلیت‌های خارجی ۰/۸۶۵، عملکرد سازمان ۰/۸۷۸ و سرمایه فکری ۰/۸۷۲ محاسبه شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام می‌شود. در سطح توصیفی از جداول و نمودارهای دوطرفی جهت تعیین نتایج بهره‌گیری شد و در سطح آزمون‌های استنباطی از تحلیل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار smartpls استفاده شد. نتایج این پژوهش نشان داد که، قابلیت داخلی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد، قابلیت خارجی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد، سرمایه فکری با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد، سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت داخلی با عملکرد نقش واسطه دارد و سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت خارجی با عملکرد نقش واسطه دارد.

کلیدواژه‌ها: قابلیت‌های داخلی، قابلیت‌های خارجی، عملکرد سازمان، سرمایه فکری

مقدمه

در محیط رقابتی امروز، بقای بنگاه‌های اقتصادی در گرو بهبود مستمر عملکرد به‌منظور حفظ و افزایش توان رقابتی و کسب منافع بیشتر است. این مهم از طریق تعیین اهداف و برنامه‌ریزی و به‌تبع آن ارزیابی عملکرد برای آگاهی از میزان موفقیت در دستیابی به اهداف ازپیش‌تعیین‌شده، محقق می‌گردد. یکی از وظایف اصلی مدیران کنترل و نظارت بر عملکرد سازمانی است (هوفر و نیو^۱، ۲۰۱۸).

^۱ Höfer & Naeve

محیط رقابتی امروز به دلیل اینکه به شدت در حال تغییر بوده و نوع تغییرات بسیار متنوع شده است، نیازمند قابلیت‌هایی هستند که بتوانند برای بنگاه‌ها مزیت رقابتی به وجود آورند. منظور از قابلیت‌های داخلی، شناسایی و مدیریت زیرساخت‌ها برای برآوردن نیاز رقابتی می‌باشد. این جمله که کارمندان خوشحال مشتریان را خوشحال می‌کنند تبدیل به یک جمله کلیشه‌ای شده است. فلسفه اصلی این است که اگر مدیریت بخواهد مشتریان شرکت را راضی کند باید شرایطی را فراهم کند تا رضایت کارمندان نیز جلب شده و وفادارتر به شرکت شوند. دسته‌ای از قابلیت‌ها با عناوینی چون مالی، عملیاتی و مدیریت منابع انسانی به عنوان قابلیت‌های داخلی یک شرکت نام گذاری شده‌اند. این قابلیت‌ها پشتیبانی لازم را برای بسط و توسعه استانداردهای داخلی را فراهم می‌کنند، بنابراین نقش به‌سزایی در تعیین کیفیت کار ایفا می‌کنند (وارن و وید^۱، ۲۰۱۸). منظور از قابلیت‌های خارجی، مدیریت ارتباط سازمان با منابع بیرونی مورد نیاز است. در شرایط امروزی شرکت‌ها به صورت فزاینده‌ای به هم متکی و مرتبط می‌باشند و به منابع خارج از مرزهای خودشان نیاز دارند، این چیزی است که در نگرش بر مبنای منابع به صورت روشن بیان نشده است. از این رو منابعی که از طریق ارتباط در دسترس قرار می‌گیرند و مرزهای شرکت را گسترش می‌دهند، به عنوان عنصر مهمی در ایجاد مزیت رقابتی شناخته می‌شوند (دایر و سینگ). امور روزمره‌ای که برای این دسته از قابلیت‌های پویایی در نظر گرفته شده شامل (۱) تولید هوشمندی بازار (۲) انتشار این هوشمندی و (۳) پاسخگویی به این هوشمندی است (تیس^۲، ۲۰۰۷). امور روزمره اول پتانسیل شناسایی فرصت‌های بازار برای محصولات جدید را افزایش می‌دهد. دومین آنها به واحدهای مختلف کمک می‌کند، قدرت پاسخگویی خود به نیازهای مشتری را افزایش دهند. سومین نیز نوآوری در محصولات را می‌افزاید و به واحدهای مختلف اجازه می‌دهد فرصت‌های کالاهای جدید را که با نیازهای مشتریان همخوانی داشته باشد به کار بندند. روشن است که به کار بستن این امور روزمره تاثیر گذار بر تولید و سهم بازار شرکت خواهد بود (شل^۳، ۲۰۱۷). امروزه سازمان‌ها برای رشد و ارتقاء در بازار و افزایش ارزش خود از منابع متنوعی استفاده می‌کنند. زیرا دانش مهمترین سرمایه سازمان در نظر گرفته می‌شود. در نتیجه، سرمایه فکری یک عنصر اصلی و مهم در مدیریت سازمان‌ها تلقی می‌شود (پرالتا و همکاران^۴، ۲۰۱۸). از سرمایه فکری به منظور ایجاد ارزش برای سازمان استفاده می‌شود و امروزه نقش سرمایه‌های فکری در ایجاد ارزش برای سازمان‌ها و شرکت‌ها و واحدهای تجاری بسیار بیشتر از نقشی است که سرمایه مالی در واحدها ایفا می‌کند. بسیاری از صاحب نظران حوزه مدیریت به این نکته باور دارند که سرمایه فکری و نیروی انسانی با کیفیت و دانش محور، عامل اصلی بهره‌وری و خلاقیت در سازمانی است که می‌تواند با ایده‌های خود فرایندهای جدیدی را خلق و کار آفرینی سازمانی را در سازمان تشویق کند که در نهایت باعث افزایش مزیت رقابتی سازمان خواهد شد (شمسی، ۱۳۹۹). سرمایه فکری به رویکرد جدیدی از اهمیت قابلیت‌ها و دانش شرکت در اقتصاد مربوط می‌شود و به دیدگاه و نگرش راهبردی جدید مدیریتی منجر می‌شود. سرمایه فکری را می‌توان با

^۱ Warren & Wiid

^۲ Tic

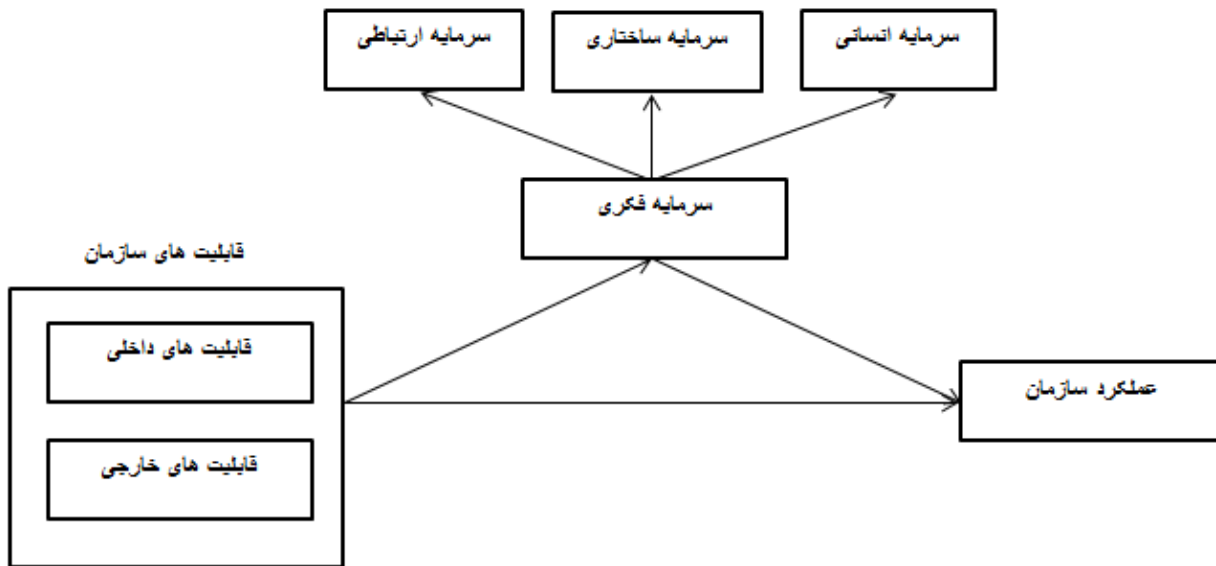
^۳ Sheel

^۴ Peralta & et al

تمرکز بر بهره‌وری از منابع نامشهودی که منابع فکری و منابع مبتنی بر دانش هستند، مشخص نمود (پدرو و همکاران^۱، ۲۰۱۸). مولیاتی‌نی و همکاران^۲ (۲۰۱۹) بیان می‌کنند که سرمایه فکری اشاره به سرمایه‌های فیزیکی و غیرفیزیکی همچون دانش، تجربه، و فناوری دارد. سرمایه فکری ظرفیت این را دارد که سازمان و جامعه را از طریق ایجاد، انتقال، و اجرای دانش به جلو حرکت دهد. در دهه جدید یکی از کلیدی‌ترین عوامل بهبود عملکرد فردی و سازمانی، توسعه و ارتقای سرمایه‌های فکری است.

اهداف پژوهش

طبق چهارچوب نظری و مدل پژوهش زیر که بر گرفته از مقاله بیس فریرا و همکاران (۲۰۲۱) و ایکس و لیو (۲۰۲۰) می‌باشد، اهداف پژوهش استخراج گردیده است.



