

## بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان

امید پورحیدری<sup>۱\*</sup>، مسعود سلجوقی<sup>۲</sup>

### چکیده

امروزه برای فراهم نمودن حداکثر شرایط لازم برای دستیابی به اهداف و استراتژی‌ها، سازمان‌ها نه تنها باید دارایی‌های نامشهود خود را شناسایی، اندازه‌گیری و مدیریت کنند، بلکه می‌بایست همواره سعی کنند تا اینگونه دارایی‌ها را به طور مستمر ارتقا و بهبود بخشند. هدف پژوهش حاضر "بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط (SMEs) شهر کرمان" است. روش تحقیق؛ توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و معاونین مالی مشغول به فعالیت در شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان به تعداد ۴۰۰ نفر و نمونه آماری آن در دو مرحله اول و دوم ۳۷۶ نفر است که با روش تصادفی ساده انتخاب، و با توجه به هدف و فرضیات مطرح شده مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که متغیر مدیریت سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و ظرفیت نوآوری) در سطح اطمینان ۹۵٪ بر عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان به صورت معناداری تأثیر دارد. همچنین نتایج نشان داد که متغیر سرمایه ساختاری با متغیر عملکرد شرکت‌ها در این شهر رابطه معناداری ندارد. متغیر ظرفیت نوآوری بیش‌ترین تأثیر (۰/۴۳۲) و متغیر سرمایه انسانی کم‌ترین تأثیر (۰/۱۶۷) را بر عملکرد شرکت‌ها داشته‌اند.

**واژه‌های کلیدی:** مدیریت سرمایه فکری، عملکرد، کسب و کارهای کوچک و متوسط (SMEs).

۱. استاد حسابداری، دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان
۲. کارشناس ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی کرمان، واحد علوم تحقیقات، کرمان

تاریخ دریافت مقاله: ۹۵/۹/۲۹

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۵/۱۲/۵

\*نویسنده مسئول: امید پورحیدری

pourheidari@uk.ac.ir

## مقدمه

بسیاری از سیستم‌های حسابداری فعلی از نقش و اهمیت فزاینده حق مالکیت معنوی و دانش در سازمان‌هایی عصر نوین غافل بوده و از توان سنجش ارزش واقعی دارایی‌ها در محاسباتشان ناتوانند. به عبارت دیگر، صورت‌های مالی در تشریح ارزش واقعی شرکت‌ها از محدودیت‌های بسیاری برخوردار هستند (انواری و رستمی، ۱۳۸۲). امروزه مدل جدیدی از دارایی‌ها در عرصه سازمانی مطرح شده است و به طور کلی دارایی‌های سازمان را به دو دسته دارایی‌های ملموس (مشهود) و ناملموس (نامشهود) تقسیم می‌کنند که عموماً دارایی‌های نامشهود را سرمایه فکری<sup>۱</sup> می‌نامند و ارزیابی‌ها به سمت ارزیابی دارایی‌های نامشهود (سرمایه فکری) گرایش یافته است. اختلاف در حال افزایش بین ارزش دفتری و ارزش بازار شرکت‌ها که همان سرمایه فکری نامیده می‌شود باعث افزایش اهمیت سرمایه فکری شده است (احمدیان و قربانی، ۱۳۹۲). در جوامع دانش‌محور کنونی، نقش و اهمیت بازده سرمایه فکری به کار گرفته شده در قابلیت سودآوری پایدار و مستمر شرکت‌ها بیش از بازده سرمایه‌های مالی به کار گرفته شده، اهمیت یافته است (بونتیس و همکاران، ۲۰۰۱). در اقتصاد دانش‌محور سرمایه فکری بخش مهمی از ارزش شرکت‌ها محسوب می‌شود. توانایی برای مدیریت و کنترل سرمایه فکری مستلزم این است که شرکت‌ها بتوانند سرمایه فکری را شناسایی، اندازه‌گیری و گزارش کنند (میرکویسترا و زیجلسترا، ۲۰۰۱). این به آن معناست که در آینده، نقش و اهمیت سرمایه‌های مالی در مقایسه با سرمایه‌های فکری در تعیین قابلیت سودآوری پایدار، کاهش چشمگیری خواهد یافت. این موضوع موجب ایجاد فاصله بین ارزش واقعی شرکت‌ها و سازمان‌ها با آنچه که در محاسبات حسابداری سنتی اعمال می‌گردد، شده است (شمس و خلیلی، ۱۳۹۰). سرمایه فکری شامل دانش، مهارت، ارتباطات و سایر زیر مجموعه‌های تشکیل دهنده آن باشد که به عنوان یک عامل اصلی و کلیدی در برتری و حفظ مزیت رقابتی شرکت‌ها شناخته می‌شود و بسیاری از پژوهشگران معتقدند که نقش سرمایه فکری به عنوان منبع اصلی مزیت رقابتی شرکت‌ها روز به روز بیش‌تر می‌شود (ادوینسون و مالون، ۱۹۹۷). در واقع می‌توان گفت عصر حاضر، عصر حاکمیت دانش بر جوامع و شرکت‌ها می‌باشد. دانشمندان، قرن بیستم را قرن اقتصاد صنعتی و متکی به منابع و دارایی‌های مشهود می‌دانستند، اما قرن بیست و یکم به عنوان قرن اقتصاد دانش‌محور مبتنی بر سرمایه فکری شناخته می‌شود. در اقتصاد دانش‌محور شرکت‌ها تنها محصولات یا خدمات خود را تولید و یا ارائه نمی‌کنند، بلکه برای باقی ماندن در اقتصاد رقابتی اقدام به ارزش‌آفرینی و نوآوری می‌کنند. بسیاری از صاحب‌نظران اعتقاد دارند که سرمایه فکری مهم‌ترین عامل در خلق

ارزش و ایجاد ارزش افزوده در شرکت‌ها و عملکرد قابل قبول آن‌ها می‌باشد (لو و زارووین، ۱۹۹۹؛ به نقل از حساس‌یگانه و همکاران، ۱۳۹۲). بنابراین در هزاره سوم میلادی که در آن سرمایه فکری، زیربنای اصلی برای پویایی و موفقیت آتی شرکت در اقتصاد دانش محور است، لازم است منابع اصلی و محرک‌های عملکرد و ارزش در شرکت‌ها به وسیله مدیران تعیین گردند؛ زیرا افزایش شناخت و به کارگیری سرمایه فکری به شرکت‌ها کمک می‌کند تا کاراتر، اثربخش‌تر، پر بازده‌تر و نوآورتر باشند. افزون بر این، موفقیت رقابتی شرکت‌ها به میزان کم‌تری به تخصیص راهبردی منابع فیزیکی و به میزان بیش‌تری به مدیریت راهبردی سرمایه فکری بستگی دارد (نمازی، ۱۳۸۸).

با توجه به موارد فوق؛ شناسایی، ارزش‌گذاری و مدیریت سرمایه فکری به امری بسیار مهم و حیاتی برای شرکت‌ها تبدیل شده. و مدیران باید از میزان سرمایه فکری موجود در شرکت آگاهی داشته باشند تا بتوانند سرمایه فکری شرکت را به نحو مطلوب مدیریت کنند. استفاده‌کنندگان از صورت‌های مالی نیز باید از میزان سرمایه فکری شرکت آگاهی داشته باشند تا بتوانند آینده شرکت را پیش‌بینی و تصمیم‌های آگاهانه‌ای اتخاذ نمایند. پس شناسایی و ارزش‌گذاری درست و صحیح سرمایه فکری شرکت‌ها هم برای مدیران و هم برای استفاده‌کنندگان از صورت‌های مالی، امری ضروری هستند که روز به روز بر اهمیت آن افزوده می‌شود (کمپل و عبدالرحمانی، ۲۰۱۰)

احمدیان و قربانی (۱۳۹۲) در پژوهشی به بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی پرداختند. نتیجه آزمون فرضیات تحقیق به کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان‌دهنده ارتباط معنادار مؤلفه‌های سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی) با عملکرد سازمانی می‌باشد.

