

# رابطه سرمایه فکری و بهره‌وری در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: بانک‌های استان لرستان)

سید محمدباقر محمدی پیراسته<sup>۱</sup>

حمیدرضا جلیلیان<sup>۲</sup>

حبیب میرزایی<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۵/۱۶

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۱۱/۲۵

## چکیده

این تحقیق به دنبال شناسایی نقش مؤلفه‌های سرمایه فکری (سرمایه ارتباطی، انسانی و ساختاری) بر بهره‌وری صنعت بانکداری در استان لرستان می‌باشد.

\* کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی، نویسنده مسئول، Pirasteh.kazemi@gmail.com

\*\* عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور، hrj.s1980@gmail.com

\*\*\* کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی، Habibmirzaiy@yahoo.com

روش تحقیق از نوع توصیفی، کاربردی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه مورد مطالعه ۱۹۰۰ نفر از کارکنان بانک‌های استان لرستان هستند که از میان آنها ۲۲۰ نفر با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران<sup>۱</sup> پس از تعدیلات لازم انتخاب شدند. ابزار تحقیق، پرسشنامه‌ای با دو بخش است که پایایی هر یک از پرسشنامه‌های سرمایه فکری و بهره‌وری، از طریق آلفای کرونباخ<sup>۲</sup> محاسبه گردید که به ترتیب مقادیر  $0/908 =$  و  $0/764 =$  و ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه  $0/885 =$  می‌باشد، بنابراین ابزار تحقیق از قابلیت بالایی برای جمع‌آوری اطلاعات برخوردار است. بر اساس یافته‌های این تحقیق، بین سرمایه فکری و بهره‌وری کارکنان صنعت بانکداری رابطه قوی و معناداری وجود دارد و همه ابعاد سرمایه فکری به طور مثبت و معنی‌داری بر بهره‌وری تأثیر دارند و از میان عناصر سرمایه فکری، سرمایه مشتری بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری دارد.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه فکری، سرمایه مشتری، سرمایه ساختاری، سرمایه انسانی، بهره‌وری، صنعت بانکداری

طبقه‌بندی JEL: D24, J24, G24, G31

---

1- Cochran  
2- Cronbach's Alpha

## ۱. مقدمه

بهره‌وری یکی از عوامل پیشرفت هر جامعه‌ای است، مقدار و نرخ رشد بهره‌وری در هر کشور تأثیر بسزایی بر سطح رفاه، میزان تورم، بیکاری، سلامت اقتصادی جامعه و رقابت‌پذیری در سطح جهانی دارد. با توجه به محدودیت منابع، افزایش جمعیت و رشد نیازها و خواسته‌های بشری در این رقابت شدید در صحنه جهانی، بهره‌وری، عامل رشد و بقا در بلندمدت می‌باشد. با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات جامعه اطلاعاتی و شبکه‌ای و نیز پیشرفت سریع فناوری برتر از دهه ۱۹۹۰، الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی کرده است. در اقتصاد جهانی امروز دانش به عنوان مهم‌ترین سرمایه، جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی شده است (Chen et al., 2004). در دهه گذشته تغییراتی در فرایند تولید حادث گردیده است، فاکتورهای سنتی تولیدات مانند منابع طبیعی، کار و سرمایه کم‌اهمیت‌تر شده و در عین حال اهمیت منابع ناملموس<sup>۱</sup>، مانند اطلاعات و دانش، افزایش یافته است. این جابه‌جایی، پیامدهای مهم و جدی را برای اندازه‌گیری و مدیریت بهره‌وری به دنبال داشته است (Asadi et al., 2009). سرمایه فکری<sup>۲</sup> به عنوان یکی از این منابع و دارایی‌های نامشهود، برای بسیاری از استفاده‌کنندگان و جامعه علمی همچنان ابهام دارد (Bontis, 1999) و (Seetharaman et al., 2002). سرمایه فکری موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری و عملی در چندساله اخیر در سطح جهانی مطرح شده است و از آنجایی که منبعی پرارزش برای کشورها و سازمان‌ها به حساب می‌آید، میزان رشد و توسعه آن به سرعت در حال تبدیل شدن به شاخصی در توسعه‌یافتگی کشورها و یکی از ارزش‌افزاترین منابع شرکت‌ها و سرمایه کلیدی در رشد کارآفرینی و بهره‌وری می‌باشد (Khavandkar, 2010).

در مکاتب مختلف، از سرمایه فکری به عنوان محرک کلیدی برای عملکرد سازمانی و منبعی مهم برای مزیت رقابتی پایدار یاد شده است (Bontis, 1996) و (Cabrita & Vaz, 2006) و (Roos & Roos, 1997) و (De Pablos, 2005). در اقتصاد دانش‌محور جدید که بر اهمیت سرمایه فکری و نیاز ضروری به اندازه‌گیری و مدیریت فواید و هزینه‌های آن تأکید دارد، بانک‌ها و مؤسسات مالی دارای منابع

1- Intangible Sources

2- Intellectual Capital

عظیم سرمایه فکری می‌باشند که اگر نسبت به ایجاد چارچوب‌هایی برای حسابداری و گزارش سرمایه فکری و ارزش‌های پنهانی آن اقدام نکنند، در معرض از دست دادن این منابع ناملموس قرار می‌گیرند. در واقع، سرمایه فکری، یکی از منابع حیاتی توسعه بهره‌وری و عملکرد بانک‌ها می‌باشد (Kiran, 2008). نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند در طراحی و کاربرد استراتژی‌هایی برای توسعه سرمایه فکری به مدیران و سیاستگذاران بانک‌ها کمک کند و برای بانک‌ها معیاری ایجاد کند که میزان جهت‌گیری خود را به سمت ایجاد ارزش افزوده محک بزنند (Goh, 2005). بنابراین این تحقیق به دنبال شناسایی و بررسی شاخص‌های سرمایه فکری و تأثیر هر یک از این شاخص‌ها بر بهره‌وری در صنعت بانکداری<sup>۱</sup> استان لرستان می‌باشد.

## ۲. مبانی نظری

سرمایه فکری مفهومی است که در اقتصاد دانش‌بنیان امروز، بسیار مورد تأکید قرار گرفته است. اصطلاح سرمایه فکری را اولین بار جان کنت گالبرایت<sup>۲</sup> در سال ۱۹۶۹ مطرح کرد. پیش از آن، پیتر دراکر<sup>۳</sup> اصطلاح کارگران دانشی را به کار برده بود (Feiwal, 1975). مطالعات بنتیس و همکاران نشان داده است که با کاهش بازدهی منابع سنتی (پول، زمین، ماشین‌آلات) دانش واقعاً منبعی حیاتی برای افزایش بهره‌وری است (Bontis, et al., 1999) و (Serenko & Bontis, 2004). سرمایه فکری از عوامل اصلی در افزایش بهره‌وری و سودآوری بلندمدت در اقتصاد دانش‌محور می‌باشد و بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌ها، برتری و قابلیت اصلی خود را بیشتر در دارایی‌های نامشهود می‌دانند تا دارایی‌های مشهود. بیشتر تحقیقات اذعان داشته‌اند که سرمایه فکری به منظور ایجاد مزیت رقابتی و همچنین ایجاد ارزش، نقشی کلیدی ایفا می‌کند و سرمایه فکری (به طور کلی مجموع قابلیت‌ها، ارزش‌ها، دانش‌ها، فرهنگ‌ها، استراتژی‌ها، فرایندها، موجودی‌های فکری و شبکه‌های ارتباطی) را مبنای مزیت رقابتی سازمان و کاتالیزور تحقق اهداف سازمانی تعریف کرده‌اند (Vaisanen et al., 2007) و (Ya-Hui & Fang, 2008).