شکل ۱- مدل پژوهش

- ۱- بررسی تاثیر قابلیت داخلی بر سرمایه فکری
- ۲- بررسی تاثیر قابلیت خارجی بر سرمایه فکری
- ۳- بررسی تاثیر قابلیت داخلی بر عملکرد
- ۴- بررسی تاثیر قابلیت خارجی بر عملکرد
- ۵- بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد
- ۶- بررسی تاثیر سرمایه فکری بر رابطه بین قابلیت داخلی با عملکرد
- ۷- بررسی تاثیر سرمایه فکری بر رابطه بین قابلیت خارجی با عملکرد

^۱ Pedroet I & et al

^۲ Mulyatini & et al

۵-۱- فرضیه‌های پژوهش

- ۱- قابلیت داخلی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد
- ۲- قابلیت خارجی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد
- ۳- قابلیت داخلی با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد.
- ۴- قابلیت خارجی با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد.
- ۵- سرمایه فکری با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد.
- ۶- سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت داخلی با عملکرد نقش واسطه دارد.
- ۷- سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت خارجی با عملکرد نقش واسطه دارد

قابلیت‌های سازمان

سازمان‌ها در جهان امروزی با تلاطم محیطی زیادی مواجه‌اند به گونه‌ای که سطوح بالای تلاطم محیطی می‌تواند عملیات شرکت را فلج کند. در واقع، ستاده‌های عملکرد سازمان در اینگونه محیط‌ها وابستگی زیادی به توانایی شرکت در مدیریت تغییرات و انعطاف‌پذیری آن دارد. از آنجایی که یکی از عوامل مهم در محیط‌های متلاطم تغییر سریع در نیازها و ترجیح‌های مشتریان سازمان است و با توجه به رویکرد نوین بازاریابی در جهت الگو کردن نیازهای مشتریان؛ یکی از مهمترین قابلیت‌های پویای سازمان در جهت مدیریت تغییرات محیطی در چنین محیط‌هایی چابکی مشتری معرفی شده است. در بازار رقابتی، نیاز مبرمی به توسعه و بهبود انعطاف‌پذیری و نیز پاسخگویی سازمان وجود دارد. امروزه بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌ها با رقابت فزاینده پایدار و نامطمئنی روبه‌رو هستند که به واسطه نوآوری‌های تکنولوژیکی، تغییر محیط‌های بازار و نیازهای درحال تغییر مشتریان؛ شدت یافته است. یکی از راه‌های پاسخگویی به این عوامل تغییر و تحول سازمانی و بهبود ستاده‌های سازمانی، چابکی مشتری است به عبارت دیگر، چابکی مشتری یعنی توانایی احساس و پاسخ سریع به فرصت‌های محیطی مبتنی بر مشتریان به منظور نوآوری و بهبود ستاده‌های سازمانی، عنصر حیاتی و ضروری برای بقا و موفقیت سازمان است. با وجود اهمیت فراوان چابکی مشتری در محیط‌های رقابتی، تا کنون تحقیقات اندکی در جهت شکل‌گیری سازمانی در سازمان صورت پذیرفته است. در ادبیات مرتبط با چابکی، بیان شده است که ابزار دستیابی و عناصر اساسی شکل‌گیری به چابکی در سازمان، قابلیت‌های پویا هستند نیوس و هالر^۱ (۲۰۰۳). قابلیت‌های پویا چنین تعریف می‌شوند " توانایی سازمان در ترکیب، ساخت و پیکربندی مجدد شایستگی‌های داخلی و خارجی سازمان در جهت مهار محیط‌های به سرعت در حال تغییر" بر اساس معبود تحقیقاتی که به معرفی قابلیت پویا در محیط‌های به سرعت در حال تغییر صورت گرفته است می‌توان به قابلیت‌های پویایی نظیر شایستگی‌های IT^۲، هوشیاری کارآفرینانه و زیرکی بازار اشاره نمود (تیسسی^۳، ۲۰۲۰). حوزه مدیریت استراتژیک به شکل گسترده‌ای با چگونگی ایجاد و حفظ برتری رقابتی توسط سازمان‌ها در ارتباط است. براساس دیدگاه منبع-محور منابع ارزشمند، کمیاب، غیر قابل بازسازی و غیر قابل جایگزینی^۴ منشا برتری رقابتی هستند. دیدگاه منبع-محور^۵ بر این اصول استوار است که کل منابع سازمان ناهمگن‌اند و این ناهمگنی می‌تواند در طول زمان ادامه داشته باشد. این

^۱ Nieves & Haller

^۲ Information technology

^۳ Teece

^۴ Valuable, Rare, Imperfectly Imitable (VRIN)

^۵ RVB

نظریه بیانگر این موضوع است که چگونه بعضی سازمان‌ها قادر به کسب سود فوق‌العاده و پایداری هستند، پس به معنای معمول کلمه، دیدگاهی ایستاست. این دیدگاه به طور مشخص، نحوه ایجاد منابع ارزشمند آینده و چگونگی ذخیره و تجدید منابع موجود VRIN در محیط متغیر را مشخص نمی‌کند: این امر، موضوع نگرانی چشم‌انداز قابلیت است. این چشم‌انداز همان دیدگاه توسعه‌یافته دیدگاه مبتنی بر منابع بوده و دارای مفروضات مشترکی است که به ما در درک چگونگی توسعه موجودی منابع یک سازمان در طول زمان و نحوه حفظ برتری رقابتی کمک می‌کند. قابلیت‌های سازمان از ضرورت‌های حیاتی برای بهبود عملکرد سازمان‌ها در محیط‌های متلاطم شناسایی شده است و توانایی سازمان در ترکیب، ساخت و پیکربندی مجدد شایستگی‌ها و توانایی‌های داخل سازمان می‌باشد. چشم‌انداز قابلیت‌های سازمان بر ظرفیت‌های سازمان‌های مواجه با تغییرات محیطی سریع، جهت خلق منابع جدید به منظور تجدید یا تغییر در ترکیب منابع آن سازمان، متمرکز است و بر این موضوع که گروه مدیران عالی و عقاید آنها در مورد پیشرفت سازمانی می‌تواند نقش مهمی را در توسعه قابلیت‌های سازمان ایفا کند، تأیید می‌کند. چگونگی تغییر سازمان‌ها، پایداری و افزایش برتری رقابتی و کسب ارزش از اهمیت بسزایی هم برای شاغلان و هم برای دانشگاهیان برخوردار است، درحالی که بسیاری از حوزه‌ها به موضوعات مرتبط با تغییر (سازمان‌های یادگیرنده، شناخت، نوآوری و...) می‌پردازند و فقط دیدگاه قابلیت سازمان، مشخصاً بر روی این موضوع که چگونه سازمان‌ها در طول زمان می‌توانند منابع ارزشمند خویش را به صورت پایدار تغییر دهند، تمرکز یافته است و به همین دلیل میزان توجهات به این دیدگاه افزایش یافته است (هلفت و وینتر^۱، ۲۰۱۱). نظریه قابلیت‌های سازمان که توسط دیوید تیس ارائه شد نه تنها دلیل شکل‌گیری بنگاه‌ها را توضیح می‌دهد بلکه علل رشد و سودآوری پایدار آنها را نیز تبیین می‌کند. از دیدگاه این نظریه، بسیاری از انواع دارایی‌ها، به خصوص دارایی‌های نامشهود، یا اصلاً مبادله نمی‌شوند یا به ندرت مبادله می‌شوند این محدودیت باعث می‌شود که بسیاری از شرکتها به سمت مدل‌های کسب و کاری گرایش پیدا کنند که در آن‌ها فناوری به طور داخلی به کار گرفته می‌شود و مجوز بهره‌برداری به دیگران واگذار نمی‌شود به این ترتیب انگیزه شکل‌گیری بنگاه‌ها فراهم می‌شود (تیس^۲، ۲۰۱۷). براساس دیدگاه پورتر (۱۹۸۰)، ساختار صنعت تفاوت میان عملکرد بنگاه‌ها را توضیح می‌دهد رانت‌هایی که شرکتها از این طریق کسب می‌کنند با عنوان رانت‌های مونوپولی یا پورتری شناخته می‌شوند. دیدگاه منبع محور به عنوان نظریه رقیب در مقابل دیدگاه پورتر، منشأ عملکرد را منابعی برشمرد که حائز ویژگی‌هایی خاص باشند (منابع ارزشمند، کمیاب و به سختی تقلیدپذیر و سازمان یافته بودن بنگاه برای بهره‌گیری از آنها) رانت‌های ریکاردویی را می‌توان به نظریه منبع محور نسبت داد با افزایش رقابت میان شرکت‌ها و توسعه فناوری و نوآوری، نظریه جدیدی مطرح شد که توجه محافل علمی را به خود جلب کرد. نظریه قابلیت‌های پویا دیدگاهی بود که در تکمیل نظریه منبع محور و در مخالفت با نظریه پورتر طرح شد. براساس این نظریه رانت‌های پایدار، رانت‌های شومپتری هستند (ویلدن و همکاران^۳، ۲۰۱۸). نظریه منبع محور نمی‌توانست تغییرپذیری منابع بنگاه در انطباق با محیط در حال تغییر را تبیین کند. تیس (۲۰۱۷) قابلیت‌های پویا و راهبردهای خوب را منشأ مزیت رقابتی و عملکرد پایدار برای شرکت‌ها می‌داند. قابلیت‌های پویا یعنی توانایی شرکت برای ترکیب، ساختن و بازپیکره‌بندی منابع داخلی و خارجی برای رویارویی با محیط کسب و کار

^۱ Helfat & Winter^۲ Teece^۳ Wilden & et al

و تیبتر آن (تیس، ۲۰۲۰). تیس توضیح می دهد که قابلیت های پویا به سه ظرفیت سازمانی قابل تجزیه هستند ظرفیت حس کردن، ظرفیت ربایش (تصاحب یا قاپیدن یا در اختیارگرفتن) و ظرفیت تحول (بازپیکره بندی یا بازآرایی) کلید داشتن رشد پایدار و سودآور در آن است که سازمان بتواند در همان زمان که بازارها و فناوری ها تغییر می کنند، رشد کند و ساختارهای سازمانی و دارایی های خود را باز ترکیب و بازپیکره بندی کند (تیس، ۲۰۱۷).

قابلیت های داخلی

منظور از قابلیت های داخلی، شناسایی و مدیریت زیر ساخت ها برای برآوردن نیاز رقابتی می باشد. این جمله که کارمندان خوشحال مشتریان را خوشحال می کنند تبدیل به یک جمله کلیشه ای شده است. فلسفه اصلی این است که اگر مدیریت بخواهد مشتریان شرکت را راضی کند باید شرایطی را فراهم کند تا رضایت کارمندان نیز جلب شده و وفادارتر به شرکت شوند. دسته ای از قابلیت ها با عناوینی چون مالی، عملیاتی و مدیریت منابع انسانی به عنوان قابلیت های داخلی یک شرکت نامگذاری شده اند. این قابلیت ها پشتیبانی لازم را برای بسط و توسعه استانداردهای داخلی را فراهم می کنند، بنابراین نقش به سزایی در تعیین کیفیت کار ایفا می کنند. بنابراین می توان این طور بیان کرد که قابلیت های داخلی بر عملکرد سازمان موثر است (بونفر^۱، ۲۰۰۳).