نوع‌پسند و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی رابطه بین فرآیندهای مدیریت استعداد و عملکرد سازمانی پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها حاکی از آن است که بین فعالیت‌های مربوط به مدیریت استعداد و کیفیت خدمات و نوآوری در ارائه خدمات رابطه‌ای معنادار وجود دارد و همچنین اقدامات لازم در راستای حفظ استعدادها در سازمان بیش‌ترین تأثیر مثبت را بر کیفیت خدمات ارائه شده دارد و جذب استعدادها برتر به سازمان بیش‌ترین تأثیر مثبت را بر افزایش توان نوآوری در سازمان دارا می‌باشد.

چانگ و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهشی به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شرکت‌های زیست فناوری پرداختند. آن‌ها نمونه‌ای متشکل از ۲۷۹ مورد آزمون قرار دادند، یافته‌های پژوهش

آن‌ها حاکی از آن است که ارتباط مثبتی بین نوآوری تکنولوژی و عملکرد مالی وجود دارد (چانگ و همکاران، ۲۰۰۵؛ به نقل از دستگیر و همکاران، ۱۳۹۳).

محمد و اسماعیل (۲۰۰۹) در پژوهشی به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد بخش‌های مالی بر اساس داده‌هایی از ۱۸ شرکت پرداختند و دریافتند که سرمایه فکری ارتباط مثبتی با عملکرد شرکت دارد و در بخش‌های مالی مالزی ارزش بازار بیش‌تر به وسیله سرمایه به کار گرفته شده ایجاد می‌شود تا سرمایه فکری (محمد و اسماعیل، ۲۰۰۹؛ به نقل از دستگیر و همکاران، ۱۳۹۳).

انکینن (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر روی عملکرد کسب و کارها پرداخته است. یافته پژوهش نشان می‌دهد که سرمایه فکری تأثیر عمده‌ای بر روی عملکرد شرکت و کسب و کارها را دارد. همچنین مدارک و شواهد زیادی وجود دارد که نشان می‌دهد بین سرمایه فکری و ظرفیت نوآوری در شرکت‌ها و سازمان‌ها رابطه معناداری وجود دارد (انکینن، ۲۰۱۵؛ به نقل از دیانتی و رمضانی، ۱۳۹۲).

## بیان مسأله

ظهور اقتصاد جدید مبتنی بر دانش و اطلاعات منجر به افزایش علاقه محققان به مطالعه در حوزه سرمایه فکری شده است. این حوزه که توجه بسیاری از محققین را به خود جلب نموده است. سرمایه فکری را به عنوان ابزاری برای تعیین ارزش شرکت مورد استفاده قرار می‌دهند (پیوتانگ و دیگران، ۲۰۰۷). با ورود به اقتصاد دانشی به مدل جدیدی از دارایی‌های سازمانی نیاز داریم. به طور کلی، دارایی‌های سازمانی را می‌توان به دو دسته کلی تقسیم نمود:

- دارایی‌های مشهود

این دارایی‌ها شامل دارایی‌های فیزیکی و مالی هستند که به صورت کامل در ترازنامه شرکت‌ها منعکس می‌شود. این دارایی‌ها تحت اصول اقتصاد کمیابی عمل می‌کنند، یعنی با استفاده بیش‌تر از آن‌ها از ارزش آن‌ها کاسته می‌شود.

- دارایی‌های نامشهود

این دارایی‌ها به دو دسته کلی تقسیم می‌شوند: دارایی‌های نامشهودی که تحت حمایت قانون قرار داشته و با عنوان مالکیت معنوی شناخته می‌شوند و این دارایی‌ها شامل حق امتیازها، کپی رایت، حق اختراع، فرانشیزو ثبت علائم و مارک‌های تجاری است. برخی از موارد آن در ترازنامه منعکس می‌شوند.

سایر دارایی‌هایی نامشهود که شامل سرمایه فکری است که تحت اصول اقتصاد فراوانی عمل می‌کنند؛ یعنی با استفاده بیش‌تر از آن‌ها از ارزش آن‌ها کاسته نمی‌شود و معمولاً در ترازنامه منعکس نمی‌شوند (تایلس و همکاران، ۲۰۰۲).

امروزه در سازمان‌ها علاوه بر دارایی‌های مشهود دارایی‌های نامشهود اهمیت کلیدی را در راستای موفقیت هرچه بیش‌تر سازمان‌ها برعهده دارند، چرا که این منابع جزئی از منابع بی‌پایان و از عناصر کلیدی موفقیت هر سازمان به شمار می‌رود. در این میان، سرمایه فکری از مهم‌ترین دارایی‌های نامشهود سازمان است و آن را ابزاری ارزشمند برای توسعه دارایی‌های کلیدی سازمان می‌داند. سرمایه فکری زاده عرصه علم و دانش است و می‌تواند نقش بسیار مؤثری را در راستای موفقیت مستمر سازمان ایفا نماید. با ورود به اقتصاد دانش محور سازمان‌ها در مقایسه با سایر عوامل تولید مانند زمین و سرمایه و ماشین‌آلات و... از ارجحیت بیش‌تری برخوردار شده است، به طوری که در این اقتصاد دانش به عنوان مهم‌ترین عامل تولید محسوب می‌شود و از آن به عنوان مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان‌ها یاد می‌گردد. جنبه نامشهود اقتصاد بر پایه سرمایه فکری بنیان نهاده شده و ماده نخستین و اصلی آن دانش و اطلاعات است. سازمان‌ها برای مشارکت در بازارهای امروز در هر شکل و نوع برای بهبود عملکرد خود به اطلاعات و دانش نیازمندند (خاوندکار و متقی، ۱۳۸۸).

در جوامع دانش محور کنونی نقش و اهمیت بازده سرمایه فکری به کار گرفته شده در قابلیت سودآوری پایدار و مستمر شرکت‌ها بیش از بازده سرمایه مالی به کار گرفته شده است. در اقتصاد دانش محور سرمایه فکری بخش مهمی از ارزش شرکت‌ها محسوب می‌شود. توانایی برای مدیریت و کنترل سرمایه فکری مستلزم این است که شرکت‌ها بتوانند سرمایه فکری را شناسایی، اندازه‌گیری و گزارش کنند (میرکویسترا و همکاران، ۲۰۰۱).

یکی از ویژگی‌های دانش این است که نامشهود است؛ یعنی غیرقابل لمس و نامحسوس است و ارزش‌گذاری و اندازه‌گیری آن دشوار است. در این اقتصاد موفقیت شرکت‌ها به توانایی مدیریت دارایی‌های نامشهود بستگی دارد و برای اینکه بتوانیم این دارایی‌ها را مدیریت کنیم ابتدا می‌بایست آن‌ها را شناسایی و اندازه‌گیری کنیم و در نهایت آن‌ها را مدیریت نماییم. البته باید توجه داشت که ماهیت شرکت‌ها و نوع وظایف کنونی آن‌ها در ترکیب و شکل‌گیری دارایی‌های نامشهود تأثیرگذار است تا جایی که می‌توان گفت درجه اهمیت این نوع سرمایه‌ها در شرکت‌های حاکمیتی به مراتب بیش‌تر از شرکت‌های تولیدی و اقتصادی صرف است. سازمان‌های حاکمیتی حسب وظایف محوله ناچار به انتخاب، به کارگیری و نگهداشت منابع انسانی توانمند و مستعد هستند (احمدیان و قربانی، ۱۳۹۲).

بنابراین هدف این پژوهش؛ بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط (SMEs) بوده و بدین منظور فرضیه‌های پژوهش عبارتند از: (۱) بین ظرفیت نوآوری و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه وجود دارد؛ (۲) بین سرمایه ارتباطی و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه وجود دارد؛ (۳) بین سرمایه انسانی و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه وجود دارد؛ (۴) بین سرمایه ساختاری و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه وجود دارد.