1- Bank Industry

2- John Kenneth Galbraith

3- Peter Drucker

## ۲-۱. سرمایه فکری

- صاحب‌نظران، تعاریف و تقسیم‌بندی‌های مختلفی برای سرمایه فکری ارائه کرده‌اند اما ماهیت انتزاعی و پویای سرمایه فکری، تعریف این متغیر را مشکل ساخته و موجب شده است که تعریف جامعی از آن وجود نداشته باشد. اصطلاح سرمایه فکری و دارایی نامشهود در اکثر مقالات به صورت مترادف و گاهی به جای مزایای دارایی‌های غیرفیزیکی در آینده، به کار برده شده‌اند (Kavida & Sivakoumar, 2009). برخی تعاریفی که توسط متخصصان برای سرمایه فکری ارائه شده است عبارت‌اند از:
- سرمایه فکری شامل عوامل ارزش‌آفرین یک سازمان است که در ترازنامه سنتی نشان داده نمی‌شوند اما در سوددهی بلندمدت سازمان، اهمیتی حیاتی دارند (Andreou & Bontis, 2007)
  - به زعم ماوریدیس سرمایه فکری یک دارایی نامشهود با توانایی بالقوه ارزش‌آفرینی برای شرکت و جامعه است (Mavridis, 2005).
  - بروکینگ سرمایه فکری را ترکیبی از دارایی ناملموس بازار، دارایی فکری، دارایی انسانی و دارایی زیرساختاری که سازمان را در انجام فعالیت‌های خود توانمند می‌سازد، تعریف می‌کند (Brooking, 1996).
  - بنتیس اظهار می‌دارد که سرمایه فکری فراهم‌کننده یک پایگاه منابع جدید است که سازمان از طریق آن می‌تواند به رقابت بپردازد (Bontis, 1996).
  - کوهن و همکاران اظهار داشتند که سرمایه فکری، تحت اصول اقتصاد ارزش‌افزا عمل می‌کند، یعنی با استفاده بیشتر از این منبع، نه تنها از ارزش آن کاسته نمی‌شود، بلکه افزوده نیز خواهد شد. در مجموع، سرمایه فکری به عضلات بدن می‌ماند که اگر از آن استفاده نشود، از دست می‌رود (Cohen & LeVoi, 1993).
  - لورس مارتینز<sup>۱</sup>، بر این عقیده است که سرمایه فکری دارایی نامشهود یک سازمان است که در صورت‌های مالی ثبت نمی‌شود، اما ممکن است ۸۰ درصد ارزش بازار یک سازمان را تشکیل دهد و شامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی می‌باشد (Roos & Roos, 1997).

با توجه به تعاریف مختلف که از سوی اندیشمندان برای سرمایه فکری وجود دارد، در این پژوهش تعریف بنتیس از سرمایه فکری به عنوان چارچوب اصلی انتخاب شده است. طبق دیدگاه بنتیس، سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی<sup>۱</sup>، سرمایه ساختاری<sup>۲</sup> و سرمایه مشتری<sup>۳</sup> (ارتباطی) می‌باشد.

– سرمایه انسانی: نشان‌دهنده موجودی دانش افراد یک سازمان است که شامل ترکیبی از دانش، مهارت، نوآوری و توانایی‌های فردی کارکنان سازمان می‌باشد (Bontis, 1998) و (Edvinsson & Malone, 1997). به تعبیر بروکینگ (Brooking, 1996) سرمایه انسانی سازمان شامل مهارت‌ها، تخصص، توانایی حل مسأله و سبک‌های رهبری است. پابلوس معتقد است که سرمایه انسانی به عنوان یکی از مؤلفه‌های سرمایه فکری، از مهم‌ترین منابعی است که اغلب شرکت‌ها برای بهبود کارایی و اثربخشی و به دست آوردن مزیت رقابتی به آن تأکید می‌کنند (De Pablos, 2003).

– سرمایه مشتری: عبارت است از قابلیت بازاریابی، شدت بازار و وفاداری مشتری (Chen et al., 2004). به زعم استوارت سرمایه مشتری شامل دانش موجود در کانال‌های بازاریابی و روابط با مشتریان است (Stewart, 1997). به تعبیری دیگر، سرمایه مشتری شامل دانش موجود در روابط تجاری با مشتریان و عرضه‌کنندگان می‌باشد (kavida & sivakoumar, 2009).

– سرمایه ساختاری: شامل همه ذخایر غیرانسانی و دانش در سازمان است که دربرگیرنده پایگاه‌های داده‌ها، نمودارهای سازمانی، دستورالعمل‌های اجرای فرایندها، استراتژی‌ها، برنامه‌های اجرایی و یا به طور کلی هر آنچه که ارزش آن برای سازمان، بالاتر از ارزش‌های مادی آن باشد، است (Roos & Roos, 1997). روس<sup>۴</sup> و همکارانش معتقدند که سرمایه ساختاری هرآنچه است که در شرکت باقی می‌ماند، پس از آنکه کارکنان هنگام شب به خانه می‌روند. سرمایه ساختاری می‌تواند به صورت فرهنگ

1- Human Capital

2- Structural Capital

3- Customer (Relation) Capital

4- Roos

سازمانی، یادگیری سازمانی، فرایند عملیاتی و سیستم اطلاعات طبقه‌بندی شود (Bontis, 1996). به طور کلی سرمایه ساختاری شامل منبعی غیرانسانی از دانش در قالب تکنولوژی، نرم‌افزار، بانک‌های اطلاعاتی، ساختارها و فرایندهای کاری است (Bontis, 1998)، (Edvinsson & Malone, 1997).

## ۲-۲. بهره‌وری

معیار توسعه‌یافتگی هر سازمانی، به میزان بهره‌گیری مطلوب و بهینه از منابع و امکانات موجود جهت نیل به اهداف اقتصادی آن سازمان وابسته است، این موضوع نشان‌دهنده جایگاه ویژه بهره‌وری در استراتژی‌های توسعه سازمانی می‌باشد. سازمان بهره‌وری آسیا<sup>۱</sup> بهره‌وری را استفاده مؤثر و کارا از داده‌ها به منظور تولید یا ارائه خروجی تعریف کرده است و در حقیقت، بهره‌وری یک الگوی کاری و روشی برای رسیدن به آن الگو را در سازمان طراحی و ارائه می‌کند (Asadi et al., 2009).

عنصر اساسی در ایجاد و بهبود بهره‌وری، نیروی انسانی است. نیروی انسانی در مورد بهترین شیوه برای بهبود کیفیت، تصمیم می‌گیرد و هدایتگر هرگونه تلاش برای ارتقای بهره‌وری می‌باشد، به دلیل اینکه نیروی انسانی سازمان کمیاب و تنها منبعی است که به راحتی نمی‌تواند توسط رقبا کپی برداری شود، برای سازمان مزیت رقابتی پایدار ایجاد می‌کند (Cho et al., 2006). یکی از اهداف مدیریت در عصر حاضر، ایجاد ارزش بیشتر برای سهامداران است، از این رو در زمینه‌هایی سرمایه‌گذاری می‌کنند که ارزش آفرینی بیشتری برای شرکت داشته باشد، لذا بایستی مالکان سازمان را متقاعد کرد که بهره‌وری نیروی انسانی، سهم بسزایی در ایجاد ارزش مذکور برای سازمان‌ها داشته و برنامه‌های توانمندسازی نیروی انسانی و استراتژی‌های توسعه سرمایه فکری، تأثیر مستقیم بر بهره‌وری دارد، که در نهایت می‌تواند به سازمان در تحقق رسالت خود کمک کند (Datta et al., 2005) و (Mavridis, 2005).

---

1- Asian Productivity Organization (APO)

## ۳. مروری بر تحقیقات گذشته

### ۱-۳. تحقیقات داخلی

نتایج حاصل از تحلیل فرضیه‌های تحقیق «بررسی تأثیر سرمایه فکری در ایجاد ارزش افزوده اقتصادی و بازار» حاکی از ارتباط معنادار و مثبت سرمایه فکری با ارزش افزوده شرکت‌ها بوده است (رضایی و دیگران، ۱۳۸۹).

نتایج حاصل از مطالعه «بررسی ارتباط بین سرمایه فکری و ارزش بازار و عملکرد مالی شرکت‌های غیرمالی» نشان‌دهنده ارتباط معنی‌دار بین سرمایه فکری و ارزش بازار و عملکرد مالی شرکت‌های غیرمالی می‌باشد (همتی و دیگران، ۱۳۸۹).

در پژوهش دیگری با عنوان «رابطه سرمایه فکری (انسانی، مشتری و ساختاری) و عملکرد صنعت بیمه (از دیدگاه مدیران)» نتایج نشان داده‌اند که سرمایه فکری، انسانی مشتری (رابطه‌ای) و ساختاری در بررسی جداگانه و مستقل از یکدیگر، با عملکرد رابطه معناداری دارند؛ در حالی که در بررسی همزمان، صرفاً رابطه سرمایه ساختاری و انسانی با عملکرد معنادار است (مجتهدزاده و دیگران، ۱۳۸۹).

نویسندگان مقاله «تحلیل روابط چندگانه سرمایه فکری و نوآوری سازمانی در آموزش عالی» از طریق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندمتغیره به این نتیجه رسیدند که رابطه سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای (مشتری) با نوآوری اداری معنادار است (بهرامی و دیگران، ۱۳۹۰).