قابلیت های خارجی

منظور از قابلیت های خارجی، مدیریت ارتباط سازمان با منابع بیرونی مورد نیاز است. در شرایط امروزی شرکت ها به صورت فزاینده ای به هم متکی و مرتبط می باشند و به منابع خارج از مرزهای خودشان نیاز دارند، این چیزی است که در نگرش بر مبنای منابع به صورت روشن بیان نشده است. از این رو منابعی که از طریق ارتباط در دسترس قرار می گیرند و مرزهای شرکت را گسترش می دهند، به عنوان عنصر مهمی در ایجاد مزیت رقابتی شناخته می شوند. امور روزمره ای که برای این دسته از قابلیت های پویایی در نظر گرفته شده شامل (۱) تولید هوشمندی بازار، (۲) انتشار این هوشمندی و (۳) پاسخگویی به این هوشمندی است. امور روزمره اول پتانسیل شناسایی فرصت های بازار برای محصولات جدید را افزایش می دهد. دومین آنها به واحدهای مختلف کمک می کند، قدرت پاسخگویی خود به نیازهای مشتری را افزایش دهند (دوسی و همکاران^۲، ۲۰۰۱).

عملکرد سازمان

عملکرد سازمانی از دهه های گذشته مورد علاقه هم محققین دانشگاهی و هم مدیران بخش های اجرایی بوده است چرا که نتیجه نهایی استفاده از منابع ملموس و نا ملموس در سازمان ها است هر چند که منابع نا ملموس برای سازمان ها اهمیت بیشتری دارد. به اعتقاد شرمهرون و همکارانش عملکرد به کیفیت و مقدار موفقیت های کار فردی یا گروهی اشاره دارد و ارمسترانگ عملکرد را یک استراتژی می داند که مبتنی بر تجزیه و تحلیل عوامل اساسی موفقیت و سطوح عملکرد حاصله بر پایه آن عوامل است (پوپویک و همکاران^۳، ۲۰۱۵). مفهوم عملکرد، با کارایی و اثربخشی تعریف شده است، چون اثربخشی بیانگر میزان دست یابی به اهداف است و کارایی به این موضوع اشاره دارد که منابع اقتصادی، چگونه برای کسب

^۱ Bounfour

^۲ Dosi et al.

^۳ Popović & et al

هدف بکار رفته اند و می توان آنها را دو بعد مهم عملکرد دانست، یعنی هم علل داخلی مثل کارایی و هم دلایل خارجی مثل اثربخشی برای بخش های خاص عملکرد، می توانند وجود داشته باشند. از این رو، عملکرد تابعی از کارایی و اثربخشی فعالیت های صورت گرفته است (دارلینگ^۱، ۲۰۲۰). در توسعه و کار امروزی بکارگیری منابع محدود به بهینه ترین شیوه مشخص کننده مدیریت والای بنگاه می باشد. سازمان ها همواره هدفی تحت عنوان ارزش آفرینی را در همه مراحل عمر خود دارا می باشد، این ارزش آفرینی از طریق منابع (انسانی و غیرانسانی) با بیشترین کارایی و بالاترین اثربخشی بدست خواهد آمد. بنگاه ها جها ارزیابی های خود از چگونگی ارزش آفرینی مدیران، به دنبال مناسب ترین سنجه هایی هستند تا عملکرد کسانی را که از منابع استفاده می کنند (مدیران و کارکنان و ...) را مورد سنجش و تصمیم گیری قرار دهند. مالکان بنگاه ها از طریق تحلیل نتایج عملکرد نسبت به کارایی مدیران تصمیم گیری نموده و شرایط قراردادی ادامه کار را با آنها تعیین می کند (عبالوش و همکاران^۳، ۲۰۱۸). لذا وجود شاخص هایی که میزان ارزش خلق شده توسط مدیران را ارائه نماید جزء اهداف اصلی حوزه مالی و ابزارهایی که توسط دانش مالی برای استفاده کنندگان افشاء می شود، است. گردانندگان بازارهای مالی از طریق تحلیل و تفسیر این شاخص ها، چگونگی بکارگیری منابع و افزایش ارزش را مورد ارزیابی قرار خواهند داد. انگاه و ابراهیم^۵ (۲۰۱۰) عملکرد سازمانی را به عنوان مقایسه نتایج مورد انتظار با نتایج واقعی، بررسی انحراف سازمان از چارچوب پیش بینی شده در برنامه، ارزیابی عملکرد فردی کارکنان در سازمان و بررسی میزان پیشرفت سازمان در دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده تعریف کرده اند (بنچا البردین^۶، ۲۰۱۷). عملکرد سازمان بعنوان توانایی سازمان سازمان در تحویل محصول حقیقی در مکان مناسب، زمان بهینه با کمترین هزینه لجستیکی تلقی می شود. این تعریف زمان تحویل، هزینه و ارزش تمام شده برای مصرف کننده نهایی را در بر می گیرد. شناسایی شاخص های عملکرد سازمان بازخورد و اطلاعاتی را برای مدیران در رابطه با فعالیت های سازمان از حیث برآورده کردن انتظارات مشتریان و میزان تحقق اهداف استراتژیک فراهم می نماید. امروزه مدیریت سازمان یکی از اجزای اصلی استراتژی رقابت، برای افزایش سودآوری و بهره وری سازمانی به شمار می رود (چن و لین^۷، ۲۰۰۸). از طرفی رشد و توسعه سازمان نه فقط به محرک های داخلی بلکه به فاکتورهای متعدد برون سازمانی همچون جهانی سازی، تجارت بین المللی، دسترسی به اطلاعات و حتی نگرانی های زیست محیطی وابسته شده است. از این رو شناسایی شاخص های موثر بر عملکرد سازمان و اندازه گیری عملکرد و تعیین معیارهای ارزیابی سازمانی در این سازمان مورد توجه پژوهشگران زیادی قرار گرفته است (کمال آبادی و همکاران^۸، ۲۰۰۹). با توجه به تاثیر این عوامل برای کنترل و برنامه ریزی عملیاتی، تاکتیکی و استراتژیکی از نقش آن ها در موفقیت سازمانی به دلیل کاربرد در تدوین اهداف و تعیین زمینه فعالیت های آتی نمی توان چشم پوشی کرد.

^۱ Darling

^۳ Abualoush

^۵ Ngah & Ibrahim

^۶ Buenechea-Elberdin

^۷ Chen & Lin

^۸ Kamalabadi et al.

علی‌رغم رشد بررسی پژوهش‌هایی در زمینه عملکرد سازمان و ارزیابی‌های عملکرد آن در سال‌های اخیر، بسیاری از آن‌ها از ارائه معیارهای عملکردی در کنار سایر مباحث از جمله پویایی سازمان ناکام مانده‌اند. هر فعالیت تجاری، همانند مدیریت سازمان مستلزم داشتن استراتژی‌های کاربردی، برای هر شرکتی است. شناسایی معیارهای عملکرد مورد نیاز بر مبنای ضوابط مشخصی، ضروری است و باید یک جزء از هر استراتژی تجاری باشد. روش‌های بسیاری برای ارزیابی عملکرد مدیریت سازمان در سال‌های گذشته پیشنهاد شده‌اند، که این اهمیت عملکرد سازمان را نشان می‌دهد (کلین^۱، ۲۰۰۵). امروزه باتوجه به نگرش‌های مختلفی که درخصوص حوزه ارزیابی عملکرد وجود دارد، این فرآیند نیز می‌تواند در حوزه سازمان مورد استفاده قرار گیرد. عملکرد مناسب سازمان نقش کلیدی در موفقیت یک سازمان و دستیابی پایدار به اهداف و به ویژه سودآوری آن دارد. محققان چند عنصر، مشخصه و ویژگی سازمان را که به طور قابل توجهی احتمال رسیدن به اهداف عملکرد را افزایش می‌دهند، بررسی کرده‌اند. بر این اساس باید حداقل سه عنصر کیفیت، تحویل و هزینه را برای هر سیستم ارزیابی سازمان در نظر گرفت. برای ارزیابی عملکرد سازمان و فرآیندهای مرتبط با آن لازم است اطلاعات عملکرد به طور دقیق قابل دستیابی باشد. جمع‌آوری و تقسیم این اطلاعات در بین اعضای سازمان یکی از مهم‌ترین وظایفی است که در مدیریت سازمان با آن مواجه هستیم. پس از ایجاد و توسعه سازمان، تصمیم‌گیری‌ها باید برپایه اطلاعات عملکردی دقیق انجام شود و تقسیم بندی مورد نیاز اینگونه اطلاعات به وسیله اعضای کلیدی سازمان صورت پذیرد (چین و نوستد^۲، ۱۹۹۹). عملکرد سازمانی را می‌توان حاصل تعامل سه منبع فیزیکی، مالی و انسانی دانست و گفت که منابع فیزیکی و مالی خود به خود موجب تولید و خدمات نمی‌گردند، بلکه این امر زمانی حادث می‌گردد که عنصر انسانی در سازمان وارد عمل شود و درک رفتار انسان و تأثیر مثبت بر آن می‌تواند سبب افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد گردد. عملکرد، عبارت است از میزان کارایی و اثربخشی مدیر در تعیین هدف‌های مناسب و پژوهش آنها (علاقه‌بند، ۱۳۸۶). به‌طور نظری، عملکرد سازمانی می‌تواند به‌عنوان، مقایسه‌ی بین ارزش روش ایجادشده توسط سازمان با ارزشی که صاحبان انتظار دریافت آن را از سازمان داشتند تعریف شود. با در نظر گرفتن این مسئله، عملکرد سازمانی می‌تواند با توجه به نتایج مرتبط با مدیریت منابع انسانی مانند جابه‌جایی، غیبت، رضایت شغلی و تعهد یا دیگر نتایج سازمانی مانند بهره‌وری، کیفیت، خدمات، کارایی و رضایت مشتری تعریف شود. علاوه بر این عملکرد سازمانی می‌تواند بر اساس شاخص‌های مالی مانند سود، فروش، بازگشت دارایی یا سرمایه یا نتایج بازار سرمایه، سهم بازار، قیمت سهام و رشد سنجیده شود. همچنین، عملکرد یک سازمان می‌تواند از طریق افراد یا سرمایه‌گذاران مؤسسه‌ای از مجرای نتایج سود خالص مساوی متفاوت شود (سینگ و همکاران^۳، ۲۰۱۲). تعریف‌ها و مشخصه‌های یکسانی برای عملکرد سازمان وجود ندارد، زیرا عملکرد مفهومی چندبعدی است و وضعیت سازمان را نسبت به رقبا مشخص می‌کند؛ بنابراین، درباره‌ی اینکه عملکرد چیست، توافق وجود ندارد. عملکرد می‌تواند هر چیزی مانند کارایی، بزرگی، استحکام، اثربخشی، بهره‌وری، کیفیت