## مبانی نظری پژوهش

### تعاریف سرمایه فکری

ظهور اقتصاد جدید مبتنی بر دانش و اطلاعات، منجر به افزایش علاقه محققان به مطالعه در حوزه سرمایه فکری شده است. این حوزه که توجه بسیاری از محققین را به خود جلب کرده است، سرمایه فکری را به عنوان ابزاری برای تعیین ارزش شرکت مورد استفاده قرار می‌دهند (پیوتانگ و دیگران، ۲۰۰۷). تمام محققان و صاحب‌نظران سرمایه فکری اتفاق نظر دارند که سرمایه فکری یک ساختار تک‌بعدی نمی‌باشد، بلکه شامل ساختاری چندوجهی است که سطوح فردی، سازمانی، داخلی و خارجی را در بر می‌گیرد (مجتهدزاده، ۱۳۸۲). این امر بدان معنی است که سرمایه فکری تنها مربوط به دانش فرد نمی‌شود، بلکه شامل دانش ذخیره شده در سازمان، فرآیندهای تجاری، سیستم‌ها و ارتباطات سازمان نیز هستند (چانگ و همکاران، ۲۰۰۵). در خصوص میزان شناخت از سرمایه‌های فکری توافق چندانی وجود ندارد. سرمایه‌های فکری اگرچه در قبل ناشناخته بود ولی اکنون به اشکال مختلف در فرآیند توسعه اقتصادی، مدیریتی، تکنولوژیکی و اجتماعی به ایفای نقش می‌پردازد. سرمایه فکری فراهم کننده یک پایگاه منابع جدید است که از طریق آن سازمان می‌تواند به رقابت بپردازد (بونتیس ۲۰۰۳؛ به نقل از قلیچ‌لی و مشبکی، ۱۳۸۵). سرمایه فکری شامل آن بخش از کل سرمایه یا دارایی شرکت است که مبتنی بر دانش بوده و شرکت دارنده و مالک آن به شمار می‌آید (انواری‌رستمی و رستمی، ۱۳۸۲). سرمایه فکری شامل حاصل جمع دانش اعضای یک سازمان و کاربرد عملی دانش اعضای سازمان است (رس و رس، ۱۹۹۷). استیوارت (۱۹۹۵) بیان کرد که سرمایه فکری از سرمایه‌های انسانی و ساختاری تشکیل شده است، اما سرمایه مشتری در جایگاهی برابر با سرمایه ساختاری قرار دارد. او سرمایه سازمانی را به سرمایه ساختاری ربط داد و به عنوان زیرمجموعه سرمایه ساختاری در نظر گرفت. وی عقیده داشت که بسیاری از شرکت‌ها هر سه زیرمجموعه سرمایه فکری را دارند، اما با توجه به نوع و موقعیت شرکت یکی از جنبه‌های سرمایه فکری قوی‌تر و با اهمیت‌تر می‌باشد. اسویی (۱۹۹۷) چارچوبی مفهومی از سرمایه فکری ارائه داد. بر اساس این

چارچوب، سرمایه فکری به سه بخش فرعی سرمایه‌های ساختاری خارجی، ساختاری درونی و سرمایه مربوط به شایستگی و لیاقت فردی تقسیم می‌گردد. علیرغم وجود تعاریف و دیدگاه‌های گوناگون درباره سرمایه فکری، در بیش‌تر تعاریف و طبقه‌بندی‌ها، سرمایه فکری به سه زیر مجموعه تقسیم می‌شود. این سه زیر مجموعه، سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری هستند (رس و رس، ۱۹۹۷؛ ادوینسن و سالیوان، ۱۹۹۶؛ بونتیس، ۱۹۹۶؛ استیوارت، ۱۹۹۵) سرمایه انسانی: شامل شایستگی، مهارت، تجربه و توانایی فکری کارمندان است (بروکینگ، ۱۹۹۶).

سرمایه ساختاری: شامل فرآیندها، سیستم‌ها، دارایی‌های فکری و سایر دارایی‌های نامشهودی است که در اختیار شرکت قرار دارد، اما در ترازنامه شرکت نشان داده نمی‌شود (رس و رس، ۱۹۹۷).

سرمایه مشتری: این سرمایه به سطوح فردی و سازمانی برمی‌گردد. و در واقع زیرمجموعه‌ای از سرمایه فکری است که شامل دانش گروهی و شبکه دانش می‌باشد که با هم وجود داشته و از یک شبکه ارتباطی مشتق می‌شوند (ادوینسون و مالون، ۱۹۹۷). این ارتباط محدود به ارتباطات خاصی نمی‌شود، بلکه ارتباط با مشتریان، تأمین‌کنندگان، سهامداران و سایر افراد مرتبط با سازمان را شامل می‌شود (بنفور، ۲۰۰۲).

در تمام تعاریف همبستگی مشهودی بین سرمایه‌های انسانی، ساختاری و مشتری دیده می‌شود. بسیاری از پژوهش‌های انجام شده در مورد سرمایه فکری نیز این تقسیم‌بندی را در نظر گرفته‌اند. در واقع همبستگی بین زیر مجموعه‌ها باعث شده که تحت یک عنوان با نام سرمایه فکری سازمان قرار گیرد (بروکینگ، ۱۹۹۶).

### دلایل اندازه‌گیری سرمایه فکری توسط شرکت‌ها

- شرکت‌ها به دلایل متعددی تمایل به اندازه‌گیری سرمایه‌های فکری دارند. در یک مطالعه پنج دلیل اصلی را به گونه زیر بیان شده است:
۱. اندازه‌گیری سرمایه فکری می‌تواند به تدوین استراتژی تجاری برای یک سازمان کمک کند.
  ۲. سازمان با شناسایی و توسعه سرمایه فکری‌اش می‌تواند یک مزیت رقابتی را به دست آورد.
  ۳. ایجاد شاخص‌های کلیدی عملکرد که به ارزیابی اجرای استراتژی کمک خواهد کرد.
  ۴. استفاده از ارزیابی‌های غیر مالی سرمایه فکری می‌تواند به طرح‌های باز پرداخت و پاداش شرکت ارتباط داده شود.
  ۵. ارتباط با سهامداران خارجی که دارایی‌های فکری شرکت‌ها را در اختیار دارند (هلمن، ۲۰۰۵).

دلایل اول تا چهارم برای اهداف درون‌سازمانی و دلیل پنجم برای اهداف خارج از سازمان می‌باشد.

### روش‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری

از نظر ویلیام (۲۰۰۲) روش‌های مختلف اندازه‌گیری سرمایه فکری را می‌توان در قالب چهار گروه اصلی قرار داد: (فطرس و بیگی، ۱۳۸۸).

الف- روش‌های بازده دارایی‌ها<sup>۱</sup>

ب- روش‌های سرمایه‌گذاری بازار<sup>۲</sup>

ج- روش‌های سرمایه فکری مستقیم<sup>۳</sup>

د- روش‌های کارت امتیازی<sup>۴</sup>

### الف) روش‌های بازده دارایی‌ها

این روش‌ها، متوسط درآمد قبل از کسر مالیات شرکت را در دوره مشخص محاسبه و آن را بر متوسط ارزش دارایی‌های فیزیکی در همان دوره تقسیم می‌کنند. در این حال، تفاوت میان مقدار بازگشت به دارایی‌های حاصل شرکت با متوسط بازگشت به دارایی‌های صنعت محاسبه می‌شود و چنانچه مقدار تفاوت صفر یا منفی باشد، شرکت دارای سرمایه فکری مزاد بر متوسط صنعت نبوده و فرض می‌شود که سرمایه فکری شرکت صفر است. با این وجود چنانچه مقدار تفاوت مثبت باشد فرض می‌شود که شرکت سرمایه فکری مزاد بر متوسط صنعت دارد (فطرس و بیگی، ۱۳۸۸).