با توجه به سوابق تحقیق، در بررسی‌های انجام‌گرفته در داخل کشور، هر کدام به بخشی از معیارهای عملکردی پرداخته‌اند و هیچ‌کدام به طور مستقیم، تأثیر شاخص‌های سرمایه فکری بر بهره‌وری را بررسی نکرده‌اند.

### ۲-۳. تحقیقات خارجی

وایسانس<sup>۱</sup> و کوچانسیو<sup>۲</sup> و آنتی لونکوویست<sup>۳</sup> در سال ۲۰۰۷ به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر بهره‌وری و سوددهی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که در یک دوره

1- Vaisanen

2- Jansivu

3- Lonqvist Antti



کوتاه‌مدت، سرمایه‌گذاری در سرمایه فکری تأثیر منفی بر بهره‌وری و سوددهی دارد (Vaisanen et al., 2007). سنگ چان در تحقیقات خود در صنعت بانکداری تایلد به این نتیجه رسید که بین کارایی سرمایه فکری و بهره‌وری در بانک یک رابطه قوی وجود دارد (Saengchan, 2007). یالاما و کوسکان، محققان صنعت بانکداری ترکیه در سال ۲۰۰۷، برای دوره زمانی ۱۹۹۵-۲۰۰۴ به این نتیجه رسیدند که سرمایه فکری بر سوددهی بانک بسیار مؤثر است (Yalama & Coskun, 2007). مگدی ای بینانی در سال ۲۰۰۸ به این نتیجه رسید که سرمایه‌گذاری در سیستم‌های تکنولوژی اطلاعات، تأثیر شگرفی بر عملکرد سرمایه فکری در بانک‌های انگلستان دارد (El-Bannany, 2008).

تاکایوکی سومیتا در سال ۲۰۰۸ به این نتیجه رسید که مدیریت بر اساس سرمایه فکری دارای یک رابطه منطقی و نزدیک با نوآوری می‌باشد و این شکل مدیریت می‌تواند یک راه حل مناسب برای مقابله با چالش‌های جهانی شدن باشد (Sumita, 2008). تام ادواردو در سال ۲۰۰۸ در کشور پرتغال به بررسی چهره پنهان سرمایه فکری (سیاست‌های اجتماعی) پرداخت و به این نتیجه رسید که عرضه سرمایه فکری با رفاه اجتماعی ارتباط تنگاتنگی دارد (Eduardo, 2008). ساندرنا و همکاران در سال ۲۰۰۷ در کشور اسپانیا به منظور ارائه یک مدل برای اندازه‌گیری سرمایه فکری به بررسی رابطه بین مفاهیم سرمایه فکری و فرهنگ سازمانی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که فرهنگ سازمانی یک عنصر ضروری برای سرمایه فکری می‌باشد (Sandra et al., 2007). بارانهی کامات در سال ۲۰۰۶ به بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت‌ها در صنعت داروسازی در کشور هند پرداخت و به این نتیجه رسید که از بین عناصر سرمایه فکری، سرمایه انسانی بیشترین تأثیر را بر عملکرد دارد (Bharathi, 2006). بنتیس و همکاران در سال ۲۰۰۷ از طریق بررسی روابط میان عناصر سرمایه فکری به ارائه مدلی برای خلق ارزش در صنعت بانکداری در کشور پرتغال پرداختند (Bontis, et al., 2007). چان هوانگ و وای چون جیم وو در سال ۲۰۰۷ در کشور تایوان رابطه بین سرمایه فکری و بهره‌وری دانش در صنعت داروسازی را بررسی نمودند و به این نتیجه رسیدند که رابطه قوی و مثبتی بین سرمایه فکری و بهره‌وری دانش وجود دارد (Chun & Jim Wu, 2007). ماریا النا و جاکوزمایرس در سال ۲۰۰۵ به این نتیجه رسیدند که رابطه

مثبتی بین سرمایه فکری و بهره‌وری در شرکت‌های تولیدی در کشور ایتالیا وجود دارد (Elena & Mairesse, 2005).

## ۴. روش‌شناسی تحقیق

### ۴-۱. روش تحقیق

با توجه به اینکه هدف این پژوهش تعیین روابط بین عناصر سرمایه فکری و بهره‌وری در صنعت بانکداری استان لرستان می‌باشد، لذا از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات از نوع همبستگی و از نوع مدل معادلات ساختاری است. برای بررسی رابطه بین متغیرها و آزمون فرضیات از آمار استنباطی، متناسب با داده‌ها استفاده شده است. روابط بین متغیرها با استفاده از داده‌ها و اطلاعات گردآوری شده از طریق پرسشنامه، پس از بررسی و مطالعه از طریق نرم‌افزارهای اکسل<sup>۱</sup> و لیزرل<sup>۲</sup> به منظور برقراری روابط علی متغیرهای مستقل با متغیرهای وابسته مورد آزمون قرار گرفت. به منظور آزمون فرضیات و همچنین بررسی روابط علی بین متغیرها و نحوه ارتباط آنها از «مدل معادلات ساختاری» استفاده شده است.

برای ارزیابی مدل اندازه‌گیری پژوهش می‌بایست اعتبار یا روایی<sup>۳</sup> و پایایی<sup>۴</sup> سازه‌های موجود در مدل را بررسی کرد. روایی همگرا زمانی وجود دارد که تمامی شاخص‌های مفروض برای سنجش یک متغیر مکنون<sup>۵</sup> (سازه) از نظر آماری دارای بارهای معنی‌داری باشند. طبق اصلاحات انجام‌شده، شاخص‌های باقیمانده برای سنجش سازه‌های موجود در سطح خطای ۵ درصد معنی‌دار هستند که نشانه اعتبار همگرایی قوی در مدل اندازه‌گیری می‌باشد. همچنین به منظور ارزیابی پایایی شاخص‌ها، تعداد و شماره شاخص‌های موجود در مدل اصلاح‌شده به همراه ضریب پایایی هر سازه در جدول ۲ به صورت کامل ذکر شده است (سرمایه فکری=۰/۹۰۸، سرمایه انسانی=۰/۸۳۰، سرمایه ساختاری=۰/۸۱۵، سرمایه مشتری=۰/۸۷۷، بهره‌وری=۰/۷۶۴ و مجموع سازه‌ها=۰/۸۸۵) که طبق نتایج حاصل، تمامی سازه‌های

- 
- 1- Excell
  - 2- Liner Structural Relationships (Lisrel)
  - 3- Validity
  - 4- Reliability
  - 5- Latent Variable

موجود در مدل اصلاح‌شده پژوهش از نظر پایایی (سازگاری درونی) در وضعیت مطلوبی می‌باشند زیرا ضریب آلفای تمامی سازه‌های مذکور در دامنه مطلوبیت (بیش از ۷۰ درصد) می‌باشد.

#### ۲-۴. جامعه و نمونه آماری

صفت مشترک جامعه مورد بررسی کارکنان است که در بانک‌های استان لرستان در حال فعالیت هستند. جامعه مورد مطالعه ۱۹۰۰ نفر از کارکنان بانک‌های استان لرستان می‌باشند که از میان آنها، ۲۲۰ نفر با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران پس از تعدیلات لازم انتخاب گردید.

#### ۳-۴. روش و ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات، فیش‌برداری (به منظور استخراج و تدوین اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع) و نیز پرسشنامه (برای گردآوری داده‌های میدانی) می‌باشد.

پرسشنامه این تحقیق از سه بخش تشکیل شده است: بخش اول اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان را مورد سؤال قرار می‌دهد. بخش دوم، شامل ۱۵ سؤال مربوط به متغیر سرمایه فکری و بخش سوم شامل ۲۲ سؤال مربوط به متغیر بهره‌وری می‌باشد.

متغیرهای این پرسشنامه بر اساس معیارهای بنتیس (برای سرمایه فکری) است که قبلاً در تحقیقات بسیاری مورد استفاده قرار گرفته است. بنابراین یکی از مزایای این پرسشنامه این است که اعتبار آن در تحقیقات قبلی، آزمون شده است. برای تدوین پاسخ‌ها از طیف لیکرت<sup>۱</sup> ۷ درجه‌ای که یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری پاسخ‌های بسته می‌باشد، استفاده شده است. با توجه به اهمیت حجم نمونه در مراحل ایجاد معادلات ساختاری، در تحقیق حاضر در صنعت بانکداری حجم نمونه‌ای بالغ بر ۲۲۰ نفر در نظر گرفته شده است. اعتبار این پرسشنامه با نظر پنج

1- Likert Spectrum

تن از اساتید مدیریت و صاحبان نظران تأیید شده است. ابزار تحقیق، پرسشنامه‌ای با دو بخش است که پایایی هر یک از پرسشنامه‌های سرمایه فکری و بهره‌وری از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردید که به ترتیب مقادیر  $0/908$ ،  $0/764$  و ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه  $0/885$  می‌باشد، بنابراین ابزار تحقیق از قابلیت بالایی برای جمع‌آوری اطلاعات برخوردار می‌باشد.