^۱ Kline^۲ Chin & Newsted^۳ Singh & et al

و ظرفیت معنا دهد (گروسبویس^۱، ۲۰۱۱). عملکرد سازمانی، مفهومی چند بعدی است که دارای شاخص‌های اداری می‌باشد؛ از قبیل شاخص مالی، بازاریابی، مناسب بودن محصول؛ همچنین، رشد و سود مناسبی داشته باشد و به وسیله شاخص‌های عینی یا ذهنی، می‌تواند اندازه‌گیری شود. عملکرد سازمان، عبارت است از: دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آن و انجام مسئولیت‌هایی که بر عهده‌ی افراد گذاشته شده است. مدیریت عملکرد، در برگیرنده‌ی سه کنش عمده است: (۱) برنامه‌ریزی عملکرد؛ یعنی تعیین اهداف و دستورالعمل‌ها برای پیروان، در ابتدای دوره‌ی برنامه‌ریزی و تدوین طرح‌هایی برای رسیدن به این اهداف؛ (۲) آموزش؛ یعنی بازخورد روز به روز و فعالیت‌های پیشرفتی برای تقویت نقشه‌های عملکرد؛ (۳) تجدیدنظر در عملکرد؛ یعنی ارزیابی کلی از عملکرد برای دوره‌ی خاص برنامه‌ریزی (نماینان و فیض الهی، ۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد عبارت است از: «فرایند کمی کردن کارایی و اثربخشی عملیات» که با مروری بر ادبیات موضوع می‌توان دلایل آن را به سه گروه اصلی زیر تقسیم کرد:

۱- اهداف استراتژیک: که شامل مدیریت استراتژیک و تجدید نظر در استراتژی‌هاست؛
۲- اهداف ارتباطی: که شامل کنترل موقعیت فعلی، نشان دادن مسیر آینده، ارائه بازخور و الگوبرداری از سازمان‌های دیگر است؛

۳- اهداف انگیزشی: که شامل تدوین سیستم پاداش و همچنین تشویق بهبود و یادگیری است.
مسئله ارزیابی عملکرد (عامل مورد بررسی و روش ارزیابی) سالیان زیادی است که محققان و کاربران را به چالش واداشته است.

سازمان‌های تجاری در گذشته از شاخص‌های مالی به عنوان تنها ابزار ارزیابی عملکرد استفاده می‌کردند تا اینکه جانسون و کاپلن در اوایل دهه ۱۹۸۰ پس از بررسی و ارزیابی سیستم‌های حسابداری مدیریت بسیاری از ناکارایی‌های این اطلاعات را برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها نمایان ساختند که این ناکارایی ناشی از:

- از آنجا که شاخص‌های مالی با استراتژی‌های سازمان ارتباط پیدا نمی‌کنند ممکن است با اهداف استراتژیک سازمان تضاد داشته باشند و موجب پدید آمدن مشکلاتی در تدوین استراتژی شوند. به عنوان مثال افراط در استفاده از «نرخ برگشت سرمایه» می‌تواند به بهبودهای کوتاه مدت منجر شود.

- معیارهای سنتی نظیر کارایی هزینه و مطلوبیت ممکن است باعث فشار آمدن به مدیران در جهت توجه به نتایج کوتاه مدت شده و در نتیجه هیچ گونه حرکتی به سمت بهبود صورت نگیرد.

- شاخص‌های مالی گزارش دقیقی درباره هزینه فرایندها، محصولات و مشتریان نمی‌دهند و تنها بر فرایند کنترل بخشی به جای کل سیستم تأکید دارند.

- شاخص‌های مالی قادر به تشخیص هزینه‌های کیفی به شکل دقیق و مناسب نیستند و تنها تولید بیشتر را تشویق می‌کنند.

نواقص و کمبودهای سیستم‌های سنتی ارزیابی عملکرد به انقلابی در مدیریت عملکرد منجر شد به طوری که محققان و کاربران به سمت خلق سیستم‌هایی حرکت کردند که اهداف و محیط فعلی را مورد توجه قرار دهند و بدین ترتیب

^۱Grosbois

فرایندهای متعددی برای استفاده سازمان‌های مختلف ایجاد گردید. همچنین چارچوب‌های بسیاری برای پشتیبانی این فرایندها پیشنهاد شد که هدف اینگونه چارچوب‌ها، کمک به سازمان‌ها برای ارزیابی درست و شایسته عملکردشان است (نقوی و همکاران، ۱۳۹۱).

سرمايه های فكري

سازمانهای نوین در عصر انقلاب فناوری و اطلاعات نیازمند تفوق بر تغییرات و تحولات نوظهور پیرامون اند. بی تردید قابلیت و شایستگی‌های ویژه کارکنان به تحقق چنین اهدافی کمک میکند. یکی از اهداف مهم سازمانهای امروزی، کاهش هزینه، بهبود کیفیت محصولات و نوآوری در ارائه خدمات است تا سازمانها بتوانند موقعیت مناسبی در محیط کسب و کار و حوزه فعالیت خود پیدا کنند و به این ترتیب در امر جایگاه یابی موفق شوند. در محیط متلاطم و متغیر امروزی، مزیت رقابتی سازمانها دیگر همانند گذشته فقط مالی نیست، بلکه کلید موفقیت و مزیت رقابتی سازمانها نسبت به رقبایشان در نحوه بهره‌گیری از دانش، مهارت کارکنان و میزان اهمیت سرمایه فکری است. در این مسیر، باید سازمانها با بهره‌گیری از سرمایه فکری قابلیت یادگیری سازمانی شان را افزایش دهند تا امکان بهره‌وری را فراهم آورند. بهبود بهره‌وری در سطح سازمانی، عامل حیاتی موفقیت و اساس سودآوری تلقی می‌شود (رادو و فیلیپ^۱، ۲۰۲). همچنین، اقدام‌های مرتبط با بهره‌وری به دنبال کاهش هزینه‌ها و افزایش کیفیت و در نتیجه افزایش درآمد سازمان است و به این ترتیب بهره‌وری، رابطه بین ستاده (مانند میزان محصولات یا خدمات) و داده‌هایی (مانند نیروی کار، مواد، انرژی و سرمایه) است که صرف تولید ستاده می‌شود. بر این مبنای بهره‌وری در سازمانهای امروزی اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا این مقوله با کارایی، اثربخشی و کیفیت در ارتباط است و کاهش یا افزایش آن میتواند موجب اضافه شدن یا ازدست دادن مشتریان و مخاطبان سازمان شود. بهره‌وری می‌تواند در رقابت روزافزون میان رقبا تعیین کننده باشد. به طور کلی میتوان گفت معمولا بهره‌وری، نسبت ستاده (بازده) به داده تعریف می‌شود و مفهومی اساسی است که استفاده کارآمد و اثربخش از منابع را دربر میگیرد (تان و همکاران^۲، ۲۰۱۰). پژوهش‌ها نشان می‌دهند امروزه بهره‌وری سازمانها و عملکرد کسب و کار بسیار زیاد به مدیریت مؤثر سرمایه فکری وابسته است (هانگ و وو^۳، ۲۰۱۲). سرمایه فکری از سوی بسیاری از سازمانها در سراسر جهان پذیرفته شده است. سرمایه فکری در سازمان‌های مدرن، نقش اساسی ایفا میکند و قسمتی از شالوده کسب و کار در قرن ۲۱ است. با گذشت بیش از یک دهه، شاهد رشد فزاینده علاقه مندی و درک نقشی هستیم که منابع سرمایه فکری در نحوه فعالیت تمام اشکال سازمانی ایفا میکند. همزمان میدانیم سازمانها باید به شکلی متفاوت از جمله استفاده از روشهای جدید شفاف سازی و مدیریت عملکرد اداره شوند. براساس یافته‌های یکی از پژوهش‌های جدید، ۹۴ درصد از مدیران اجرایی پذیرفتند که درک مدیریت سرمایه فکری ضروری است. علاوه بر این، ۵۰ درصد بر این باورند که مدیریت سرمایه فکری یکی از سه چالش بسیار مهم برای مدیریت است و ۱۳ درصد بیان کردند مهمترین چالش است (بهارتش و بندیادهای^۴، ۲۰۰۵). تاریخچه مدیریت سرمایه فکری از اوایل دهه ۱۹۸۰ شروع شد؛ یعنی هنگامی که مدیران، دانشگاہیان و مشاوران در سراسر جهان به تدریج متوجه شدند سرمایه فکری دارایی‌های نامشهود شرکت است که اغلب