روش‌های بازده دارایی‌ها شامل الگوهای زیر می‌باشد:

۱. ارزش افزوده اقتصادی<sup>۵</sup>

۲. ضریب فکری ارزش افزا<sup>۶</sup>

۳. ارزش نامشهود محاسبه شده<sup>۷</sup>

۴. درآمد سرمایه دانش<sup>۸</sup>

1. Return On Assts Methods
2. Market Capitalization Methods
3. Direct Intellectual Capital Methods
4. Score Card Methods
5. Economic Value Added
6. Value Added Intellectual Coefficient
7. Calculated Intangible Value
8. Investment revenue students



### ب) روش‌های سرمایه‌گذاری بازار

این روش‌ها، بر اساس محاسبه تفاوت بین سرمایه‌گذاری بازار شرکت و سرمایه سهامداران آن و در نظر گرفتن مابه‌التفاوت به عنوان دارایی‌های ناملموس یا سرمایه فکری است. بنابراین اگر بر مبنای قیمت جاری سهام در بازار اوراق بهادار، ارزش بازار شرکت برابر ده میلیارد ریال باشد اما مجموع سرمایه شرکاء برابر یک میلیارد ریال باشد، در این صورت ارزش ریالی سرمایه فکری شرکت برابر نه میلیارد ریال خواهد بود (انواری و رستمی، ۱۳۸۲).

روش‌های سرمایه‌گذاری بازار شامل الگوهای زیر می‌باشد:

۱. برکه متوازن نامحسوس<sup>۱</sup>
۲. ارزش بازار به ارزش دفتری<sup>۲</sup>
۳. ارزش بازار تخصیص یافته سرمایه‌گذاری<sup>۳</sup>
۴. کیو توبین<sup>۴</sup>

### ج) روش‌های سرمایه فکری مستقیم

این روش‌ها، مقدار پولی دارایی‌های فکری را به وسیله شناسایی اجزای مختلف این قبیل دارایی‌ها پیش‌بینی می‌کنند، یک بار که این اجزا شناسایی شدند، می‌توانند به طور مستقیم مورد ارزیابی قرار گرفته یا می‌توانند با یکدیگر ترکیب شده تا ارزش نهایی سرمایه فکری سازمان حاصل شود. این روش‌ها بر شناسایی اجزاء دارایی‌های دانش متمرکز هستند. به عنوان نمونه از اجزای دارایی‌های بازار می‌توان به وفاداری مشتری، از اجزای دارایی‌های ناملموس می‌توان به حق امتیازات ثبت شده، از اجزای دارایی‌های فن‌آوری می‌توان به دانش فنی و از اجزای دارایی‌های انسانی می‌توان به آموزش و از اجزای دارایی‌های ساختاری می‌توان به سیستم‌های اطلاعاتی اشاره کرد (فطرس و بیگی، ۱۳۸۸).

روش‌های سرمایه فکری مستقیم شامل الگوهای زیر می‌باشد:

۱. کارگزار فناوری<sup>۵</sup>
۲. حسابداری و هزینه‌یابی منابع انسانی<sup>۶</sup>
۳. روش ارزش‌گذاری جامع<sup>۷</sup>

---

1. The Invisible Balance Sheet  
 2. Market value to Book value(MV/BV)  
 3. Investor Assigned Market Value  
 4. Tobin' Q  
 5. Technology Broker  
 6. Human Resource Costing and Accounting  
 7. Comprehensive Valuation Method

۴. حسابداری برای آینده<sup>۱</sup>
۵. اعلامیه منابع انسانی<sup>۲</sup>
۶. جستجوگر ارزش<sup>۳</sup>
۷. کنترل دارایی نامشهود<sup>۴</sup>
۸. روش‌های مالی اندازه‌گیری دارایی نامشهود<sup>۵</sup>

#### د) روش‌های کارت امتیازی

در این روش‌ها، اجزای مختلف دارایی‌های نامشهود یا سرمایه فکری شناسایی شده و برای آن‌ها شاخص‌های تهیه شده در کارت‌های امتیازی گزارش می‌شوند و یا اینکه در نمودارها به نمایش در می‌آیند. روش‌های کارت امتیازی شبیه به روش‌های سرمایه فکری مستقیم هستند با این تفاوت که در این روش‌ها هیچگونه تخمینی از ارزش‌های مالی دارایی‌های نامشهود صورت نمی‌گیرد (عباس‌پور و همکاران، ۱۳۹۲).

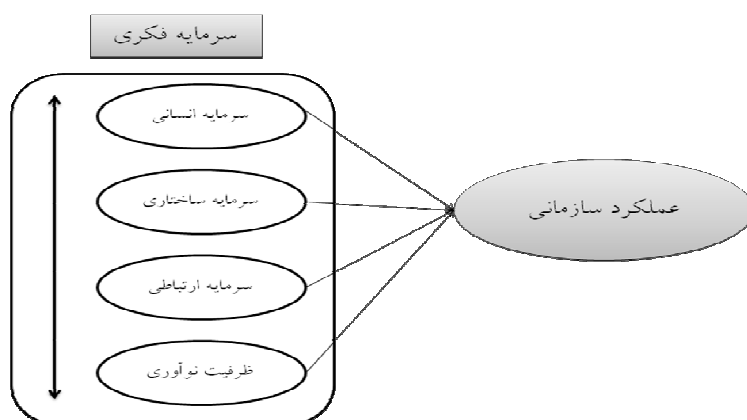
روش‌های کارت امتیازی شامل الگوهای زیر می‌باشد:

۱. کارت امتیازی متوازن<sup>۶</sup>
۲. هوش سرمایه انسانی<sup>۷</sup>
۳. هدایت‌کننده اسکاندیا<sup>۸</sup>
۴. شاخص سرمایه فکری<sup>۹</sup>
۵. نمایشگر دارایی نامشهود<sup>۱۰</sup>
۶. چرخه ممیزی دانش<sup>۱۱</sup>
۷. رویکرد ارزش کل‌نگر<sup>۱۲</sup>
۸. درجه‌بندی سرمایه فکری<sup>۱۳</sup>
۹. اندازه‌گیری و حسابداری سرمایه فکری<sup>۱۴</sup>

1. Accounting For Future
2. Declation of Human Resources
3. Value Explorer
4. Intangible Asset Monitor
5. Financial Methods to measure the intangible asset
6. Balanced Scorecard Measures
7. Human Capital Intelligence
8. Skandia Navigator
9. Intellectual Capital Index
10. Representative intangible asset
11. Knowledge Audit Cycle
12. Holistic Approach to Value
13. Grading Intellectual Capital
14. Measuring and Accounting Intellectual Capital

### مدل مفهومی تحقیق

در این پژوهش برآنیم تا رابطه سرمایه فکری را که مؤلفه‌های آن بر اساس مدل بوتنیس شامل سرمایه انسانی، ساختاری، رابطه‌ای و ظرفیت نوآوری می‌باشد با عملکرد سازمانی شرکت‌های کوچک و متوسط مورد بررسی قرار دهیم. در مدل تحقیق؛ روابط اشاره شده در چارچوب نظری که بین متغیرهای تحقیق برقرار شده ارائه می‌گردد.



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق

### روش پژوهش

پژوهش حاضر، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش مدیران و معاونین مالی مشغول به فعالیت در شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان به تعداد ۴۰۰ نفر است. نمونه آماری آن با توجه به فرمول کوکران برابر با ۲۱۰ می‌باشد. در این پژوهش برای حصول اطمینان بیش‌تر پرسشنامه‌ها در دو مرحله با فاصله زمانی سه هفته پخش و جمع‌آوری شد. که در مرحله اول بر اساس حجم نمونه تعیین شده ۲۱۰ پرسشنامه در بین مدیران و صاحب‌نظران توزیع شد. که از بین پرسشنامه‌های اولیه توزیع شده ۲۰۳ عدد برگشت داده شد. و در مرحله دوم بر اساس حجم نمونه تعیین شده دوباره ۲۱۰ پرسشنامه در بین مدیران و صاحب‌نظران توزیع شد. که از بین پرسشنامه‌های اولیه توزیع شده ۱۸۰ عدد برگشت داده شد و در نهایت با ترکیب پرسشنامه‌های مرحله اول و دوم ۳۷۶ عدد پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل داده‌ها به کار گرفته خواهد شد. به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز در پژوهش حاضر، از دو پرسشنامه استاندارد استفاده شده است.

