

دومین کنفرانس بین المللی در
مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on
Management, Accounting and Economics

**بررسی روابط بین ابعاد سرمایه های فکری و اثر آنها بر عملکرد سازمانی
(مورد مطالعه: بانک های شهر تهران)**

دکتر مراد رضایی دیزگاه*^۱، محمد علی آدیش^۲

چکیده

امروزه نحوه استفاده از دارائی های نامشهود تاثیر بسیار مهمی در موفقیت و بقای سازمان ها دارد. سرمایه فکری به عنوان یکی از دارایی های سازمان تاثیر مهمی بر روی عملکرد و پیاده سازی استراتژی های سازمانی دارند. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی بانک های شهر تهران می باشد. روش تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی می باشد. برای بررسی سرمایه های فکری از پرسشنامه ۵۴ سوالی بونتیس استفاده شده و جهت سنجش عملکرد سازمانی بانک ها از پرسشنامه ۱۰ سوالی محقق ساخته که مورد تأیید اساتید قرار گرفته، استفاده شده است. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون ساده جهت تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات استفاده شده است. نتایج آزمون همبستگی پیرسون بیانگر آن است که بین اجزای سرمایه های فکری با عملکرد بانک روابط متقابل نسبتاً قوی وجود داشته و سرمایه انسانی بیشترین تأثیر را بر عملکرد بانک ها دارد. بنابراین می توان بیان داشت که سرمایه فکری نقش مهمی در پیشرفت عملکرد بانک های شهر تهران دارد.

کلید واژه ها: سرمایه فکری، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری، عملکرد سازمانی

^۱ - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد واحد رشت.

^۲ - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت استراتژیک دانشگاه آزاد رشت

* نویسنده مسئول 09111366495morad.erfan@yahoo.com

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on
Management, Accounting and Economics

۱. مقدمه

امروزه مدل جدیدی از دارایی ها در عرصه سازمانی مطرح شده است که غیر قابل لمس و نامحسوس است و تعیین ارزش واقعی و اندازه گیری آن بسیار مشکل است. اگر چه در گذشته سازمانها با استفاده از روشهای حسابداری قادر به اندازه گیری و محاسبه ارزش و اندازه عوامل تولید خود بوده اند، اما امروزه این روشهای حسابداری کارآمد نمی باشند. با توجه به سیر تغییرات دانشی در جهان می توان چنین نتیجه گرفت که در گذشته بیشتر دارائی های سازمانها قابل لمس بوده اند و امروزه بخش وسیعی از دارائی های سازمانها نامشهود است. دانش یا سرمایه فکری به عنوان یک عامل تولید ثروت در مقایسه با سایر دارائی های فیزیکی ارجحیت بیشتری پیدا کرده است. سرمایه فکری بیشتر مبتنی بر دانش و اطلاعات می باشد و می تواند شامل هر چیزی از قبیل وفاداری مشتری گرفته تا مهارت های تکنولوژیکی باشد که تاثیر مهمی بر فرایندهای نوآوری سازمانی دارند. سرمایه فکری به دلیل اهمیت عناصر تشکیل دهنده آن سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری تاثیر قابل توجهی بر عملکرد سازمانها (بانک ها) داشته است. لذا این تحقیق به دنبال بررسی روابط متقابل بین اجزای سرمایه های فکری و اثرات آن بر عملکرد سازمانی شعب بانک های شهر تهران می باشد.