^۱ Rodov & Philippe

^۲ Tan & et al

^۳ Huang & Wu

^۴ Bhartesh & Bandyopadhyay

عامل اصلی تعیین کننده سود سازمان اند؛ برای مثال، در ژاپن حدود سال ۱۹۸۰ هیرویرکی ایتامی^۱، متوجه تفاوت در عملکرد سازمان های ژاپنی شد و پژوهش های بعدی نشان داد تفاوت در عملکرد، با تفاوت در دارایی های نامشهود سازمانها ارتباط دارد. یافته های پژوهش وی بیانگر این بود که دارایی های نامشهود فقط از طریق منابع مالی دستیافتنی نیست، بلکه قابلیت های متعدد، استفاده همزمان، و بازده منافع چندگانه را به طور همزمان دارد (پولو و وزکاز^۲، ۲۰۰۰). در دنیای سراسر تغییر و پویای کنونی سازمان ها همواره در جستجوی یافتن روش هایی برای افزایش کارایی و اثربخشی خود هستند. بدیهی است ایجاد هر گونه بهبود در سازمان ها نیازمند منابع مادی و معنوی بسیاری است. در رویکرد نوین مدیریت علاوه بر منابع سنتی رد پای منابع و سرمایه های فکری و معنوی نیز دیده می شود. سرمایه فکری نوعی از دارایی نامشهود یک سازمان شناخته می شود. اقتصاد امروز، مبتنی بر سرمایه فکری است و اجزاء آن دانش و اطلاعات هستند. این منابع نامشهود عواملی غیر از دارایی های مالی و فیزیکی هستند که در ایجاد ارزش در سازمان مشارکت دارند و تحت کنترل آن می باشند. (یاندت و همکارانش^۳، ۲۰۰۶). مفهوم سرمایه فکری از نظریه های جدید مدیریت راهبردی چون نظریه مبتنی بر رویکرد شایستگی های اصلی و رویکرد قابلیت های پویا سرچشمه می گیرد هرچند سرمایه فکری نظر تعداد قابل توجهی از محققان را به خود جلب کرده است، اما توافق مشترکی در مورد این مفهوم حاصل نشده است و نظریه پردازان این حوزه، تعاریف مختلفی برای سرمایه فکری ارائه می دهند و رویکردهای متفاوتی را اتخاذ می کنند. اصطلاح سرمایه فکری نخستین بار توسط اقتصاددان جان کنت گالبرایت^۴ در دهه ۱۹۶۰ ابداع شد، ولی بعد از گذشت این اصطلاح را بازیابی «قدرت مغز» بیش از سه دهه، استوارت^۵ (۱۹۹۱) در مقاله خود تحت عنوان می کند و نتیجه این شد که سرمایه فکری به صورت قاطعانه در دستور کار مدیریت و پژوهش قرار گیرد (سیکوندو و همکاران^۶، ۲۰۱۸).

روش پژوهش

روش پژوهش مورد استفاده در این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش جمع آوری اطلاعات از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش مدیران شعب بانک کشاورزی شهر اصفهان می باشد. با استفاده از فرمول کوکران و در نظر گرفتن جامعه ۱۱۰ نفری، حجم نمونه، تعداد ۸۶ نفر از مدیران شعب بانک کشاورزی شهر اصفهان می باشد که پرسشنامه در بین آنها توزیع می گردد.

ابزارهای گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه استاندارد می باشد.

پرسشنامه قابلیت های داخلی و خارجی سازمان، توسط جمشیدی (۱۳۹۳) طراحی شده است. این پرسشنامه دارای ۱۲ سوال و ۲ مؤلفه قابلیت های داخلی و قابلیت های خارجی می باشد. پرسشنامه عملکرد سازمان توسط فرناندس و همکاران (۲۰۰۶) طراحی شده است، این پرسشنامه شامل ۱۱ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می باشد. پرسشنامه سرمایه فکری، توسط بونتیس (۱۳۹۸) طراحی شده است. این پرسشنامه دارای ۱۲ سوال و ۳ مؤلفه سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی (مشتری) می باشد.

^۱ Hiroyuki Itami

^۲ Polo & Vázquez

^۳ Youndt et al.

^۴ Stewart

^۵ Secundo & et al

تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام می‌شود. در سطح توصیفی از جداول و نمودارهای دوبعدی جهت تعیین نتایج بهره‌گیری می‌شود و در سطح آزمون‌های استنباطی از تحلیل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار smartpls استفاده می‌شود.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

بررسی نرمال بودن داده‌ها

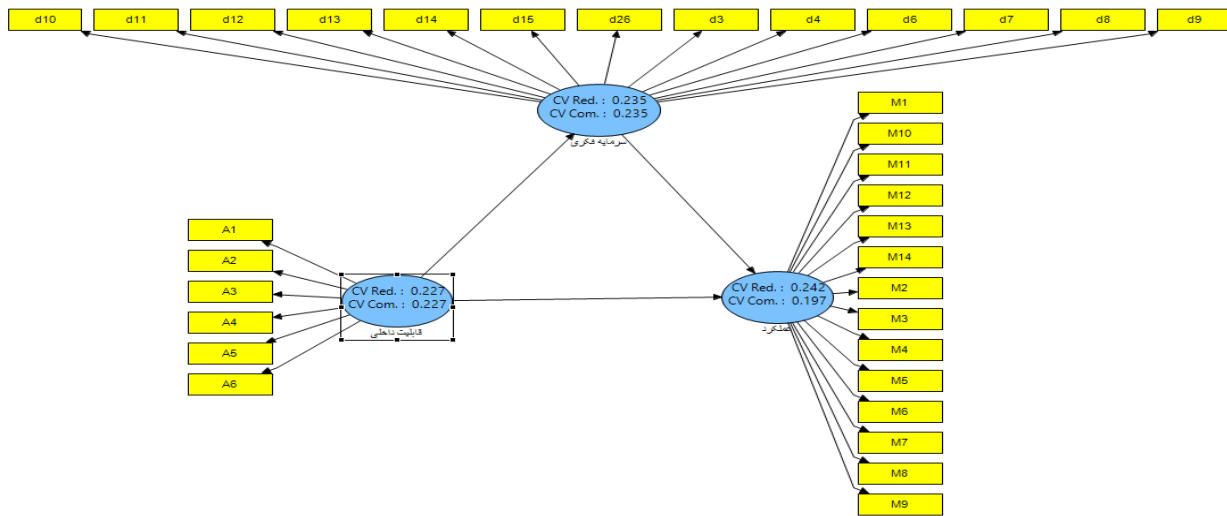
در این بخش به منظور بررسی نرمال بودن داده‌های از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شده است.

جدول ۱- آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

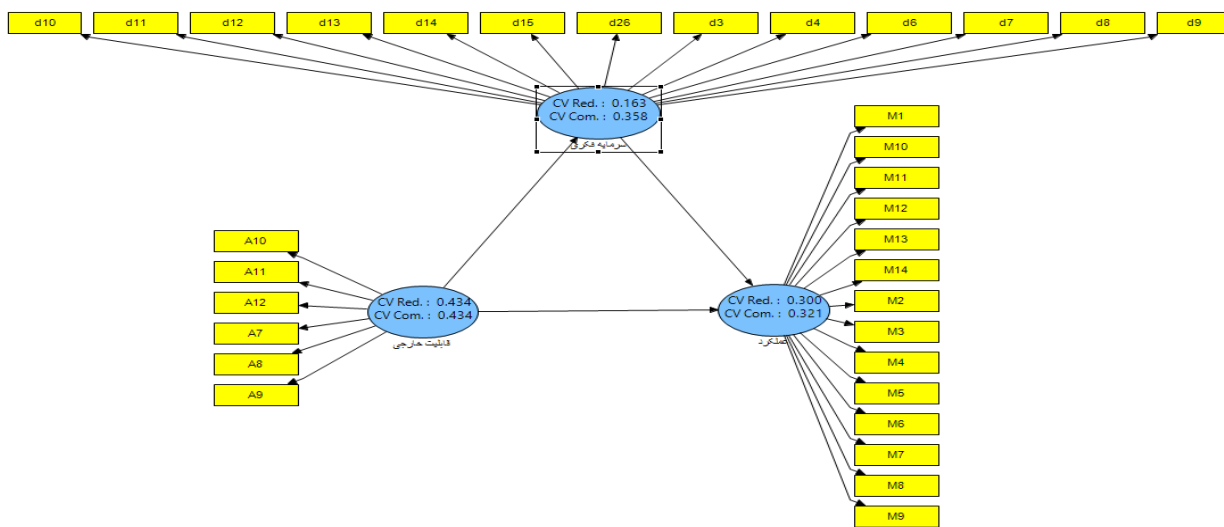
نتیجه	سطح معنی داری آزمون	آماره آزمون	گویه
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۳۵۳	A۱
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۳۹۲	A۲
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۳۱۹	A۳
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۳۳۶	A۴
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۳۹۷	A۵
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۴۳۱	A۶
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۲۱۱	A۷
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۳۵۳	A۸
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۱۹۸	A۹
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۱۷۹	A۱۰
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۲۱۱	A۱۱
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۲۱۶	A۱۲
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۲۶۹	d۱
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۳۳۵	d۲
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۱۹۹	d۳
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۲۴۱	d۴
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۱۸۷	d۵
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۲۰۵	d۶
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۳۴۱	d۷
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۲۵۰	d۸
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۳۷۵	d۹
نرمال نیست	.۰۰۰	۰,۳۶۲	d۱۰

د۱۱	۰,۲۱۹	.۰۰۰	نرمال نیست
د۱۲	۰,۳۵۷	.۰۰۰	نرمال نیست
M۱	۰,۲۶۱	.۰۰۰	نرمال نیست
M۲	۰,۱۹۹	.۰۰۰	نرمال نیست
M۳	۰,۳۲۳	.۰۰۰	نرمال نیست
M۴	۰,۲۳۵	.۰۰۰	نرمال نیست
M۵	۰,۳۰۰	.۰۰۰	نرمال نیست
M۶	۰,۲۱۳	.۰۰۰	نرمال نیست
M۷	۰,۱۷۱	.۰۰۰	نرمال نیست
M۸	۰,۲۰۸	.۰۰۰	نرمال نیست
M۹	۰,۴۳۵	.۰۰۰	نرمال نیست
M۱۰	۰,۳۳۶	.۰۰۰	نرمال نیست

با توجه به کوچک تر بودن سطح معنی داری آزمون از میزان $0/05$ مشخص می شود گویه های پژوهش دارای توزیع غیرنرمال می باشند. از این رو برای بررسی فرضیه های پژوهش از رویکرد معادلات ساختاری با نرم افزار PLS استفاده می شود. در شکل ۱ به بررسی ضرایب بارهای عاملی و شکل ۲ بررسی سطح معنی داری ارائه شده است. فلش های ترسیم شده از متغیرهای پنهان به متغیرهای مشاهده شده مسیرهایی هستند که نشان می دهند هر کدام از متغیرهای مشاهده شده تا چه میزان در تبیین و اندازه گیری متغیر پنهان خود نقش داشته اند. بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص های یک سازه با آن سازه محاسبه می شود که اگر این مقدار برابر یا بیشتر از $0/4$ باشد موید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص های آن از واریانس خطای اندازه گیری آن سازه بیشتر است و پایایی در مورد آن مدل اندازه گیری مورد قبول است. همچنین مدل ارائه شده که سطح معنی داری مسیرهای را نشان می دهد ابتدایی ترین معیار برای سنجش رابطه بین سازه ها در مدل می باشد که عدد معناداری تی را گزارش می نماید. در صورتی که مقدار این معیار از $1/96$ بیشتر باشد مشخص می شود رابطه بین سازه ها معنادار می باشد. البته باید توجه داشت که این معیار شدت رابطه را اندازه گیری نمی کند و صرفاً برای بررسی معناداری مسیرهای مدل استفاده می شود.