## ۵. اهداف تحقیق

### ۱-۵. هدف اصلی

- بررسی رابطه سرمایه فکری و بهره‌وری در صنعت بانکداری استان لرستان

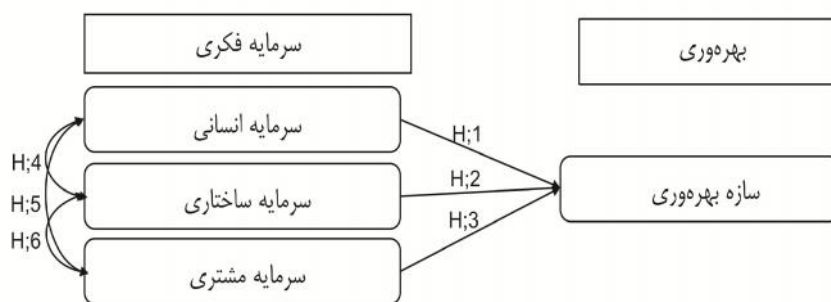
### ۲-۵. اهداف جزئی

- بررسی رابطه سرمایه انسانی و بهره‌وری در صنعت بانکداری استان لرستان
- بررسی رابطه سرمایه مشتری و بهره‌وری در صنعت بانکداری استان لرستان
- بررسی رابطه سرمایه ساختاری و بهره‌وری در صنعت بانکداری استان لرستان
- بررسی اولویت تأثیرگذاری مؤلفه‌های سرمایه فکری بر بهره‌وری در صنعت بانکداری استان لرستان
- بررسی روابط مؤلفه‌های سرمایه فکری در صنعت بانکداری استان لرستان

## ۶. چارچوب مفهومی تحقیق

مدل مفهومی تحقیق (شکل ۱) بیشتر مبتنی بر نظریات بنتیس (برای سرمایه فکری) است که نشان‌دهنده رابطه عناصر سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری) و بهره‌وری می‌باشد. بر اساس این مدل، فرضیات پژوهش به صورت زیر تدوین گردید.

شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش



## ۷. فرضیه‌های تحقیق

- سرمایه انسانی بر بهره‌وری صنعت بانکداری تأثیر مثبت دارد.
- سرمایه ساختاری بر بهره‌وری صنعت بانکداری تأثیر مثبت دارد.
- سرمایه مشتری بر بهره‌وری صنعت بانکداری تأثیر مثبت دارد.
- سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری به صورت دوطرفه بر هم تأثیر مثبت دارند.
- بین سرمایه انسانی و سرمایه مشتری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

## ۸. یافته‌های تحقیق

قبل از اینکه به بررسی و آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخته شود، لازم است صحت و مناسب بودن مدل اندازه‌گیری مورد بررسی قرار گیرد. این مهم از طریق مدل معادلات ساختاری صورت گرفته است.

## ۱-۸. ارزیابی و اعتبارسنجی مدل کلی تحقیق

در این بخش، هدف اصلی پاسخگویی به این سؤال است که آیا مدل پژوهش، در مجموع، برازش مناسبی دارد؟ برای پاسخ به این سؤال می‌توان از معیارهای مختلفی از جمله مقدار  $t^2/df$  یا استفاده کرد. بر اساس نتایج حاصل از اجرای اولیه مدل، شاخص‌های برازش (جدول ۱) ارائه شده، مدل کلی اولیه تحقیق از برازش مناسب برخوردار نیست، لذا به منظور بهبود برازش مدل کلی پژوهش می‌بایست اصلاحاتی اعمال گردد. یکی از رایج‌ترین معیارها برای ارزیابی اعتبار شاخص‌ها مقادیر آزمون تی<sup>۱</sup> می‌باشند، به این صورت که مقادیر بین ۱/۹۶ و -۱/۹۶- نشان‌دهنده عدم معنا-داری شاخص مربوط در سطح خطای ۵ درصد بوده و در نتیجه می‌توان شاخص مربوط را حذف نمود، تا علاوه بر روایی سازه مربوط، برازش مدل کلی تحقیق نیز افزایش یابد. علاوه بر معیار آزمون تی، می‌توان مقادیر ماتریس باقیمانده استاندارد شده<sup>۲</sup> را بررسی کرد، بدین صورت که مقادیر استاندارد شده نشان‌دهنده میزان برازش شاخص‌های مربوط بوده و همچنین، معیاری جهت اعمال اصلاحات در مدل تحقیق می‌باشد، به طوری که برازش میان ماتریس کوواریانس نمونه<sup>۳</sup> مشاهده شده و ماتریس کوواریانس تخمینی<sup>۴</sup> بهبود یابد.

معمولاً به سه دلیل روش‌شناختی ممکن است متغیرهای خطا با یکدیگر دارای همبستگی باشند: اول اینکه مقیاس‌های اندازه‌گیری دو شاخص یکسان باشند؛ دوم اینکه، دو شاخص در واقع یکی باشند که در دو زمان مختلف اندازه‌گیری شده‌اند؛ سوم اینکه، دو شاخص اصلی دارای همبستگی بالایی با یکدیگر باشند، به نحوی که انتظار می‌رود عوامل تأثیرگذار بر آنها که در مدل پژوهش لحاظ نشده است، تا حد زیادی مشابه باشند. لذا، با توجه به یکسانی مقیاس‌های اندازه‌گیری شاخص‌ها در پرسشنامه تدوین شده، ایجاد همبستگی میان خطای شاخص‌های مدل، می‌توان اصلاحاتی را در مدل پژوهش اعمال نمود. معیارهای برازش کلی مدل پژوهش، برای مدل اولیه پژوهش و مدل اصلاح شده پژوهش در جدول ۱ قابل مشاهده می‌باشند. طبق نتایج ارائه شده در این جدول، تمامی معیارهای برازش کلی در مدل اصلاح شده،

- 
- 1-T-Test Value
  - 2- Standardized Residual Matrix
  - 3- Sample Covariance Matrix
  - 4- Implied Covariance Matrix

بهبود قابل ملاحظه‌ای نسبت به مدل اولیه یافته‌اند، به طوری که مدل اصلاح‌شده برازش مناسبی دارد زیرا اکثریت معیارهای پذیرش مانند مقادیر NNFI، CFI و سایر شاخص‌های برازش، بالای ۹۰ درصد می‌باشند. در نتیجه، با توجه به برازش مناسب مدل تحقیق، مدل اصلاح‌شده مستعد آزمون فرضیه‌های تحقیق، یعنی ارتباط میان سازه ارائه‌شده در قسمت ساختاری (مفهومی) مدل می‌باشد.

**جدول ۱. شاخص‌های برازش مدل جامع تحقیق**

شاخص برازش	معیار مطلوبیت	معیار مقبولیت <sup>۱</sup>	آماره‌های مدل اولیه پژوهش	آماره‌های مدل اصلاح‌شده پژوهش
$\chi^2$ (Chi Square) (کای مربع)	$2df$	$3df$	$2 = 4065/80, df = 623$	$2 = 595/32, df = 253$
$t^2/df$ (نسبت کای مربع به درجه آزادی)	$0 \leq t^2/df \leq 2$	$t^2/df \leq 3$	۶/۵۲۶	۲/۳۵۳
$RMSEA$ <sup>۱</sup> (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد)	$0 RMSEA 0/05$	$RMSEA 0/08$	۰/۱۵۹	۰/۰۷۹
$SRMR$ <sup>۲</sup> (ریشه میانگین مربعات باقیمانده استانداردشده)	$0 SRMR 0/05$	$SRMR 0/10$	۰/۱۴	۰/۰۷۴
$NNFI$ <sup>۳</sup> (شاخص برازش هنجاریافته)	$0/95 NNFI 1$	$0/90 NNFI$	۰/۷۴	۰/۹۵
$CFI$ <sup>۴</sup> (شاخص برازش تطبیقی)	$0/95 CFI 1$	$0/90 CFI$	۰/۷۵	۰/۹۶
$GFI$ <sup>۵</sup> (شاخص نیکویی برازش)	$0/90 GFI 1$	$0/80 GFI$	۰/۵۰	۰/۸۳
$AGFI$ <sup>۶</sup> (شاخص نیکویی برازش اصلاح‌شده)	$0/90 AGFI 1$	Close to $GFI$	۰/۴۳	۰/۷۶
$Hoelter's Critical N$ (شاخص حجم نمونه هولتر)			$44 N (of sample) N=219$	$103 N (of sample) N=219$