پرسشنامه الف، پرسشنامه سرمایه فکری است که ۲۰ پرسش را شامل می‌شود و سرمایه فکری را با مؤلفه‌های انسانی، ساختاری، مشتری و ظرفیت نوآوری می‌سنجد. تعداد پرسش‌های مربوط به هر یک از مؤلفه‌های سرمایه فکری در جدول ۱ بیان شده است.

جدول ۱: مؤلفه‌های سرمایه فکری و پرسش‌های مربوط به آن

ردیف	مؤلفه‌های سرمایه فکری	تعداد پرسش‌ها	شماره پرسش‌ها
۱	سرمایه انسانی	۶	۱-۶
۲	سرمایه ساختاری	۵	۷-۱۱
۳	سرمایه مشتری	۵	۱۲-۱۶
۴	ظرفیت نوآوری	۴	۱۷-۲۰

پرسشنامه ب، پرسشنامه عملکرد سازمان است که ۱۲ سوال و سه مؤلفه رشد و یادگیری، فرآیند داخلی و مالی را شامل می‌شود. تعداد پرسش‌های مربوط به هر یک از مؤلفه‌های عملکرد سازمان در جدول ۲ بیان شده است.

جدول ۲: مؤلفه‌های عملکرد سازمان و پرسش‌های مربوط به آن

ردیف	مؤلفه‌های عملکرد سازمان	تعداد پرسش‌ها	شماره پرسش‌ها
۱	رشد و یادگیری	۴	۱-۴
۲	فرآیند داخلی	۴	۵-۸
۳	مالی	۴	۹-۱۲

روایی (اعتبار محتوایی): به منظور تعیین روایی پرسشنامه سرمایه فکری، از روش اعتبار محتوایی استفاده شده است (نظر متخصصان). روایی پرسشنامه سرمایه فکری ۰/۸۰ محاسبه گردید. پرسشنامه عملکرد سازمان قبلاً در پژوهش‌های دیگری مورد استفاده قرار گرفته و برای تعیین روایی، به پرسشنامه پژوهشگران دیگر استناد می‌شود که پرسشنامه عملکرد سازمانی توسط احمدیان و قربانی با روایی ۰/۸۳ مآخذ است. پایایی: پایایی این پرسشنامه‌ها با روش آزمون آلفای کرونباخ و آزمون مجدد به ترتیب ۰/۹۳ و ۰/۹۱ محاسبه شد.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش آمار توصیفی (توزیع فراوانی، درصد فراوانی) و از روش آمار استنباطی (محاسبه ضریب همبستگی پیرسون و ضریب تأثیر) استفاده شده است. داده‌ها با نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند.

## یافته‌های پژوهش

### الف- توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی

در جدول ۳، توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی بیان شده است. داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که مردان بیش‌ترین پاسخ‌دهندگان را تشکیل می‌دهند. بیش‌تر از نیمی از پاسخ‌دهندگان ۳۱-۴۰ سال سن دارند، و همچنین بیش‌تر از نیمی از پاسخ‌دهندگان دارای مدرک لیسانس بودند.

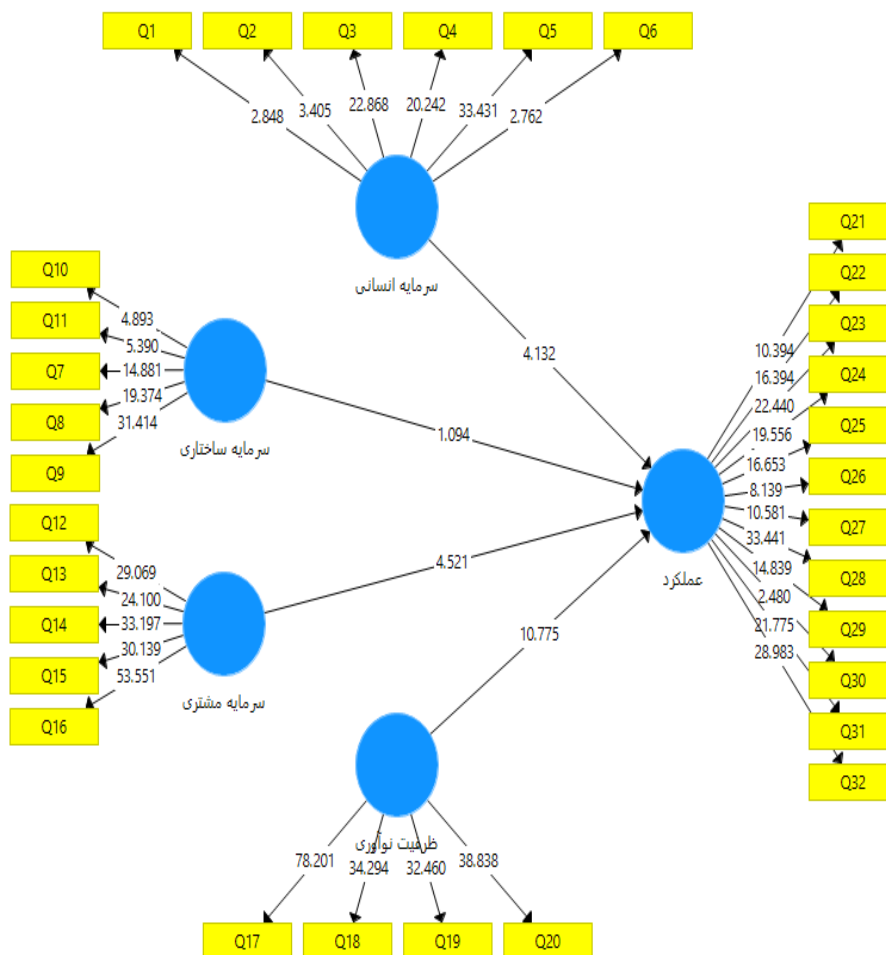
جدول ۳: توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی

متغیر	شاخص اندازه‌گیری	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۲۶۴	۷۰/۲
	زن	۱۱۲	۲۹/۸
	کل	۳۷۶	۱۰۰/۰
گروه سنی	زیر ۳۰ سال	۸۸	۲۳/۴
	۳۱-۴۰ سال	۱۶۸	۴۴/۷
	۴۱-۵۰ سال	۸۰	۲۱/۳
	بالای ۵۰ سال	۴۰	۱۰/۶
	کل	۳۷۶	۱۰۰/۰
تحصیلات	دیپلم و پایین‌تر	۲۸	۷/۵
	لیسانس	۱۸۴	۴۸/۹
	فوق لیسانس	۱۱۲	۲۹/۸
	دکتری	۵۲	۱۳/۸
	کل	۳۷۶	۱۰۰/۰

### ب- بررسی فرضیات پژوهش

به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش و سنجش رابطه بین سازه‌ها در مدل (بخش ساختاری) از آماره  $t$  و سطح معناداری آن استفاده می‌شود. بر اساس اطلاعات مندرج در جدول ۴، و مدل معادلات ساختاری (شکل ۱)؛ با توجه به ضرایب  $t$  و سطح معناداری آن‌ها، متغیر مدیریت سرمایه فکری شامل ابعاد؛ سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و ظرفیت نوآوری در سطح اطمینان ۹۵٪ بر عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان را به صورت معناداری تحت تأثیر قرار می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد که متغیر سرمایه ساختاری در سطح خطای کم‌تر از ۵٪ با متغیر عملکرد شرکت‌ها در این شهر تأثیر و رابطه معناداری ندارد. همچنین بر اساس اطلاعات جدول ۴ و شکل ۱ (مدل معادلات ساختاری)؛ متغیر ظرفیت نوآوری بیش‌ترین تأثیر را بر روی عملکرد شرکت‌ها را در بر داشته است که میزان این تأثیر برابر با ۰/۴۳۲ می‌باشد. علاوه بر این متغیر

سرمایه انسانی کم‌ترین تأثیر (۰/۱۶۷) بر عملکرد شرکت‌های شهر کرمان در سطح اطمینان ۹۵٪ و سطح خطای ۰/۰۵ در بر داشته است.