شکل ۱- نمودار بررسی معیار CV RED و CV COM برای مدل ۱



شکل ۲- نمودار بررسی معیار CV RED و CV COM برای مدل ۲

بررسی فرضیه‌ها

فرضیه اول: قابلیت داخلی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد

جدول ۲- بررسی فرضیه اول

سطح معنی داری تی	خطای استاندارد	ضریب مسیر	فرضیه
۶۶/۱۴۴	۰/۰۴۱۸	۰/۹۱۲	قابلیت داخلی -> سرمایه فکری

با توجه به موارد مذکور میزان آماره ۶۶/۱۴۴ برآورد شد که با توجه به بزرگتر بودن از میزان ۱/۹۶ مشخص می شود قابلیت داخلی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد.

فرضیه دوم: قابلیت خارجی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد

جدول ۳- بررسی فرضیه دوم

سطح معنی داری تی	خطای استاندارد	ضریب مسیر	فرضیه
۱۳/۷۷۸	۰/۰۵۰۷	۰/۷۸۳	قابلیت خارجی -> سرمایه فکری

با توجه به موارد مذکور میزان آماره ۱۳/۷۷۸ برآورد شد که با توجه به بزرگتر بودن از میزان ۱/۹۶ مشخص می شود قابلیت خارجی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد.

فرضیه سوم: قابلیت داخلی با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد.

جدول ۴- بررسی فرضیه سوم

سطح معنی داری تی	خطای استاندارد	ضریب مسیر	فرضیه
۱/۴۴۸	۰/۸۱۲	۰/۰۹۳	قابلیت داخلی -> عملکرد

با توجه به موارد مذکور میزان آماره ۱/۴۴۸ برآورد شد که با توجه به کوچکتر بودن از میزان ۱/۹۶ مشخص می شود قابلیت داخلی با عملکرد رابطه مستقیم و معناداری ندارد.

فرضیه چهارم: قابلیت خارجی با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد.

جدول ۵- بررسی فرضیه چهارم

سطح معنی داری تی	خطای استاندارد	ضریب مسیر	فرضیه
۰/۴۷۰	۰/۹۳۲	۰/۰۱۶	قابلیت خارجی -> عملکرد

با توجه به موارد مذکور میزان آماره ۰/۴۷۰ برآورد شد که با توجه به کوچکتر بودن از میزان ۱/۹۶ مشخص می شود

قابلیت خارجی با عملکرد رابطه مستقیم و معناداری ندارد.
فرضیه پنجم: سرمایه فکری با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد.

جدول ۶- بررسی فرضیه پنجم

سطح معنی داری تی	خطای استاندارد	ضریب مسیر	فرضیه
۳۹/۶۶۲	۰/۰۵۰۷	۰/۹۶۷	سرمایه فکری -< عملکرد

با توجه به موارد مذکور میزان آماره ۳۹/۶۶۲ برآورد شد که با توجه به بزرگتر بودن از میزان ۱/۹۶ مشخص می شود سرمایه فکری با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد.
همچنین به منظور بررسی نقش واسطه از آزمون سوبل استفاده شده است. آزمون سوبل رویکرد حاصل ضرب ضرایب، روش دلتا یا رویکرد نظریه نرمال هم نامیده شده است. آزمون سوبل برای انجام استنباط در مورد ضریب اثر غیرمستقیم ab ، بر همان نظریه استنباط مورد استفاده برای اثر مستقیم مبتنی است. اثر غیرمستقیم ab یک برآورد خاص نمونه از اثر غیرمستقیم در جامعه $(TaTb)$ است که در معرض واریانس نمونه‌گیری قرار دارد. با داشتن برآوردی از خطای استاندارد ab و با فرض نرمال بودن توزیع نمونه‌گیری ab می‌توان یک p -value برای ab به دست آورد. بطور کلی در آزمون سوبل می‌توان از تخمین نرمال برای بررسی معنی‌داری رابطه استفاده کرد. با داشتن برآورد خطای استاندارد اثر غیرمستقیم می‌توان فرضیه صفر را در مقابل فرض مخالف آزمون کرد. آماره Z برابر است با نسبت ab به خطای استاندارد آن. به عبارت دیگر مقدار Z -Value را از رابطه زیر بدست می‌آوریم:

$$Z - Value = \frac{a * b}{\sqrt{(b^2 * s_a^2) + (a^2 * s_b^2) + (s_a^2 * s_b^2)}}$$

فرضیه ششم: سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت داخلی با عملکرد نقش واسطه دارد.

جدول ۷- بررسی فرضیه ششم

سطح معنی داری تی	خطای استاندارد	ضریب مسیر	فرضیه
۶۶/۱۴۴	۰/۰۴۰۲	۰/۹۱۲	قابلیت داخلی -< سرمایه فکری
۱۴/۶۲۶	۰/۰۳۵۸	۰/۹۹۳	سرمایه فکری -< عملکرد

با توجه به موارد مذکور میزان سطح معناداری تی، در هر دو مسیر بزرگتر از میزان ۱/۹۶ برآورد شد که مشخص می شود سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت داخلی با عملکرد نقش واسطه دارد.

فرضیه هفتم: سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت خارجی با عملکرد نقش واسطه دارد.

جدول ۸- بررسی فرضیه هفتم

سطح معنی داری تی	خطای استاندارد	ضریب مسیر	فرضیه
۱۳/۷۷۸	۰/۰۴۰۲	۰/۷۸۳	قابلیت خارجی -> سرمایه فکری
۳۹/۶۸۲	۰/۰۳۵۸	۰/۹۶۷	سرمایه فکری -> عملکرد

با توجه به موارد مذکور میزان سطح معناداری تی، در هر دو مسیر بزرگتر از میزان ۱/۹۶ برآورد شد که مشخص می شود سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت خارجی با عملکرد نقش واسطه دارد.

نتیجه گیری

در دنیای رقابتی و دائما در حال تغییر امروزی، شرکت ها برای بقاء و ادامه فعالیت در بازارهای بین المللی، ناچار به بهبود مستمر عملکرد صادرات خود هستند. بهبود عملکرد صادرات در سایه التفات به عوامل داخلی و خارجی به صورت توأمان میسر است. اغلب پژوهش های صورت گرفته در این حوزه، با تمرکز بر یکی از موارد داخلی و خارجی، عملکرد صادرات را مورد ارزیابی قرار داده اند و از توجه همزمان بر هر دو قابلیت های داخلی و خارجی غفلت کرده اند (شایگان و هدایت نظری، ۱۳۹۹). عملکرد سازمان مفهومی که با مفاهیمی همچون کارایی و اثربخشی در ارتباط است. اندازه گیری عملکرد ابزاری است که برای کمی کردن کارایی و اثربخشی یک فعالیت مورد استفاده قرار می گیرد. عملکرد سازمانی به عنوان مجموعه ای از شاخص های مالی و غیر مالی است. این مفهوم براساس اطلاعاتی درباره میزان دستیابی به اهداف و نتایج ارائه می کند مفهوم پردازی می شود. عملکرد سازمانی یعنی دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی و انجام مسئولیت هایی که بر عهده افراد است. مدیریت عملکرد در بر گیرنده سه کنش عمده است (کیخا و عباسپور، ۱۳۹۸). امروزه تعداد زیادی از شرکت ها در سرتاسر جهان دریافته اند که اندازه گیری و مدیریت سرمایه فکری می تواند برای آنها مزیت های رقابتی فراهم آورد. سرمایه فکری یک شرکت مجموع سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای آن است. داشتن کنترل بر این دارایی ها سازمان را قادر می سازد از یک طرف حاکمیت داخلی مؤثری داشته و از طرف دیگر، دارای روابط خارجی موفق با مشتریان و تأمین کنندگان و سایرین باشد. بنابراین، ایجاد می کند که شرکت برای مدیریت، کنترل و گزارشگری سرمایه فکری اقداماتی انجام دهد. باید توجه داشت که ارزش محاسبه شده برای دارایی های نامشهود دقیق نیست و بیشتر روش های اندازه گیری به دلیل اینکه به کارگیری آنها مشکل است و اطلاعات و شاخص های زیادی را لازم دارند و این شاخص ها نیز به طور کامل تشریح نشده اند، پیاده سازی آنها در عمل با مشکلاتی روبرو خواهد بود (بهاالدینی، ۱۳۹۹).

فرضیه اول: قابلیت داخلی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد.