- 1- Schermelleh-Engel, Moosbrugger and Müller
- 2- Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)
- 3- Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)
- 4- Non-Normed Fit Index (NNFI)
- 5- Comparative Fit Index (CFI)
- 6- Goodness of Fit Index (GFI)
- 7- Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

## ۲-۸. ارزیابی و اعتبارسنجی مدل اندازه‌گیری تحقیق

برای ارزیابی مدل اندازه‌گیری پژوهش، می‌بایست روایی و پایایی سازه‌های موجود در مدل را مورد بررسی قرار داد. روایی همگرا زمانی وجود دارد که تمامی شاخص‌های مفروض برای سنجش یک متغیر مکنون (سازه) از نظر آماری دارای بارهای<sup>۱</sup> معنی‌داری باشند. طبق اصلاحات انجام‌شده در مرحله قبل، شاخص‌های باقیمانده برای سنجش سازه‌های موجود در سطح خطای ۵ درصد معنی‌دار هستند که نشانگر اعتبار همگرای قوی در مدل اندازه‌گیری می‌باشد. همچنین، به منظور ارزیابی پایایی شاخص‌ها، تعداد و شماره شاخص‌های موجود در مدل اصلاح‌شده، به همراه ضرایب پایایی هر سازه در جدول ۲ به طور مبسوط آمده است.

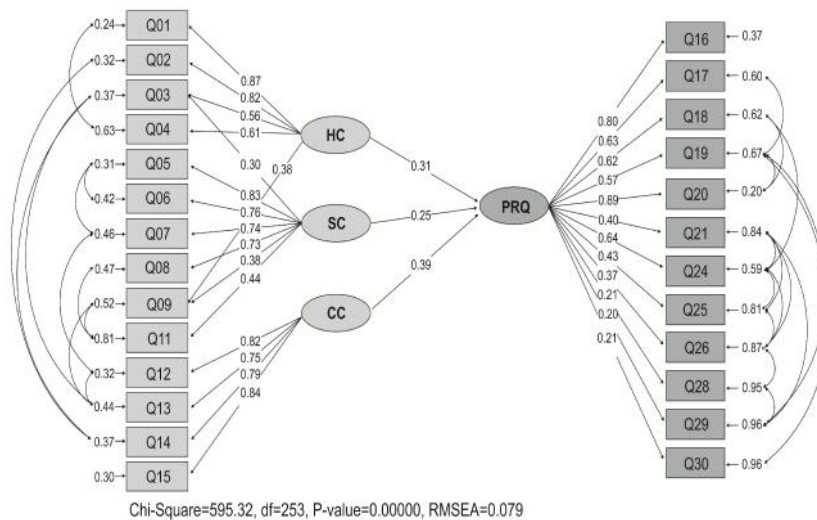
جدول ۲. وضعیت شاخص‌های موجود در مدل پژوهش

ضریب آلفا	سؤالات اضافه‌شده	سؤالات حذف‌شده	تعداد شاخص موجود	ضریب آلفا	تعداد شاخص اولیه	بُعد مربوط
۰/۹۲۳	---	۱۰	۱۴	۰/۹۰۸	۱۵	سرمایه فکری
۰/۸۴۶	۴	---	۹	۰/۸۳۰	۴	سرمایه انسانی
۰/۸۷۲	۳	۱۰	۷	۰/۸۱۵	۷	سرمایه ساختاری
۰/۸۷۷	---	---	۴	۰/۸۷۷	۴	سرمایه مشتری
۰/۸۴۷	---	۲۲،۲۳،۲۷،۳۱-۳۷	۱۲	۰/۷۶۴	۲۲	بهره‌وری
۰/۹۲۹	---	۱۰،۲۲،۲۳،۲۷،۳۱-۳۷	۲۶	۰/۸۸۵	۳۳	مجموع سازه‌ها

طبق نتایج حاصل در جدول ۲، تمامی سازه‌های موجود در مدل اصلاح‌شده پژوهش از نظر پایایی (سازگاری درونی) در وضعیت مطلوبی هستند، زیرا مقدار ضریب آلفای تمامی سازه‌های مذکور در دامنه مطلوبیت (بیش از ۰/۷) می‌باشند.



شکل ۲. مدل کلی اصلاح‌شده پژوهش در حالت تخمین استاندارد



### ۳-۸. آزمون فرضیه تحقیق (ارزیابی و اعتبارسنجی مدل ساختاری تحقیق)

بعد از تأیید مقبولیت شاخص‌های مربوط به برازش کلی مدل و همچنین اعتبار مدل اندازه‌گیری، ارزیابی مدل ساختاری آغاز می‌گردد.<sup>۱</sup> به طور کلی، چنانچه مقدار  $t$  بیش از  $|۱/۹۶|$  یا  $|۲/۵۷|$  شود، ارتباط میان دو سازه مورد نظر به ترتیب در سطح خطای ۵ درصد و سطح خطای ۱ درصد از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد.<sup>۲</sup> نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌های پژوهش در جدول ۳ خلاصه شده است.

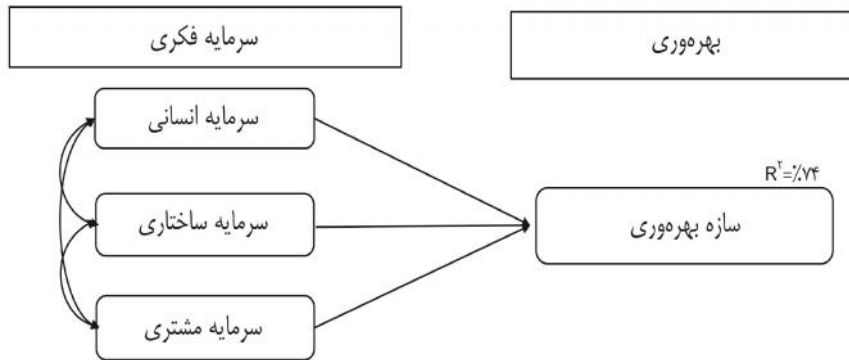
1- Anderson and Gerbing  
2- Koufteros

جدول ۳. وضعیت ارتباط میان سازه مطرح شده در مدل پژوهش

مقادیر آزمون			فرضیه‌های مدل پژوهش
نتیجه آزمون	ضریب تأثیر	عدد معناداری	
ابعاد سرمایه فکری بر بهره‌وری			
پذیرش	۰/۳۱	۴/۶۵	فرضیه ۱: سرمایه انسانی ← بهره‌وری
پذیرش	۰/۲۵	۲/۲۴	فرضیه ۲: سرمایه ساختاری ← بهره‌وری
پذیرش	۰/۳۹	۳/۷۸	فرضیه ۳: سرمایه مشتری ← بهره‌وری
ابعاد سرمایه فکری بر ابعاد سرمایه فکری			
نتیجه آزمون	ضریب همبستگی	عدد معناداری	
پذیرش	۰/۶۷	۱۴/۰۷	فرضیه ۴: سرمایه انسانی ↔ سرمایه ساختاری
پذیرش	۰/۶۳	۱۲/۸۸	فرضیه ۵: سرمایه انسانی ↔ سرمایه مشتری
پذیرش	۰/۸۴	۲۶/۹۴	فرضیه ۶: سرمایه ساختاری ↔ سرمایه مشتری

در جدول ۳ ستون ضریب تأثیر نشانگر اثر یک سازه بر سازه دیگر در مدل مفهومی پژوهش می‌باشد. در واقع، ضریب تأثیر، نشانگر میزان تأثیر متغیر بر دیگر متغیرها و یا میزان تعیین‌کنندگی آنهاست. همچنین، ستون ضریب همبستگی نشانگر میزان رابطه بین دو سازه و یا چگونگی هم‌تغییری آنها در مدل مفهومی پژوهش است. ستون عدد معناداری نیز، نشانگر معناداری مربوط به هر رابطه می‌باشد. در نتیجه، از مجموع شش فرضیه ارائه شده در مدل پژوهش، برای تمامی فرضیه‌های مطرح شده در مدل پژوهش، با توجه به نمونه جمع‌آوری شده، در سطح خطای ۵ درصد، شواهدی مبنی بر رد آنها به دست نیامده است و با توجه به نتایج حاصل شده از آزمون فرضیه‌های مدل می‌توان مدلی مطابق با شکل ۳ را پیشنهاد نمود. در شکل مذکور، مقادیر  $R^2$  نشانگر میزان واریانس تبیین شده در سازه‌های درونزای مدل پژوهش می‌باشند.