شکل ۱: مدل معادلات ساختاری فرضیات پژوهش

جدول ۴: نتایج آزمون برای فرضیات پژوهش

سطح معناداری	خطای استاندارد	آماره t	ضریب مسیر	سازه موثر	عملکرد
۰/۰۰۰	۰/۱۷۰	۳/۹۲۴	۰/۱۶۷	سرمایه انسانی	←
۰/۲۵۴	۰/۰۶۸	۱/۱۴۱	۰/۰۶۵	سرمایه ساختاری	←
۰/۰۰۰	۰/۲۸۴	۴/۵۳۰	۰/۲۸۵	سرمایه مشتری	←
۰/۰۰۰	۰/۴۲۸	۱۰/۶۶۶	۰/۴۳۲	ظرفیت نوآوری	←

بر اساس اطلاعات مندرج در جدول ۵؛ با توجه به اینکه سطح معنی داری (Sig) برای هر یک از متغیرهای پژوهش و همچنین قرار گرفتن آماره  $z$  بین  $+1/96$  تا  $-1/96$  می‌توان بیان نمود؛ در سطح اطمینان ۹۵ درصد و خطای کم‌تر از ۰.۵٪ فرضیه  $H_0$  مورد تأیید قرار می‌گیرد در نتیجه، بین فراوانی‌های مشاهده‌شده و مورد انتظار تفاوت وجود دارد و شرط نرمال بودن داده‌ها برقرار است و می‌توان از آزمون‌های آماری پارامتریک استفاده کرد.

جدول ۵: آزمون کولموگروف- اسمیرنوف (آزمون نیکویی برازش)

متغیرها	آماره	میانگین	انحراف معیار	معنی داری	آماره $z$	نتیجه آزمون
سرمایه انسانی	۴/۰۱۷۷	۰/۵۴۹	۰/۰۰۰	۰/۱۳۹	تأیید فرض صفر	
سرمایه ساختاری	۳/۸۲۷	۰/۶۱۰	۰/۰۰۰	۰/۱۴۲	تأیید فرض صفر	
سرمایه مشتری	۳/۹۳۱	۰/۷۳۱	۰/۰۰۰	۰/۱۱۲	تأیید فرض صفر	
ظرفیت نوآوری	۳/۹۹۴	۰/۸۸۷	۰/۰۰۰	۰/۱۸۶	تأیید فرض صفر	

بر اساس اطلاعات مندرج در جدول ۶؛ با توجه به اینکه ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده (Alpha = 0/935) که بیش‌تر از ۰/۷۰ می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت قابلیت اعتماد پرسشنامه پژوهش در حد مطلوبی قرار دارد.

جدول ۶: آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	سوالات پژوهش	الفای کرونباخ
سرمایه انسانی	۶ سوال	۰/۸۹۴
سرمایه ساختاری	۵ سوال	۰/۸۷۹
سرمایه مشتری	۵ سوال	۰/۸۶۳
ظرفیت نوآوری	۴ سوال	۰/۸۵۶
عملکرد	۱۲ سوال	۰/۸۷۴
کل	۳۲ سوال	۰/۹۳۵

نتایج آزمون فرضیات پژوهش اینگونه بیان شده‌اند:

#### فرضیه اول

ضریب تأثیر متغیر ظرفیت نوآوری بر عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط برابر با ۰/۴۳۲ می‌باشد و با توجه به اینکه مقدار  $P$  از ۰/۰۵ کم‌تر و مقدار بحرانی (CR) برابر با ۰/۹۰۳ بزرگ‌تر از محدوده قابل قبول یعنی ۰/۷۰، می‌توان ادعا نمود که فرضیه اول پژوهش در نمونه پژوهش

مورد تأیید قرار می‌گیرد؛ و در نهایت می‌توان چنین بیان نمود؛ بین ظرفیت نوآوری و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد.

#### فرضیه دوم

ضریب تأثیر متغیر سرمایه مشتری بر عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط برابر با  $0/285$  می‌باشد و با توجه به اینکه مقدار P از  $0/05$  کم‌تر و مقدار بحرانی (CR) برابر با  $0/901$  بزرگ‌تر از محدوده قابل قبول یعنی  $0/70$ ، می‌توان ادعا نمود که فرضیه دوم پژوهش در نمونه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد؛ و در نهایت می‌توان چنین بیان نمود؛ بین سرمایه مشتری و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

#### فرضیه سوم

ضریب تأثیر متغیر سرمایه انسانی بر عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط برابر با  $0/167$  می‌باشد و با توجه به اینکه مقدار P از  $0/05$  کم‌تر و مقدار بحرانی (CR) برابر با  $0/901$  بزرگ‌تر از محدوده قابل قبول یعنی  $0/70$ ، می‌توان ادعا نمود که؛ فرضیه سوم پژوهش در نمونه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد؛ و در نهایت می‌توان چنین بیان نمود؛ بین سرمایه مشتری و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

#### فرضیه چهارم

ضریب تأثیر متغیر سرمایه ساختاری بر عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط برابر با  $0/065$  می‌باشد و با توجه به اینکه مقدار P بزرگ‌تر از محدوده قابل قبول یعنی  $0/05$  می‌باشد، می‌توان ادعا نمود که؛ فرضیه چهارم پژوهش در نمونه پژوهش مورد تأیید قرار نمی‌گیرد؛ و در نهایت می‌توان چنین بیان نمود؛ بین سرمایه ساختاری و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

در جدول ۷، خلاصه نتایج فرضیات پژوهش ارائه شده است:

جدول ۷: خلاصه نتایج فرضیات پژوهش

ردیف	فرضیات پژوهش	ضریب تأثیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه آزمون
۱	بین ظرفیت نوآوری و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه معنی‌داری وجود دارد.	$0/432$	$0/207$	$0/000$	عدم رد
۲	بین سرمایه ارتباطی و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه معنی‌داری وجود دارد.	$0/285$	$0/185$	$0/001$	عدم رد
۳	بین سرمایه انسانی و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه معنی‌داری وجود دارد.	$0/167$	$0/164$	$0/001$	عدم رد
۴	بین سرمایه ساختاری و عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط شهر کرمان رابطه معنی‌داری وجود دارد.	$0/065$	$0/173$	$0/12$	رد



## بحث و نتیجه‌گیری

نوآوری، فرآیندی است که جهت ایجاد ارزش، طراحی و مدیریت می‌شود و به شکل خدمات، محصولات، فرآیندها، تکنولوژی‌ها و سیستم‌های کسب و کار جدید ظاهر می‌شود. نوآوری برای سازگاری و تطبیق سازمان و برای ایجاد یک مزیت رقابتی امر حیاتی است. نوآوری به طور فزاینده‌ای به عنوان یکی از عوامل اصلی موفقیت شرکت‌ها در بازارهای رقابتی بدل شده است چرا که شرکت‌ها با ظرفیت نوآوری بالا قادر خواهند بود با سرعت بیش‌تر و به نحو بهتری به چالش‌های محیطی پاسخ گویند. و شرکت‌های نوآور نسبت به شرکت‌های دیگر توانایی بیش‌تری در پاسخ به چالش‌های محیطی دارند به گونه‌ای که وانگ و همکارانش (۲۰۱۵) در پژوهشی نشان دادند که؛ سرمایه انسانی تأثیر مثبت بر روی ظرفیت نوآوری داشته است. همچنین سرمایه ساختاری نیز تأثیر مستقیمی بر روی استراتژی‌های نوآوری گذاشته است و در نهایت ظرفیت نوآوری و فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت گذاشته است. نتایج پژوهش وانگ و همکارانش نشان داد که سرمایه انسانی تأثیر مثبت بر روی ظرفیت نوآوری داشته است. همچنین نتایج این پژوهش با یافته‌های انکینن (۲۰۱۵) و چانگ و همکارانش (۲۰۰۵) مبنی بر اینکه متغیر سرمایه انسانی دارای کم‌ترین رابطه با عملکرد سازمانی می‌باشد، همسو است.