با توجه به موارد مذکور میزان آماره ۶۶/۱۴۴ برآورد شد که با توجه به بزرگتر بودن از میزان ۱/۹۶ مشخص می شود قابلیت داخلی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد. یافته های این بخش با برخی از یافته های حسینی صنایع و مرادپور (۱۳۹۷) منطبق می باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که نقش میانجی قابلیت های پویا جزئی است و سرمایه فکری به طور مستقیم (به میزان ۹/۳۰ درصد) و از طریق غیرمستقیم (به میزان ۴/۴۰ درصد) بر چابکی سازمانی تاثیر مثبت و معنادار دارد و (۶/۵۶ درصد) از اثر کل سرمایه فکری بر چابکی سازمانی از طریق غیرمستقیم و توسط متغیر میانجی قابلیت های پویا تبیین می شود. همچنین با یافته های نکویی زاده (۱۳۹۴) منطبق می باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که پویایی محیطی اثر تعدیلگری مثبتی در رابطه قابلیت های پویا و عملکرد شرکت دارد. همچنین رابطه قابلیت



های پویا و عملکرد در محیط های ایستا معنادار نبوده اما در محیط های پویا و نسبتاً پویا این رابطه معنادار است. همچنین با یافته‌های هانگ (۲۰۲۰) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که دانش بازار، رابطه و قابلیت‌های نوآورانه، تأثیرات مثبتی بر سرمایه فکری دارند، در حالی که قابلیت‌های دانش مشتری هیچ تأثیر قابل توجهی ندارند. سرمایه فکری تا حدی واسطه روابط بین توانایی‌های سازمانی و عملکرد سازمانی است. فرضیه دوم: قابلیت خارجی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد.

با توجه به موارد مذکور میزان آماره ۱۳/۷۷۸ برآورد شد که با توجه به بزرگتر بودن از میزان ۱/۹۶ مشخص می‌شود قابلیت خارجی با سرمایه فکری رابطه مثبت و مستقیمی دارد. یافته‌های این بخش با برخی از یافته‌های حیدری و همکاران (۱۳۹۸) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که سرمایه فکری، سازه‌ای است که سه مؤلفه سرمایه انسانی، سرمایه اجتماعی و سرمایه سازمانی را دربرمی‌گیرد. پژوهش حاضر، ضمن مطالعه ادبیات سرمایه فکری و قابلیت‌های پویا، به بحث درباره شواهدی می‌پردازد که نشان از تأثیر سرمایه فکری و مؤلفه‌های سازنده آن بر قابلیت‌های پویا دارد. همچنین با یافته‌های سیت و را (۲۰۱۶) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که فرایند مدیریت دانش موجب تعدیل اثر سرمایه سازمانی بر روی قابلیت های پویا و موجب تعدیل کامل اثر سرمایه انسانی و اجتماعی بر روی قابلیت های پویا می‌شود

فرضیه سوم: قابلیت داخلی با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد.

با توجه به موارد مذکور میزان آماره ۱/۴۴۸ برآورد شد که با توجه به کوچکتر بودن از میزان ۱/۹۶ مشخص می‌شود قابلیت داخلی با عملکرد رابطه مستقیم و معناداری ندارد. یافته‌های این بخش با برخی از یافته‌های عشقی (۱۳۹۹) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین مولفه های متغیر سرمایه فکری و عملکرد مالی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین با یافته‌های اسماعیل‌زاده و خاشعی (۱۳۹۴) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که تأثیر منابع سازمانی و قابلیت های پویا بر عملکرد شرکت و همچنین نقش میانجی گری قابلیت های پویا را نشان داد. همچنین با یافته‌های کردنائیج و همکاران (۱۳۹۳) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که قابلیت‌های پویایی، عملکرد سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد و مشخص گردید قابلیت‌های داخلی، قابلیت‌های نوآوری و قابلیت‌های انطباقی به عنوان ابعادی از قابلیت‌های پویایی بر عملکرد تاثیر دارند.

فرضیه چهارم: قابلیت خارجی با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد.

با توجه به موارد مذکور میزان آماره ۰/۴۷۰ برآورد شد که با توجه به کوچکتر بودن از میزان ۱/۹۶ مشخص می‌شود قابلیت خارجی با عملکرد رابطه مستقیم و معناداری ندارد. یافته‌های این بخش با برخی از یافته‌های قدمزن جلالی و همکاران (۱۳۹۹) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که بین سرمایه فکری و یادگیری سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و هم چنین بین یادگیری سازمانی و عملکرد کارکنان نیز ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین با یافته‌های شایگان و هدایت نظدی (۱۳۹۸) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که منابع تکنولوژیکی، منابع مدیریتی، قابلیت‌های نوآورانه و قابلیت‌های بازاریابی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد صادرات دارد. همچنین نتایج حاصل از وزن‌دهی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر عملکرد صادرات نشان داد که عامل توانایی تولید محصولات منحصر به فرد، مهم ترین عامل موثر بر عملکرد صادرات است.

فرضیه پنجم: سرمایه فکری با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد.

با توجه به موارد مذکور میزان آماره ۳۹/۶۶۲ برآورد شد که با توجه به بزرگتر بودن از میزان ۱/۹۶ مشخص می شود سرمایه فکری با عملکرد رابطه مثبت و مستقیمی دارد. یافته‌های این بخش با برخی از یافته‌های صفری و همکاران (۱۳۹۶) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که سرمایه فکری به صورت مستقیم بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین مزیت رقابتی و چابکی سازمانی نقش میانجی در رابطه میان سرمایه فکری و عملکرد سازمانی داشته‌اند، در نهایت الگوی کلی پژوهش تأیید شد. همچنین با یافته‌های علامه و شیخ ابومسعودی (۱۳۹۴) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که سرمایه انسانی و ساختاری، هر یک به طور مستقیم بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت داشته و از سوی دیگر این اجزا به طور غیرمستقیم با نقش میانجی گری سرمایه فرهنگی و نیز اقدامات KM بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت دارد. همچنین با یافته‌های حسین‌پور و آذر (۱۳۹۰) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که به ترتیب بعد ارتباطی و انسانی (سرمایه فکری) و بعد ارتباطی و شناختی (سرمایه اجتماعی) بیشترین اثرات را بر عملکرد داشته است. همچنین با یافته‌های آسیایی و همکاران (۲۰۱۸) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که IC ارتباط غیرمستقیم با عملکرد سازمانی از طریق متغیر میانجی گر استفاده متوازن از سیستم های تعاملی و تشخیصی PM دارند.

فرضیه ششم: سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت داخلی با عملکرد نقش واسطه دارد.

با توجه به موارد مذکور میزان سطح معناداری تی، در هر دو مسیر بزرگتر از میزان ۱/۹۶ برآورد شد که مشخص می شود سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت داخلی با عملکرد نقش واسطه دارد. یافته‌های این بخش با برخی از یافته‌های کشکولی (۱۳۹۹) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که ابعاد سرمایه فکری ارتباط معناداری با عملکرد سازمان دارد. همچنین با یافته‌های خلیلی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۸) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که سرمایه فکری بر قابلیت‌های پویا، گرایش کارآفرینانه و گرایش نوآورانه تأثیر معناداری دارد. همچنین سرمایه فکری به صورت غیرمستقیم و از طریق قابلیت‌های پویا بر گرایش کارآفرینانه و گرایش نوآورانه تأثیرگذار است.

فرضیه هفتم: سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت خارجی با عملکرد نقش واسطه دارد.

با توجه به موارد مذکور میزان سطح معناداری تی، در هر دو مسیر بزرگتر از میزان ۱/۹۶ برآورد شد که مشخص می شود سرمایه فکری در رابطه بین قابلیت خارجی با عملکرد نقش واسطه دارد. یافته‌های این بخش با برخی از یافته‌های نوروزی و همکاران (۱۳۹۶) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که سرمایه انسانی و ساختاری و رابطه ای بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت داشته و از سوی دیگر این اجزاء به طور غیرمستقیم با نقش میانجی مدیریت دانش بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت دارند، که با نتایج به دست آمده میزان تأثیر هر یک از عوامل، مشخص و رتبه بندی شده و بر این اساس پیشنهاداتی مطرح شدند همچنین با یافته‌های اردکانی (۱۳۹۳) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که رابطه معنی داری بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی وجود دارد. امیرکبیری و شیخی (۱۳۹۱) منطبق می‌باشد. آنان در نتایج خود دریافتند که بین اجزای سرمایه فکری روابط نسبتاً قوی وجود داشته و همچنین سرمایه ساختاری بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد که مشابه نتایج تحقیقات پیشین می باشد، ولی در این پژوهش، سرمایه ارتباطی بر عملکرد سازمانی تأثیری نداشت.

پیشنهادات کاربردی

پیشنهادات کاربردی به شرح ذیل می باشد:

- پیشنهاد می شود تیم هایی جهت تحلیل دلایل عدم موفقیت و حتی موفقیت تولید یک محصول یا پروژه خاص تشکیل شود و نتایج بررسی های این تیم تخصصی در اختیار کارکنان بخش های مربوط قرار گیرد.
- پیشنهاد می شود که برای تقویت عملکرد سازمانی بانک کشاورزی مدیران بر کنترل کیفیت خدمات، ارائه خدمات منعطف بر مشتریان، توجه به نوآوری در ارائه خدمات به مشتریان، استفاده از نیروی انسانی ماهر و آموزش دیده، حفظ ارتباط با مشتریان، استفاده از منابع سازمانی به صورت مناسب و کاهش هزینه های خدمت رسانی بر مشتریان تمرکز نماید.
- با توجه به اغلب تعریف های ارائه شده در مورد قابلیت های داخلی و خارجی و تایید تاثیر آن بر عملکرد می توان پیشنهاد نمود که کسب این قابلیت ها نیاز به تغییرات بزرگی ندارد، بلکه با استفاده از توانایی های کنونی و تغییر نگرش به امور روزمره و منابع موجود که عمدتاً نامشهود هستند، می توان به این مهم دست پیدا نمود.
- استفاده عملی مدیران از امور روزمره ای که می توانند به ترکیب جدید از منابع منتهی شوند پیشنهاد می شود. این کار طبق نتایج تحقیق مزیت رقابتی برای شرکت ایجاد می کند که یکی از اهداف اصلی مدیران اصلی هر شرکت می باشد
- تشریح دقیق ابعاد قابلیت های داخلی خارجی، نوآوری و استراتژیک که تاثیر گذار بر عملکرد شناسایی شدند، به مدیران عالی سازمان امکان بهبود عملکرد را خواهد داد.
- سازمان ها برای اینکه بتوانند در محیط رقابتی و متغیر امروزی قادر به عمل بوده و اثربخش باشند، لازم است سطح سرمایه فکری خود را شناسایی، سنجش و ارزشگذاری نمایند. بنابراین مدیران نه تنها باید دانش خود را در حوزه سرمایه فکری افزایش داده بلکه بایستی از طریق تقویت مولفه های آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای)، به توسعه و گسترش این حوزه در سازمان بپردازند.