۲. بیان مسئله و اهمیت و ضرورت

سازمان ها در حال وارد شدن به اقتصاد مبتنی بر دانش هستند. اقتصادی که در آن دانش و دارائیهای نامشهود به عنوان مهمترین مزیت رقابتی سازمانها شناخته شده است. امروزه نحوه استفاده از دارائی های نامشهود تاثیر بسیار مهمی در موفقیت و بقای سازمانها دارد به طوری که این موضوع باعث به وجود آمدن حوزه مطالعاتی جدیدی در مدیریت شده است. در یک طبقه بندی ساده، دارائی های نامشهود به دو دسته تقسیم می شود که یکی از مهمترین اجزاء آن سرمایه فکری است که تاثیر مهمی بر عملکرد و پیاده سازی استراتژی های سازمانی دارد. سرمایه فکری یک دانش سازمانی وسیع و گسترده است که مخصوص و منحصر به فرد برای هر سازمان است که به آن اجازه می دهد تا به طور پیوسته خود را با شرایط در حال تغییر انطباق دهد. لذا اندازه گیری سرمایه فکری می تواند مزایای چشمگیری در سازمان داشته باشد و به آن در تعیین استراتژی کسب و کار، طراحی فرایند و نیز تامین مزیت رقابتی یاری رساند (کانن و آلبرور، ۲۰۰۴). مدیریت کنونی و اصول اندازه گیری مبتنی بر حسابداری یا مباحث مالی بوده و به تنهایی در انجام این کار با مشکل مواجه خواهند شد. این روشها فقط به منظور حفظ سرمایه مالی سازمان ها توسعه می یابند. از این رو پارادایم جدیدی تحت عنوان مدیریت "سرمایه های فکری" به سرعت در حال تکوین و شکل گیری است و بر این فرض استوار است که خلق ارزش در سازمانها و در اقتصاد نوین، حاصل در هم آمیختن سه نوع سرمایه ساختاری، انسانی و مشتری می باشد. به منظور به دست آوردن تصویری کامل از عملکرد اجرایی و ارزش واقعی سازمان های دولتی و خصوصی به ویژه بانک ها نه تنها باید به موضوعات مالی ارزیابی و تفسیر آنان توجه کرد بلکه عوامل دیگری نیز وجود دارند که به بهبود عملکرد و بقا و جاودانگی سازمانها کمک می کنند که می بایست آنان را مورد توجه قرار داد (تقوی، سپندار، رامین مهر، ۱۳۹۱: ۵۴). عملکرد سازمانی به تمامی موفقیت هایی که از طریق فروش، دارایی، سود، ارزش بازاری و ارزش دفتری اندازه گیری می شود اشاره دارد. در تحقیق حاضر، منظور از عملکرد سازمانی، کارآیی است. در واقع اندازه گیری عملکرد در سطح عملیاتی شعب بانک، همان کارآیی است که میزان موفقیت بانک ها را در ارائه خدمات و رشد و سود دهی بانک ها بیان می کند (بیگی و فطرس، ۱۳۸۸: ۸۲). همان طور که

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on
Management, Accounting and Economics

اشاره شد امروزه نحوه استفاده از دارائی های نامشهود تاثیر بسیار مهمی بر موفقیت و بقای سازمانها دارد. به طوری که این موضوع باعث به وجود آمدن حوزه مطالعاتی و تحقیقاتی جدیدی در مدیریت شده است.