شکل ۳. مدل پیشنهادی پژوهش



#### ۴-۸. معادلات ساختاری مدل استاندارد

در ادامه، معادلات ساختاری مربوط به مدل آورده شده است. در هر مدل، تحلیل مسیر به تعداد متغیرهای درونزا، در خروجی نرم‌افزار معادله ساختاری تولید می‌شود که این معادلات رابطه ساختاری و علی عوامل پنهان را بیان کرده و ارزش عاملی آنها را مشخص می‌کند.

Structural Equations:  $PRO = 0.31*HC + 0.25*SC + 0.39*CC$ , Errorvar. = 0.26,  $R^2 = 0.74$

#### ۵-۸. ارزیابی و رتبه‌بندی سازه‌های تحقیق

با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیات پژوهش، می‌توان سازه‌های موجود در مدل را بر اساس میزان تأثیرشان رتبه‌بندی نمود. در جدول ۴ میزان تأثیر هر یک از ابعاد سرمایه فکری بر بهره‌وری مشخص گردیده است:

جدول ۴. رتبه‌بندی سازه‌های مرتبط با بهره‌وری

مقادیر مربوط به رتبه‌بندی		سرمایه فکری ← بهره‌وری
اولویت (رتبه عامل)	میزان تأثیرگذاری	
۱	۰/۳۹	سرمایه مشتری
۲	۰/۳۱	سرمایه انسانی
۳	۰/۲۵	سرمایه ساختاری

بر اساس نتایج جدول ۴، بُعد «سرمایه مشتری» با میزان تأثیر ۰/۳۹ دارای بیشترین تأثیر بر بهره‌وری می‌باشد و ابعاد «سرمایه انسانی» و «سرمایه ساختاری» به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

## ۹. نتیجه‌گیری

با توجه به مدل استاندارد شده، جداول، مدل معادلات ساختاری و داده‌های خروجی نرم‌افزار لیزرل که اثرات مستقیم، غیرمستقیم، اثرات کل و آزمون<sup>۲</sup> و همچنین مقدار  $t$  را نشان می‌دهند مشخص است که با توجه به مقدار  $t$  مربوط به جدول ۳ (سرمایه انسانی = ۰/۳۱، سرمایه مشتری = ۰/۳۹ و سرمایه ساختاری = ۰/۲۵) که معناداری اعداد و روابط را نشان می‌دهد، تمامی عناصر سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی ( $t = ۴/۶۵$ )، سرمایه مشتری ( $t = ۳/۷۸$ ) و سرمایه ساختاری ( $t = ۲/۲۴$ )، رابطه آماری مثبت و معناداری را با بهره‌وری نشان می‌دهد. نتایج بررسی فرضیه شماره یک نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه انسانی و بهره‌وری در صنعت بانکداری استان لرستان وجود دارد که این نتیجه‌گیری با نتایج تحقیقات سنگ چان در تایلند، یالاما و کوسکان در ترکیه، ای چان هوانگ و یین جیم وو در تایوان و ماریا النا و جاکوزمایرس در ایتالیا مطابقت دارد.

نتایج بررسی فرضیه شماره دو نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه ساختاری و بهره‌وری در صنعت بانکداری استان لرستان وجود دارد که این نتیجه‌گیری با نتایج تحقیقات سنگ چان در تایلند و یالاما و کوسکان در ترکیه، ای چان هوانگ و یین جیم وو در تایوان و ماریا النا و جاکوزمایرس در ایتالیا مطابقت دارد.

نتایج بررسی فرضیه شماره سه نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه مشتری و بهره‌وری در صنعت بانکداری استان لرستان وجود دارد که این نتیجه‌گیری با نتایج تحقیقات سنگ چان در تایلند، یالاما و کوسکان در ترکیه، ای چان هوانگ و یین جیم وو در تایوان و ماریا النا و جاکوزمایرس در ایتالیا مطابقت دارد.

نتایج بررسی فرضیات شماره چهار، پنج و شش نیز حاکی از تأیید رابطه مثبت و معنادار بین تک تک عناصر سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و

سرمایه ساختاری بر یکدیگر است.

## ۱۰. پیشنهادهای و راهکارهای مبتنی بر یافته‌های تحقیق

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق و بررسی فرضیه‌ها، اولویت عناصر تأثیرگذار سرمایه فکری به ترتیب عبارت‌اند از: سرمایه مشتری، سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری. بنابراین بانک‌ها به منظور توسعه سرمایه فکری خود و در نهایت، افزایش بهره‌وری می‌توانند به ترتیب در حوزه‌های زیر اقداماتی را انجام دهند.

به منظور تقویت سرمایه مشتری در راستای تأثیر بر بهره‌وری در صنعت بانکداری اقدامات زیر لازم است:

- شناسایی بازارهای هدف، تلاش در جهت حفظ روابط بلندمدت خود با مشتریان و شناسایی نیازهای به‌روز آنها.
- تلاش در جهت افزایش توان بالقوه خود و توسعه پتانسیل بانک و توافق و همگامی با سایر بانک‌ها، تا بتوانند به صورت هم‌پیمانان قوی در بازار فعالیت کنند.
- آموزش رفتار مشتری‌مداری مناسب به کارکنانی که ارتباط مستقیمی با مشتریان بانک دارند.
- توزیع بازخورهای مشتری در سراسر سازمان و واردکردن نظرهای مشتریان در نحوه طراحی و ارائه خدمات و استفاده از سیستم‌های پیشرفته بانکداری الکترونیک.

به منظور تقویت سرمایه انسانی در راستای تأثیر بر بهره‌وری در صنعت بانکداری اقدامات زیر لازم است:

- راه‌اندازی برنامه‌های لازم جهت ارتقای مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان و تسریع در فرایند توانمندسازی کارکنان.
- ایجاد فضای مناسب جهت پرورش ایده‌ها و افکار کارکنان و بستر مناسب برای ارائه این افکار و ایده‌های نو.
- متناسب‌سازی ساختار دوره‌های آموزشی با نیازهای تخصصی کارکنان.

- تهیه مسیرهای شغلی، طراحی و استقرار نظام جانشین‌پروری برای پست‌های کلیدی بانک.
- اندازه‌گیری مستمر سطح شایستگی کارکنان و استفاده از برنامه‌های بهبود.
- به منظور تقویت سرمایه ساختاری در راستای تأثیر بر بهره‌وری در صنعت بانکداری اقدامات زیر لازم است:
- بانک‌ها در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و توسعه کسب‌وکار و سرمایه‌گذاری صورت‌گرفته در این زمینه به منظور شناسایی نقاط ضعف، بازنگری مجدد داشته باشند.
- بانک‌ها در منابع مالی خود که در راستای حفظ برند و مارک تجاری و همچنین توسعه بازارهای جدید صورت گرفته است، بازنگری مجدد داشته باشند.
- بانک‌ها به منظور شناسایی نقاط ضعف در ساختار و تعداد نیروی انسانی متخصص خود در بخش تحقیق و توسعه بازنگری مجدد داشته باشند.
- خدماتی که بیشترین ارزش را برای مشتری دارند شناسایی کنند و تجربیات رقبای داخلی و خارجی را در ارائه بهتر و مطلوب‌تر این خدمات به کار گیرند.
- استفاده از نظام پیشنهادها و تالارهای گفتمان برای استفاده از نظرها و پیشنهادهای کارکنان داخل سازمان و دریافت نظرهای مشتریان را در دستور کار قرار دهند.

## ۱۱. محدودیت تحقیق و پیشنهادها برای تحقیقات آتی

نتایج این تحقیق محدودیت‌هایی را دربرداشته و حاوی نکاتی است که نیازمند بررسی در آینده می‌باشد، در این پژوهش، ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است و ممکن است برخی از نتایج به دست‌آمده که با یافته‌های دیگر پژوهش‌ها همخوانی ندارد، ناشی از این روش گردآوری داده باشد، از این رو به محققین پیشنهاد می‌گردد همین تحقیق را با ابزارهای مکمل نظیر مصاحبه انجام دهند.