پیشنهادات آتی برای پژوهش ها آتی

پیشنهادات برای پژوهش ها آتی به شرح ذیل می باشد:

- پیشنهاد می شود پژوهش های در ابعاد گسترده تر و با لحاظ نمونه آماری بیشتر در سطح ملی یا منطقه ای صورت بگیرد تا بتوان نتایج قابل تعمیم تری را ارائه داد.
- بهتر است برای دستیابی به جزئیات بیشتر در مورد عملکرد سازمان، سایر بخش های تولیدی و خدماتی در بخش غیر دولتی نیز در حیطه موضوع بررسی قرار گیرند تا بتوان نتایج متقن و مستند تری را به دست آورد.
- پیشنهاد می شود محققان متغیرهای پژوهش را بر اساس مدل های دقیقتر همچون مدل یادگیری سازمانی نیا مدل بازاریابی یا مدل های دیگر که دارای ابعاد مشخص برای سنجش دقیق تر می باشند، مورد سنجش و اندازه گیری قرار دهند. همچنین برای سنجش عملکرد سازمانی نیز پیشنهاد می گردد عملکرد به عملکرد مالی و عملکرد غیر مالی تفکیک گردد.
- پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی نقاط قوت و ضعف مولفه های سرمایه انسانی (فکری، ساختاری و رابطه ای) را مورد تحلیل و بررسی قرار دهند.

محدودیت‌های پژوهش

-انگیزه شرکت‌کنندگان در پژوهش‌ها پرسشنامه‌ای، به گونه‌ای است که غالباً افراد حاضر نیستند برای تکمیل پرسشنامه‌ها وقت و دقت کافی کنند و ایجاد انگیزه درونی برای همه افراد در همه موقعیت‌ها مشکل است.

-یک محدودیت در پژوهش‌ها پرسشنامه‌ای این است که در پژوهش‌ها مذکور سنجش ما بر اساس گزارشی است که خود افراد از وضعیت مورد سوال قرار می‌دهند، در واقع خود فرد واسطه بین واقعیت و محقق قرار می‌گیرد که احتمال انحراف اطلاعات وجود دارد.

-قلمرو اجرای پژوهش فقط به بانک کشاورزی اصفهان محدود شد نیز نوعی محدودیت است.

منابع

- شمسی، سمیه. (۱۳۹۹). بررسی سرمایه فکری، رهیافتی در مدیریت بازرگانی، دوره ۲، شماره ۱، صص ۳۳-۱۸.
- علاقه بند، علی (۱۳۸۶). اصول مدیریت آموزشی. تهران: نشر روان.
- نمایان، فرشید و فیضالهی، صادق (۱۳۹۴). تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمان با نقش میانجی نوآوری (مطالعه موردی: شهرک صنعتی ایلام). فرهنگ ایلام، دوره ۱۶، شماره ۴۳، صص ۱۷۴-۱۶۱.
- نقوی، میرعلی؛ سپندارند، صادق؛ رامین مهر، حمید (۱۳۹۱). بررسی اثرات سرمایه های فکری بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی قابلیت یادگیری در شعب بانک صادرات استان تهران. مدیریت بازرگانی، دوره ۴، شماره ۱۲، صص ۷۰-۵۳.
- Bhartesh, K.R. and Bandyopadhyay, A.K. (۲۰۰۵) "Intellectual capital: Concept & its measurement", Finance India, ۹(۴): ۲۶-۴۸.
- Bounfour, A, (۲۰۰۳), the management of intangibles, the organizations most valuable assets, Roudlege, London.
- Buenechea-Elberdin, M. (۲۰۱۷). Structured literature review about intellectual capital and innovation. Journal of Intellectual Capital, ۱۸(۲), ۲۶۲-۲۸۵.
- Chen, H.M., & Lin, K.J. (۲۰۰۸). The measurement of human capital and its effects on the analysis of financial statements. International journal of management, ۲۲(۱), ۴۷۰- ۴۷۸.
- Chin, W.W., & Newsted. P.R. (۱۹۹۹). Structural equation modeling analysis with small samples using PLS, in rick Hoyle(ed), Statistical strategies for small samples.
- Darling, C., & Venkitachalam, K. (۲۰۲۰). Framework on strategic competence performance—a case study of a UK NHS organization. Journal of Strategy and Management
- Grosbois, J.F. (۲۰۱۱). The impact of knowledge management practices on nuclear power plant organization performance. Thesis of PhD, Carleton University, Ottawa, Ontario, Canada.
- Huang, Y, & Wu, Y. (۲۰۱۰). Intellectual capital and knowledge productivity: the Taiwan biotechindustry. Journal of Management Decision, ۴۸(۴), ۵۸۰-۹۹
- Helfat, C.E., & Winter, S.G. (۲۰۱۱). Untangling Dynamic and Operational Capabilities: Strategy for the (N) ever-Changing World. Strategic Management Journal, ۳۲, ۱۲۴۳-۱۲۵۰.

- Höfer, S., & Naeve, J. (۲۰۱۸). The application of Lean Management in higher education. *International Journal of Contemporary Management*, ۱۶, ۴-۸.
- Kline, R.B. (۲۰۰۵). *Principles and Practice of Structure Equation modeling* (۲nd Edition ed). New York: The Guilford Press.
- Nieves, J., & Haller, S. (۲۰۱۴). Building dynamic capabilities through knowledge resources. *Tourism Management*, ۴۰, ۲۲۴-۲۳۲.
- Pedro, E., Leitao, J., Alves, H. (۲۰۱۸). Back to the future of intellectual capital research: A systematic literature review.
- PopoviĆ, S. ToskoviĆ, J., & Macura R. (۲۰۱۵). The Importance of evaluation of risk management in business. *Annals of the "Constantin Brancusi. University of Targu Jiu, Economy Seris*, ۱۸, ۲۰-۲۵.
- Peralta, V. P., Rojo, M. B., Romero, N. B., Bastidas, C. S., Orozco, A. P. (۲۰۱۸). Intellectual capital: A comparative view between enterprises and universities. ^۸.
- Polo, F. C. & D. G. Vázquez. (۲۰۰۸). "social information within the intellectual capital report", *Journal of international management*, Vol. ۱۴, ۳۵۳-۳۶۳.
- Rouach, D., & Santi, P. (۲۰۰۹); "competitive intelligence adds value", *European management journal*, ۲۵(۳), ۲۰۰-۲۲۴.
- Rodov, I., Philippe, L. (۲۰۰۲). "FIMIANT: Financial Method of Intangible Assets Measurement". *Journal of Intellectual Capital*. No ۳. ۳۲۳-۳۳۶.
- Secundo, G., Massaro, M., Dumay, J., & Bagnoli, C. (۲۰۱۸). Intellectual capital management in the fourth stage of IC research. *Journal of Intellectual Capital*, ۳(۱), ۱۵۷-۱۷۷.
- Sheel, A. (۲۰۱۷). Hotel industry performance in ۲۰۱۶-۲۰۱۷ and the JHFM index. *J. Hosp. Financ. Manage.* ۲۵ (۲), ۷۵-۷۶.
- Singh, S. K.; Darwish, T.; Cristina Costa, A.; Anderson, N. (۲۰۱۲). "Measuring HRM and organizational performance: concepts, issues, and framework". *Management Decision*, ۵۰(۴), ۶۵۱- ۶۶۷.
- Tan, H. P., Plowman, D., Hancock, P. (۲۰۰۷). "Intellectual Capital and Financial Returns of Companies". *Journal of Intellectual Capital*. ۵(۱), ۷۶-۹۵.
- Teece, D. J. (۲۰۲۰). 'Hand in Glove: Open Innovation and the Dynamic Capabilities Framework.' *Strategic Management Review special issue*.
- Teece, D. J. (۲۰۱۷). A capability theory of the firm: an economics and (strategic) management perspective. *New Zealand Economic Papers*, ۵۳(۱), ۱-۴۳.
- Youndt, M.A. Subramaniam, M. Snell, S.A. (۲۰۰۴). Intellectual capital profiles: An examination of investments and returns. *Journal of Management Studies*, ۴۱(۲), ۳۳۵-۳۶۱
- Warren, V., Wiid, R. (۲۰۱۸). Evaluation of an open innovation process model for new service development. In: Paper Presented at the ۳۲nd Annual Conference BAM ۲۰۱۸. The University of West of England, Bristol, England.



چهارمین همایش ملی مدیریت دانش و کسب و کارهای الکترونیکی

با رویکرد اقتصاد مقاومتی

۲۹ و ۳۰ اردیبهشت ماه ۱۴۰۱. مؤسسه آموزش عالی فردوس

4rd National Conference on Knowledge Management & e-Business with a Resistive Economics Approach

19.20MAY.2022 Ferdows Institute Of Higher Education

Wilden, R., Devinney, T. M., & Lin, N. (۲۰۱۸). A Semi-formalization of the dynamic capability view. In *The Oxford Handbook of Dynamic Capabilities*.



چهارمین همایش ملی مدیریت دانش و کسب و کارهای الکترونیکی

با رویکرد اقتصاد مقاومتی

۲۹ و ۳۰ اردیبهشت ماه ۱۴۰۱. مؤسسه آموزش عالی فردوس

4rd National Conference on Knowledge Management & e-Business with a Resistant Economics Approach

19.20MAY.2022 Ferdows Institute Of Higher Education