دارایی های نامشهود بر پایه سرمایه فکری بنا نهاده شده اند و ماده نخستین آن دانش و اطلاعات است. سرمایه فکری گروهی از دارایی های دانشی تعریف می شود که به یک سازمان اختصاص دارند و جزء ویژگی های یک سازمان محسوب می شوند و به طور قابل ملاحظه ای از طریق افزودن ارزش به ذی نفعان کلیدی سازمان به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر می شود (مر و همکاران^۱، ۲۰۰۴). بونتیس سرمایه فکری را یک چیز فراگیر و گریزان می داند و زمانی که کشف شود و مورد استفاده قرار گیرد سازمان را قادر می سازد تا با یک منبع جدید در محیط رقابت کند (بونتیس، ۱۹۹۶: ۴۷-۴۰). سازمانها برای مشارکت در بازار های امروز در هر شکل و نوع برای بهبود عملکرد خود به اطلاعات و دانش نیاز دارند و بقا و تداوم فعالیت های سازمان به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد. انسان به عنوان مهمترین مولفه کار و فعالیت تصمیمات مهم را اتخاذ کرده و به اجرا در می آورد و بر پایه آن تداوم فعالیت های آینده را پیش بینی می کند. شواهد تجربی نشان داده که عملکرد پایین کارکنان باعث بروز مشکل در سازمان ها و ادارات می گردد. بنابراین در جوامع دانش محور امروز نقش و اهمیت سرمایه فکری به کار گرفته شده در قابلیت سودآوری پایدار و مستمر سازمان بیش از بازده مالی به کار گرفته شده است. بنابراین در اقتصاد دانش محور سرمایه فکری بخش مهمی از دارایی یک سازمان محسوب شده و نیازمند شناسایی، اندازه گیری و گزارش آن برای مدیریت و کنترل سرمایه فکری می باشد. قلمرو رقابتی سازمان ها در سال های اخیر باعث توجه آنها به توسعه ظرفیت های فردی و سازمانی برای بقا در چنین اوضاعی شده است. بنابراین بانک ها برای جذب مشتریان بیشتر و افزایش میزان سرمایه مالی گسترش و ایجاد تنوع در ارائه خدمات خود با فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی و تحولات آن همگام و همسو شده اند. از آنجایی که نحوه عملکرد و میزان کارایی کارکنان بانک ها همواره از سوی مسئولین و مدیران و مردم مورد پرسش می باشد. بر این اساس پژوهشگر در این تحقیق به دنبال آن است که چه رابطه ای بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی شعب بانک ها وجود دارد؟

همان طور که اشاره شد امروزه نحوه استفاده از دارائی های نامشهود تاثیر بسیار مهمی بر موفقیت و بقای سازمانها دارد. به طوری که این موضوع باعث به وجود آمدن حوزه مطالعاتی و تحقیقاتی جدیدی در مدیریت شده است. مر و همکارانش دلایلی را برای توجه و اندازه گیری سرمایه های فکری بر شمرده اند که عبارتند از:

- کمک به سازمانها برای تنظیم استراتژی های خود

- ارزیابی اجرای استراتژی ها

- کمک به تصمیمات گسترش و تنوع

- استفاده از نتایج اندازه گیری سرمایه های فکری به عنوان مبنایی برای جبران خدمات

- همچنین اندازه گیری سرمایه فکری به طور کامل و دقیق، می تواند ارزش و عملکرد شرکتها را اندازه گیری کند، چون در یک جامعه مبتنی بر دانش، دانش بخش مهمی از ارزش یک کالا و نیز بخش مهمی از ثروت یک شرکت را تشکیل می دهد، و در نهایت باید گفت که شرکتها نه تنها نیاز دارند تا دارائی های نامشهود خود را شناسایی، اندازه گیری و مدیریت کنند، بلکه باید همواره سعی کنند تا این دارائی های نامشود را به طور مستمر ارتقاء و بهبود بخشند. سازمانهایی که نتوانند دارائی های دانشی خود را به طور مستمر ارتقاء دهند، بقاء خود را با خطر از دست دادن و فنا خود مبادله می کنند. اگر چه ما قادر به اندازه گیری

¹ - Marr at al

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on
Management, Accounting and Economics

دقیق این سرمایه ها نیستیم ولی حداقل با توجه به آنها و اطلاع از نقش آنها در عملکرد سازمانی سازمانها، به اهمیت سرمایه گذاری بر این دارائی ها پی خواهیم برد.

کانن و آلبر در مقاله ای تحت عنوان اندازه گیری اثربخشی سرمایه فکری علت کلیدی اندازه گیری سرمایه فکری را، تشخیص دارائی های پنهان و توسعه استراتژیکی آنها برای نیل به اهداف سازمانی معرفی می کند. اندازه گیری سرمایه فکری و کارکردهای مدیریت دانش می تواند مزایای چشمگیری در سازمان داشته باشد و به آن در تعیین استراتژی کسب و کار، طراحی فرایند و نیز تامین مزیت رقابتی یاری خواهد رساند. (کانن و آلبر، ۲۰۰۴).