## منابع و مأخذ

### فارسی

- بهرامی، سوسن؛ رجایی‌پور، سعید؛ آقاحسینی، تقی؛ بختیار نصرآبادی، حسنعلی و یارمحمدیان، محمدحسین. (۱۳۹۰). تحلیل روابط چندگانه سرمایه فکری و نوآوری سازمانی در آموزش عالی. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*. ۶۱، ۲۷-۵۰.
- رضایی، فرزین؛ همتی، حسن؛ زمانی عموقین، رامین و مجدآبادی فراهانی، زهره. (۱۳۸۹). ارزیابی تأثیر سرمایه فکری در ایجاد ارزش افزوده اقتصادی و بازار. *پژوهشنامه اقتصاد و کسب‌وکار*، ۱، ۱، ۵۹-۷۱.
- مجتهدزاده، ویدا؛ علوی طبری، سید حسین و مهرناز مهدی‌زاده. (۱۳۸۹). رابطه سرمایه فکری (انسانی، مشتری و ساختاری) و عملکرد صنعت بیمه (از دیدگاه مدیران). *بررسی‌های حسابداری و حسابرسی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران*. ۱۷، ۶۰، ۱۰۹-۱۱۹.
- همتی، حسین؛ معین‌الدین، محمود و مظفری شمسی، مریم. (۱۳۸۹). بررسی ارتباط بین سرمایه فکری و ارزش بازار و عملکرد مالی شرکت‌های غیرمالی. *فصلنامه علمی پژوهشی حسابداری مالی*. ۲، ۷، ۲۳-۴۸.

### انگلیسی

- Andreou, A. & Bontis, N. (2007). A model for resource allocation using operational knowledge assets. *The Learning Organization: An International Journal*. 14, 4, 345-374.
- Asadi, H., Ghorbani, M. & Naderan, M. (2009). The Relationship Between Learning Organization and Productivity in Iran Physical Education Organization. *World Journal of Sport Sciences*, 2, 3, 160-164.
- Bharathi Kamath, G. (2006). Intellectual capital and corporate performance in Indian pharmaceutical industry. *Journal of Intellectual Capital*, 9, 4, 684-704.

- Bontis, N. (1996) .There's a price on your head: managing intellectual capital strategically. *Ivey Business Journal (formerly Business Quarterly)*. 40–47.
- Bontis, N. (1996). There is apprise on your head: managing intellectual capital strategically. *business quarterly summer*. 41-47.
- Bontis, N. (1999). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field. *International Journal of Technology Management*, 18, 433-462.
- Bontis, N., Crossan, M. & Hulland, j. (2002). Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows. *Journal of Management Studies*, 39, 4,437-466.
- Bontis, N.,Dargonetti, N.C., Jacobsen, K. & Roos.G. (1999). The Knowledge Toolbox: A Review of the Tools Available to Measure and Manage Intangible Resources. *European Management Journal*, 17,4, 391-402.
- Bontis,N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Journal of Management Decision*, 36, 2 ,63-76.
- Bontis,N., Do Rosario Cabrita, M. & Landeiro de Vaz, J. (2007). Modelling the creation of value from intellectual capital: A Portuguese banking perspective. *International Journal Knowledge and Learning*, 3, 2/3, 266-280.
- Brooking, A. (1996). Intellectual Capital:core asset for the third millennium enterprise. *International Thompson Business Press, London*.
- Cabrita, M.R. & Vaz, J.L. (2006). Intellectual capital and value creation: evidencing in Portuguese banking industry. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 4, 1,11–19.
- Chen, I., Zhu, Z., Xie, H. (2004). Measuring intellectuall capital: a new model and empirical study. *Journal of Intellectual capital*, 5,1, 195-212.
- Cho, S., Woods, RH., Jang, S & Erdem, M. (2006). Measuring the impact of human resource Management Practices on Hospitality Firms Performance. *International Journal of Hospitality Management*, 25, 262-277.
- Christiaan Stam. (2005). Intellectual Productivity, 26th *McMaster World congress Doctoral Consortium*, Hamilton, Ontario,Canada, 19-21.



- Chun Huang, Y. Chun Jim Wu, Y. (2007). Intellectual Capital and Knowledge Productivity: The Taiwan Biotech Industry. *International Journal of Management Decision*, 48,4, 580 - 599.
- Cohen, G., Kiss, G & LeVoi, M. (1993). *Memory: Current Issues*, Netherland: open University, Buckingham.
- Datta, D.k., Guthrie, J.P., & Patrick M.W. (2005). Human Resource Management and Labor Productivity: Does Industry Matter? *Academy of Management Journal*, 48 ,1, 135-145.
- De Pablos, O.P. (2003). Intellectual capital reporting in Spain: a comparative view. *Journal of Intellectual Capital*, 4 , 1, 61-81.
- De Pablos, O.P. (2005). Intellectual capital statements: what pioneering firms from Asia and Europe are doing now. *International Journal of Knowledge and Learning*, 1, 3, 249-268.
- Eduardo, T. (2008). The hidden face of intellectual capital: social policies. *Journal of Intellectual Capital*, 9,3, 499-518.
- Edvinsson, L. & Malone, M. (1997). *Intellectual Capital: realizing your companys true value by finding its hidden brain power*, New York :Harper Collins publisher inc.
- El-Bannany, M. (2008). A study of determinants of intellectual capital performance in banks: The UK case. *Journal of Intellectual Capital*, 9, 3, 487-498.
- Elena Bontempi, M. & Mairesse, J. (2005). Exploring the Relationship Between Intangible Capital and Productivity in Italian Manufacturing Firms. *DRUID Tenth Anniversary Summer Conference on DYNAMICS OF INDUSTRY AND INNOVATION: ORGANIZATIONS, NETWORKS AND SYSTEMS*, Copenhagen, Denmark.
- Feiwel, G.R. (1975). *The Intellectual capital of Michal Kalecki: A Study In Economic Theory and Policy*, The University of Tennessee Press.
- Goh, P. (2005). Intellectual capital performance of commercial banks in Malaysia. *Journal of Intellectual Capital*, 6 , 3, 385-396.
- kavida, v & n.sivakoumar. (2009). Intellectual Capital: A Strategic Management Prespective. *Journal of Knowledge Management*, 7, 55-69.
- khavandkar, j. (2010). Management *Intellectual capital: 3th international congress*, from <http://www.irtci.com>.

- Kiran Sahrawat. (2008). Intellectual Capital: Acquisition and Maintenance, The Case of New Zealand Banks. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 13,1,142-148.
- Martinez-Iorres, M.R. (2006). A Producer to Design a Structural and Measurement Model of Intellectual Capital: An Exploratory Study. *Journal of Information & Management* , 43, 614-626.
- Mavridis, D.G. (2005). Intellectual capital performance drivers in the Greek banking sector. *Management Research News*, 28 , 5 , 43-62.
- Roos, G. & Roos, J. (1997) .Measuring your company's intellectual performance. *Journal of Long Range Planning*. 30,3,413-426.
- Saengchan, S. (2007). The Impact of Intellectual Capital on Efficiency: A Comparative Study between Foreign banks and Selected Thai Commercial Banks. *Journal of Faculty of Economics*, Chulalongkorn University, Thailand.
- Sandra, M., Munoz, M.A.A & Gazman, t.l. (2007). Organizational Culture and intellectual capital: a new model. *Journal of Intellectual Capital*, 8 ,3, 409-430.
- Seetharaman, A., Sooria, H.H. & Saravanan, A.S. (2002). Intellectual capital accounting and reporting in the knowledge economy. *Journal of Intellectual Capital*, 3, 2, 128-148.
- Serenko, A. & Bontis, N. (2004). Meta-review of knowledge management and intellectual capital literature: citation impact and research roductivity rankings. *Knowledge and Process Management*, 11 ,3, 185-198.
- Stewart, T. (1997). *Intellectual Capital: The New Wealth of Nations*, NewYork: Doubleday Dell Publishing Group.
- Sumita, T. (2008). Intellectual assets based management for innovation: Lessons from experiences in japan. *Journal of Intellectual Capital*, 9 ,2,206-227.
- Vaisanen,J., Kujansivu,P. & Lonqvisttti, A. (2007). effects of intellectual investments on productivity and profitability. *international journal of learning and intellectual capital*, 4,4,154-161.
- Ya-Hui, H. & Fang,W. (2008). Intellectual Capital and New Product Development Performance: the Mediating Role of Organizational Learning Capability. *journal of Technological Forecasting Social Chanchg*, 76, 664-677.