سرمایه رابطه‌ای / مشتری ارزشی است که مشتریان سازمان برای سازمان قائل‌اند. این ارزش به وسیله ارتباطات بین سازمان و مشتریانش شکل می‌گیرد. سرمایه مشتری که به عنوان پل و کاتالیزوری در فعالیتهای سرمایه فکری محسوب می‌شود، از ملزومات اصلی و تعیین کننده تبدیل سرمایه فکری به ارزش بازار و در نتیجه عملکرد تجاری شرکت است. سرمایه مشتری یک جزء اصلی و اساسی سرمایه فکری به شمار می‌رود که ارزش را در کانال‌های بازاریابی و ارتباطاتی که شرکت با رهبران آن صنعت و تجارت دارد، جای داده است. یافته‌های پژوهش افجه و قادرپور (۱۳۸۹) نشان می‌دهد که بین مدیریت سرمایه فکری و عملکرد مالی سازمان همبستگی مثبتی وجود دارد؛ به صورت جزئی‌تر می‌توان گفت که وفاداری و تعهد، رضایت کارمندان و همسویی ارزش‌های کارمندان با سازمان، مدیریت دانش، فرهنگ بالای سازمانی و رضایت مشتری از عوامل نامشهودی هستند که سبب عملکرد مالی بهینه سازمان می‌شوند. نتایج این پژوهش با تحقیقات نوع‌پسند و همکاران (۱۳۹۳) و افجه و قادر پور (۱۳۸۹) همسو می‌باشد. سرمایه انسانی شامل ذخیره دانش اعضای یک سازمان است که شامل شایستگی‌ها و طرز فکر کارکنان است و نشان دهنده موجودی دانش افراد یک سازمان است که این سرمایه متحرک است و به سازمان خاصی تعلق ندارد زیرا کارکنان مالکان سرمایه انسانی محسوب می‌شوند. سرمایه انسانی مهم‌ترین دارایی یک سازمان و منبع خلاقیت و نوآوری است. همچنین سرمایه

انسانی ترکیبی از دانش، مهارت، قدرت نوآوری و توانایی افراد شرکت برای انجام وظایفشان و در بر دارنده ارزش‌ها، فرهنگ و فلسفه شرکت است. و یافته‌ها نشان می‌دهد که این سرمایه متحرک است و به سازمان و شرکت خاصی تعلق ندارد زیرا کارکنان و مدیران، مالکان و صاحبان سرمایه انسانی در نظر گرفته می‌شوند می‌شوند. در نتیجه سرمایه انسانی سرچشمه خلاقیت و بصیرت برای شرکت‌ها و صنایع می‌باشد. همچون منبع می‌داند و منبع استراتژیک خلاقیت برای سازمان‌ها و ادارات به حساب می‌آید. نتایج این پژوهش با تحقیقات افجه و قادرپور در سال (۱۳۸۹)، چانگ و همکارانش (۲۰۰۵) و نوع‌پسند و همکاران (۱۳۹۳) هم‌جهت می‌باشد.

سرمایه ساختاری نماینده آن دسته از دارایی‌هایی است که از افراد درون سازمان مجزا هستند و شامل همه مخازن دانش غیر انسانی در یک سازمان است که شامل پایگاه داده‌ها، چارت‌های سازمانی و فرآیندها و استراتژی‌ها و ... است که به سازمان ارزشی فراتر از مواد آن می‌دهد. سرمایه ساختاری به عنوان سخت‌افزار، نرم‌افزار، پایگاه داده‌ها، ساختار سازمانی، حقوق انحصاری سازمان، علائم تجاری و تمام توانایی‌های سازمان که حامی بهره‌وری کارکنان است. سرمایه ساختاری متعلق به کل سازمان است و شامل سرمایه نوآوری، سرمایه روابط، شالوده سازمانی و غیره می‌شود. محاسبه ارزش سرمایه فکری با نظریه نگرش سهامداران مطابقت دارد که معتقد است روابط ذی‌نفعان شامل تمامی اشکال رابطه شرکت با سهامداران، کارمندان، مشتریان، عرضه‌کنندگان و نمایندگان اتحادیه‌ها می‌شود.

با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل‌های انجام شده و یافته‌های آن و ضرایب استاندارد به دست آمده در مورد ارتباط میان متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق و اولویت‌بندی به دست آمده بر اساس آزمون فریدمن پیشنهادات ذیل جهت بهره‌برداری شرکت‌ها در جهت افزایش عملکرد سازمانی آن‌ها ارائه می‌گردد:

\* سرمایه انسانی: برای تقویت هر یک از اجزای سرمایه انسانی پیشنهادهای زیر ارائه

می‌شود:

توسعه و بالندگی کارکنان سازمان

جذب و استخدام افراد مستعد و توانمند در سازمان و سازگار با مأموریت‌ها و اهداف سازمانی

توجه به آموزش و توسعه کارکنان و تقویت شایستگی‌های کارکنان

استفاده از اطلاعات عملکردی افراد هنگام ارتقای افراد و ارائه پاداش

ارائه آموزش‌ها، مشاوره‌ها و فرصت‌های سازمانی برای کمک به بهبود وضع آتی کارکنانی

که دارای عملکرد مناسب هستند.

حمایت از کار گروهی و فرهنگ جمع‌گرایی در سازمان

حمایت از ایده‌ها و نظرات ارائه شده در سازمان و تقویت فرهنگ حمایت از خلاقیت و ایده‌پردازی در سازمان

- ارتقای رضایت شغلی کارکنان

توجه به عوامل مؤثر بر ارتقای رضایت شغلی کارکنان از قبیل حمایت‌های مادی و غیرمادی. طراحی و ایجاد سیستم اندازه‌گیری و پایش رضایت شغلی در سازمان اندازه‌گیری مستمر رضایت شغلی کارکنان در بازه‌های زمانی و تجزیه و تحلیل این اطلاعات

- بهبود عملکرد کارکنان

تدوین برنامه و اهداف عملکردی از طریق مدیریت بر مبنای هدف بین سرپرستان و کارکنان به منظور شناسایی استانداردهای عملکردی اندازه‌گیری مستمر عملکرد کارکنان در بازه‌های زمانی

\* سرمایه ارتباطی: برای تقویت هریک از اجزای سرمایه ارتباطی پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

- تکریم ارباب رجوع

آموزش رفتارهای مرتبط با تکریم ارباب به کارکنانی که ارتباط مستقیمی با مراجعان دارند.

بررسی انتظارات و شناسایی نیازهای ارباب رجوع

وارد کردن نظرات ارباب رجوع ها در طراحی و نحوه ارائه خدمات

تقویت نگرش تکریم ارباب رجوع بین تمام اعضای سازمان

- اداره امور ارباب رجوع‌ها

پیگیری مستمر و پاسخگویی به موقع به انتظارات و شکایات مراجعان

کاهش مدت زمان رسیدگی به شکایات ارباب رجوع در سازمان

ایجاد بسترها و زیرساخت‌های ارسال شکایات ارباب رجوع از طریق وب سایت

برقراری ارتباط مستمر با مراجعان و اطلاع از میزان رضایت آن‌ها از طریق ایجاد یک سیستم

ایجاد سیستم شکایات و پیشنهادات

آموزش‌های رفتاری به کارکنان برای مواجهه با مراجعان

\* سرمایه ساختاری: برای تقویت هریک از اجزای سرمایه ساختاری پیشنهادات زیر ارائه

می‌گردد:

- تقویت کار تیمی

آموزش تیم کاری و تکنیک‌های مربوط به آن در تمام سطوح سازمانی

قدردانی و پاداش‌دهی به کار تیمی و استفاده از معیارهای عملکردی تیمی دقت در گزینش افرادی که دارای مهارت‌های فنی، گروهی و تیمی باشند.