بطور کلی می توان چنین نتیجه گرفت که برای اینکه سازمان ها بتوانند درک بهتری از فرایند ایجاد (خلق) ارزش داشته باشند و بتوانند بهبودهای چشمگیری در عملکرد خود داشته باشند، می بایست به سمت اندازه گیری و مدیریت سرمایه های فکری حرکت کنند. (گاتری و جانسون^۱، ۲۰۰۱).

۳. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

سازمانها برای حفظ حیات خود و پیشرفت در دنیای رقابتی امروز به بهبود مستمر عملکرد نیاز دارند (بزاز جزایری، ۱۳۸۷). عملکرد به چگونگی انجام وظایف، فعالیتهای و نتایج حاصله از آنها اطلاق می شود. عملکرد سازمانی از دهه های گذشته مورد علاقه هم محققین دانشگاهی و همه مدیران بخش های اجرایی بوده است چرا که نتیجه نهایی استفاده از منابع ملموس و ناملموس در سازمان ها است هر چند که منابع ناملموس برای سازمان ها اهمیت بیشتری دارد (آل دهافری^۲، ۲۰۱۳). معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی^۳ و همکاران (۲۰۰۳) ارائه شده است: «فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته» (رهنورد، ۱۳۸۷). مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می شود: (۱) کارایی که توصیف کننده ی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درونداها برای تولید بروندهای معین؛ و (۲) اثربخشی که توصیف کننده ی درجه ی نیل به اهداف سازمانی است. این اهداف معمولاً در قالب مناسبت (درجه ی انطباق بروندها با نیازهای مشتریان)، در دسترس بودن (جنبه هایی نظیر فراوانی، ارائه در میان گروه های اولویت دار، و فاصله ی فیزیکی)، و کیفیت (درجه ی تحقق استانداردهای مورد نیاز) تبیین می شوند. همواره در اکثر سازمان های جهان مدیران و رهبران سازمانی در پی ارتقا و بهبود عملکرد سازمان های خویش می باشند. عملکرد سازمان ترکیب گسترده ای از دریافتی های غیر ملموس، مانند افزایش دانش سازمانی و هم دریافتی های عینی و ملموس، مانند نتایج اقتصادی و مالی است. مدل های گوناگونی تلاش کرده اند عملکرد سازمانی را معرفی و ارزیابی کنند. بررسی این الگوها نشان از آن دارد که اولاً تغییرات عملکرد سازمانی باید اندازه گیری و سنجش شود. ثانیاً تغییرات

1 - Gatri & Janson

2 Al-Dhaafri

3 Neely

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on
Management, Accounting and Economics

عملکرد سازمان باید در تمامی سطوح سازمان مورد توجه باشد و اهداف فردی و گروهی در سازمان باید در راستای اهداف سازمانی قرار گیرد. ثالثاً در اندازه گیری سطح عملکرد سازمان باید از ابزارهایی که ابعاد گوناگون عملکرد سازمان را مورد توجه قرار می دهند، استفاده کرد. برای سنجش عملکرد سازمانی در عین توجه به نتایج مشهود اقتصادی چون نرخ بازگشت سرمایه و افزایش حاشیه سود و از این دست ابزارها باید سطح خلاقیت و نوآوری و نیز افزایش سطح دانش سازمانی را نیز سنجش کرد (علامه و مقدمی، ۱۳۸۹). در سال های اخیر مدیران و مسئولین سازمان ها به این نتیجه رسیدند که جهت پیشبرد اهداف و رقابت شدید در دنیای امروز باید از نیروی انسانی کار آزموده که به عنوان سرمایه فکری و دارائی پنهان سازمان می باشد استفاده نمایند. از این رو پارادایم جدیدی تحت عنوان مدیریت "سرمایه های فکری" به سرعت در حال تکوین و شکل گیری است و بر این فرض استوار است که خلق ارزش در سازمانها و در اقتصاد نوین، حاصل در هم آمیختن سه نوع سرمایه زیر است (فقهی فرهمند، ۱۳۷۹: ۴۴۴).