- 
- Yalama, A. & Coskun, M. (2007). Intellectual capital performance of quoted banks on the Istanbul stock exchange market. *Journal of Intellectual Capital*, 8,2, 256-271.

**ضمیمه:**

نمونه پرسشنامه سرمایه فکری بر بهره‌وری در صنعت بانکداری استان لرستان

**پاسخگوی گرامی:**

هدف از تهیه این پرسشنامه، نظرخواهی از حضرتعالی در خصوص بررسی تأثیر سرمایه فکری بر بهره‌وری در صنعت بانکداری در استان لرستان می‌باشد؛ لذا پاسخ‌های شما اهمیت بسیار زیادی برای ما دارد و نتایج آن، به منظور ارتقای کیفیت برنامه‌های آتی در صنعت بانکداری در اختیار برنامه‌ریزان قرار می‌گیرد. بنابراین خواهشمند است با دقت به پرسش‌های مطرح‌شده پاسخ دهید و گزینه‌ای که متناسب با شماست را انتخاب نمایید. از همکاری صمیمانه شما تشکر و قدردانی می‌نماییم.

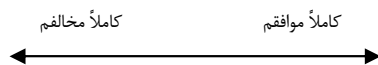
چنانچه علاقه‌مند به آگاهی از نتایج این پژوهش هستید، آدرس پستی یا اینترنتی خود را مرقوم فرمایید تا نسخه‌ای از آن برای شما ارسال گردد.

جنسیت:	مرد	زن
تحصیلات:	دیپلم و فوق‌دیپلم	لیسانس
سن:	کمتر از ۳۰ سال	۳۱ تا ۴۰ سال
		فوق لیسانس و بالاتر
		۴۱ سال به بالا

بخش اول: سرمایه فکری

							کاملاً موافقم	کاملاً مخالفم
							←	→
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	در بانک ما تلاش زیادی برای توانمندسازی کارکنان صورت می‌پذیرد.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	در بانک ما کارکنان، مهارت شغلی بالایی دارند.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	بانک ما برنامه‌های آموزشی با ساختار مناسبی (مورد نیاز کارکنان) را فراهم می‌کند.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	کارکنان بانک ما ایده‌ها و افکار جدید و منحصر به فردی دارند.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	بانک ما بر سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات تأکید دارد.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	بانک ما مشتاق سرمایه‌گذاری در گسترش و توسعه خدمات خود به مشتریان است.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	در بانک ما دسترسی به سیستم اطلاعات (برای تصمیم‌گیری) آسان است.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	بانک ما نسبت زیادی از سرمایه خود را در راستای تحقیق و توسعه سرمایه‌گذاری می‌کند.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	بانک ما نسبت زیادی از منابع مالی خود را برای حفظ حق امتیازهای مربوط به خود سرمایه‌گذاری می‌کند.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	بانک ما بر سرمایه‌گذاری در راستای افتتاح شعب جدید تأکید دارد.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	در بانک ما نسبت بالایی از کارکنان (نسبت به کل کارکنان) در بخش تحقیق و توسعه دارد.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	بانک ما تلاش زیادی برای حفظ و افزایش مشتریان خود می‌کند.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	بانک ما طیف‌های گسترده و متنوعی از مشتریان را دارد.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	شعب موجود بانک ما، توان بالقوه زیادی برای رشد دارند.	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	بانک ما به منظور رسیدن به اهدافش، همکاری‌های مشترکی با سایر ادارات دارد.	

## بخش دوم: بهره‌وری



۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۱۶	این فرصت را دارم تا خود را در جامعه مطرح سازم.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۱۷	سرپرستم از شایستگی لازم در تصمیم‌گیری برخوردار است.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۱۸	روش برخورد همکاران و زیردستان با یکدیگر مناسب است.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۱۹	روش برخورد مدیر شرکت با کارکنان مناسب است.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۲۰	من در شغل خود احساس موفقیت و خشنودی می‌کنم.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۲۱	بسیار علاقه‌مندم تا بیش از حد انتظار، نهایت تلاش و توان خود را در جهت همیاری و کمک به موقعیت سازمان به کار بندم.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۲۲	احساس وفاداری اندکی به این سازمان دارم.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۲۳	باتوجه به شرایط حاضر احتمال اینکه از کار خود در بانک استعفا دهم خیلی زیاد است.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۲۴	موجب افتخار و غرور است که به دیگران بگویم عضوی از این بانک هستم.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۲۵	من واقعاً نسبت به سرنوشت بانک بی‌تفاوت نیستم و همواره به آن اهمیت می‌دهم.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۲۶	من غالباً برای حل مشکلاتم تلاش زیادی به عمل می‌آورم و نمی‌توانم به راحتی از آنها بگذرم.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۲۷	من غالباً این توانایی را دارم که راه حل مسأله خود را پیش‌بینی نمایم.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۲۸	من از صرف وقت خود روی ایده‌های جدید لذت می‌برم، حتی اگر این ایده‌ها مزایای عملی به همراه نداشته باشند.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۲۹	من اغلب، ایده‌های خوبی را مطرح می‌کنم. به ویژه وقتی که اوقات فراغت بیشتری داشته باشم.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۳۰	در جاهایی که به نظر می‌رسد اظهار نظر افراد مورد استقبال قرار نمی‌گیرد، گاه‌گاهی عقایدم را اظهار می‌دارم.
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۳۱	وقتی یک شیوه خاص برای یک مسأله نمی‌تواند کارساز باشد، من به سرعت می‌توانم فکرم را روی یک شیوه مناسب‌تر تغییر جهت دهم.

عبارات زیر را دقیقاً مطالعه فرمایید و تنها یک گزینه را برای هر عبارت انتخاب نمایید. گزینه انتخابی را با علامت × مشخص کنید.

۱۷. در کارهای گروه شغلی شما، اگر شخصی برای تغییر روش‌های معمول انجام کار تلاش کند، به طور کلی این کار چه نتیجه‌ای را به دنبال خواهد داشت؟  
 الف. معمولاً نتیجه بدی را به دنبال خواهد داشت. شیوه‌های کار درست و آزموده‌شده برای کار من بهتر است.  
 ب. معمولاً هیچ تفاوتی حاصل نمی‌شود.  
 ج. معمولاً نتیجه بهتری را به دنبال دارد. روش‌های انجام کار در مشاغلی از این دست، نیازمند بهبود است.

۱۸. بعضی از افراد ترجیح می‌دهند وظایف خود را مطابق روش‌های گذشته انجام دهند. زیرا در این روش همیشه آنها می‌توانند امیدوار باشند که کار خوبی خواهد شد. عده‌ای دیگر نیز دوست دارند از روش‌های گذشته عدول کنند و بر روش‌های جدیدتر تأمل نمایند. در این زمینه شما با شغل خود چه نوع برخوردی دارید؟  
 الف. من همیشه ترجیح می‌دهم کارها را مطابق روش گذشته انجام دهم.  
 ب. من ترجیح می‌دهم کارها را تقریباً مطابق روش قبلی انجام دهم.  
 ج. من ترجیح می‌دهم کارها را در یک روش جدید و متفاوت از گذشته انجام دهم.

۱۹. هرچند وقت یکبار یک روش بهتر و سریع‌تر انجام کار در شغل خود را به بوته آزمون می‌گذارید؟  
 الف. هفته‌ای یکبار  
 ب. دو یا سه بار در ماه  
 ج. حدود یک بار در ماه  
 د. به ندرت و یا هرگز

۲۰. تا چه اندازه می‌توانید ایده‌های شغلی خود را قبل از اینکه با سرپرستان بررسی کنید، خودتان آن را مورد آزمون قرار دهید؟  
 الف. چندین بار در هفته  
 ب. در حدود یکبار در هفته  
 ج. چندین بار در ماه  
 د. کمتر از یکبار در ماه

۲۱. در مشاغلی همچون شغل شما، بهتر آن است که سرپرست، کمتر اجازه پیاده‌کردن روش جدید یا بهتر در انجام کارها را به افراد بدهد.  
 الف. بسیار موافقم  
 ب. موافقم

- ج. مخالفم
- د. بسیار مخالفم
۲۲. در سال گذشته، به چه میزان برای انجام کارها در یک شیوه جدید و بهتر به سرپرست خود پیشنهاد کرده‌اید؟
- الف. هرگز فرصت این کار را نداشتم.
- ب. دو بار
- ج. سه بار
- د. پنج بار
- هـ. شش تا ده بار
- و. بیشتر از ده بار