- بهبود فرآیندهای سازمانی

توجه به بهبود فرآیندها و کاهش هزینه‌های انجام وظایف سازمانی توسط کارکنان شناسایی آن دسته از فرآیندهای کلیدی که دارای بیش‌ترین ارزش برای سازمان و کسب رضایت ارباب رجوع‌ها می‌باشند.

توجه به موضوع بهبود نسبت هزینه به بودجه سازمان ایجاد و تقویت فرهنگ و جو سازمانی حمایتی در سازمان

- بهبود سیستم‌ها و ساختار سازمانی

بهبود سیستم‌ها و ساختارهای سازمانی به منظور مهار بوروکراسی، افزایش کارایی و کاهش مدت زمان انجام وظایف سازمانی توسط کارکنان استفاده از ساختارهای پیشرفته و مدرن همچون ساختارهای تیمی و پروژه‌ای و ... در قسمت‌های مختلف سازمان استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی به منظور تسهیل دستیابی به اطلاعات

## منابع و مآخذ

- احمدیان، م. و قربانی، ر. (۱۳۹۲). "بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی (مورد مطالعه وزارت امور اقتصادی و دارایی)". *مجله اقتصادی*، ۲ (۱۲)، ۱۱۱-۱۳۰.
- افجه، س.ع.ا. و قادرپور، ه. (۱۳۸۹). "بررسی تأثیر مدیریت سرمایه فکری بر عملکرد مالی سازمان". *فصلنامه حسابداری*، ۱ (۳)، ۱۱۵-۱۴۲.
- انواری رستمی، ع.ا. و رستمی، م.ر. (۱۳۸۲). "ارزیابی مدل‌ها و روش‌های سنجش و ارزش‌گذاری سرمایه‌های فکری شرکت‌ها". *مجله بررسی‌های حسابداری و حسابداری*، ۳ (۳۴)، ۵۱-۷۵.
- حساس‌یگانه، ی. و قربانی، م. و شعبانی، ک. (۱۳۹۲). "ارزش محتوایی استانداردهای حسابداری در بورس اوراق بهادار تهران". *دانش حسابداری و حسابداری مدیریت*، ۳ (۲)، ۱۳۵-۱۴۶.
- خاوندکار، ا. و متقی، ا. (۱۳۸۸). سرمایه فکری؛ مدیریت توسعه و مدل‌های سنجش، تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- دستگیر، م. و عربصالحی، م. و جعفری، ا. و اخلاقی، ح.ع. (۱۳۹۳). "تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت". *پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابداری*، ۲ (۲۱)، ۱-۳۶.

- دیانتی، ز. رمضانی، م. (۱۳۹۲). "تأثیر سرمایه فکری بر کیفیت اطلاعات مالی شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران". فصلنامه علمی پژوهشی دانش مالی تحلیل اوراق بهادار، ۶ (۱۸)، ۳۱-۴۷.
- شمس، ش.ا. خلیلی، م. (۱۳۹۰). "بررسی رابطه سرمایه فکری و عملکرد مالی شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار". چشم‌انداز مدیریت مالی و حسابداری، ۲ (۱)، ۵۱-۶۵.
- عباس‌پور، ع.، شرفی، م. و مقدم، م. (۱۳۹۲). "ضرورت طراحی یک مدل بهینه برای سنجش سرمایه فکری در نظام آموزش عالی". فصلنامه ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، ۲ (۴)، ۳۰-۵۳.
- فطرس، م.ح. و بیگی، ت. (۱۳۸۸). "الگوهای اندازه‌گیری سرمایه فکری با نگاهی به بخش خدمات". مجله تدبیر، ۴ (۲۰۳)، ۲۷-۳۳.
- قلیچ‌لی، ب. و مشبکی، ا. (۱۳۸۵). نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان (مطالعه دو مورد شرکت خودروساز ایرانی)". فصلنامه دانش مدیریت، ۱۹ (۴)، ۱۲۵-۱۴۷.
- مجته‌زاده، و. (۱۳۸۲). "نقش حسابداری مدیریت در انعکاس سرمایه فکری". مجله حسابداری، ۱۷ (۱۵۲)، ۷-۹ و ۷۲-۷۵.
- نمازی، م. (۱۳۸۸). "بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی جاری و آینده شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار". فصلنامه تحقیقات حسابداری و حسابرسی، ۱ (۴)، ۴-۲۵.
- نوع‌پسند، س.م.، لک‌اخلاق، ا. و حسینی، م. (۱۳۹۳). "بررسی رابطه بین مدیریت استعداد و عملکرد سازمانی". پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۶ (۱)، ۳۱-۵۱.
- Bontis, N. (1996). "There's a Price on your Head: Managing Intellectual Capital Strategically". *Business Quarterly*, 35 (1): 40-47.
- Bontis, N., Keow, W.C.C. and Richardson, S. (2001). "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries". *Journal of Intellectual Capital*, 1 (1): 85-100.
- Bounfour, A. (2002). How to measure intellectual capital's dynamic value: The IC-dvAL approach. Presented at the 5th world congress on Intellectual Capital, McMaster University, Hamilton, Ontario, Canada.
- Brooking, A. (1996). Intellectual capital, core asset for the third Millwnnium enterprise. London: International Thomson Business Press.
- Campbell, D. and Abdul Rahman, M.R. (2010). "A Longitudinal Examination of Intellectual Capital Reporting in Marks & Spencer Annual Reports, 1978-2008". *The British Accounting Review*, 42 (1): 56-70.

- Edvinsson, L. and Malone, M.S. (1997). "Developing a Model of Managing Intellectual Capital". *European Management Journal*, 4 (3): 356-364.
- Edvinsson, L. and Sullivan, P. (1996). "Developing a Model for Managing Intellectual Capital". *European Management Journal*, 14 (4): 356-364.
- Holmen, J. (2005). "Intellectual Capital Reporting". *Management Accounting Quarterly*, 6 (4): 308-329.
- Hung, Y.C., Huang, S.M., Lin, Q.P. and Tsai, M.L. (2005). "Critical Factors in Adopting a Knowledge Management System for the Pharmaceutical Industry". *Industrial Management & Data Systems*, 105 (2):164-183.
- Meer-Kooistra, J.V.D. and Zijlstra, S.M. (2001). "Reporting on Intellectual Capital". *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 14 (4): 456-476.
- Pew Tang, H.P., Plowman, D. and Hancock, P. (2007). "Intellectual Capital and Financial Returns of Companies". *Journal of Intellectual Capital*, 8 (1): 76-95.
- Roos, G. and Roos, J. (1997). "Measuring Your Company's Intellectual Performance". *Long Range Planning*, 30 (3): 413-426.
- Stewart, T. (1995). *Intellectual capital: The New Wealth of Organization*, Doubleday /Currency, New York, NY.
- Sveiby, K.E. (1997b). *The new organizational wealth: Managing and measuring knowledge based asset*. San Francisco: Barrett-Kohler.
- Tayles, M., Bramley, A., Adshead, N. and Farr, J. (2002). "Dealing with the Management of Intellectual Capital: The Potential Role of Strategic Management Accounting". *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15 (2): 251-267.
- Wang, E.T.G., Chiu, C.H. and Chen, E. (2015). Impact of IT Intellectual Capital on IT Explorative - Exploitative Innovation Strategy and Performance, System Sciences (HICSS), 2015 48th Hawaii International Conference on, 4266-4275.