- ۱- سرمایه انسانی: سرمایه انسانی نمایانگر دانش ضمنی قرار گرفته شده در ذهن و افکار کارکنان است. سرمایه انسانی منبعی مهم از نوآوری و بازآفرینی یک سازمان است و به صورت ترکیبی از شایستگی ها، طرز فکر و خلاقیت کارکنان تعریف می شود (پیوتن^۱، ۲۰۰۷).
 - ۲- منظور از سرمایه ساختاری کلیه دارای یها غیر انسانی یا قابلیت های سازمانی است. سرمایه ساختاری به صورت مجموع دارایی هایی تعریف می شود که توانایی خلاقیت سازمان را ممکن می سازند. مأموریت، چشم انداز، ارزش های اساسی، استراتژی ها و سیستم های کاری و فرآیندهای درونی یک سازمان م میتوانند در زمره این نوع دارایی ها شمرده شوند (بزبورا^۲، ۲۰۰۰).
 - ۳- سرمایه مشتری: نیز در ارتباط و روابط بیرونی مانند وفاداری مشتریان، حس شهرت و نام آوری شرکت، و روابط با تامین کنندگان منابع مورد نیاز شرکت را شامل می شود (فقهی فرهمند، ۱۳۷۹: ۴۴۴).
- شایستگی کارکنان در واقع بخش سفت و سخت افزاری سرمایه فکری است که شامل دانش، مهارت ها و استعداد های کارکنان است و منظور از دانش، دانش فنی و دانش دانشگاهی است و مهارت های کارکنان در واقع توانایی انجام وظایف و تکالیف عملی کارکنان است که از طریق تمرین حاصل می شود و برخی از آنها از طریق تحصیلات به دست می آید. طرز فکرها در واقع بخش نرم افزاری سرمایه فکری است که شامل انگیزه برای کار و در واقع به عنوان پیش شرطی برای نمایش شایستگی ها کارکنان می باشند. خلاقیت کارکنان آنها را قادر می سازد تا از دانش خود استفاده کنند و به طور مستمر نوآوری داشته باشند، بنابراین عامل مهمی در به وجود آوردن مزیت رقابتی برای سازمان می باشد (ایسکرا، ۲۰۰۸: ۴۰).
- سرمایه ساختاری را می توان به صورت فرهنگ، ساختار سازمانی، فرآیندهای عملیاتی و سیستم های اطلاعاتی را در نظر گرفت. یک سازمان با سرمایه ساختاری قوی می تواند شرایط مساعد و مناسبی را برای استفاده و بهره برداری از سرمایه

¹ - Pew Tan

² - Bozbura

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on
Management, Accounting and Economics

انسانی ایجاد کند و به سرمایه انسانی اجازه دهد تا از توان بالقوه خود نهایت استفاده را ببرد. بنابراین باعث افزایش توان بالقوه سازمان در جذب مشتری و ارائه محصولات جدید گردد (لوپز، ۲۰۰۸: ۳۰). در تحقیقات صورت گرفته پیرامون رابطه بین اجزاء سرمایه فکری و عملکرد سازمانی، که توسط بونتیس در سالهای ۱۹۹۸ و ۲۰۰۰ میلادی در کشورهای کانادا و مالزی انجام شده است، نشان داد که سه سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری بر عملکرد تجاری اثر خوبی دارند. همچنین سایر تحقیقات انجام گرفته در داخل و خارج از کشور نیز کویید این امر است که سرمایه فکری نقش مهمی در بهبود عملکرد سازمان دارد. احمدیان و قربانی (۱۳۹۲) در بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی: مورد مطالعه وزارت امور اقتصادی و دارایی به این نتیجه رسیدند که بین مؤلفه های سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی) با عملکرد سازمانی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد. تقوی، سپیندارند و رامین مهر (۱۳۹۱) به بررسی اثرات سرمایه های فکری بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی قابلیت یادگیری در شعب بانک صادرات استان تهران پرداختند. یافته ها نشان می دهد که سرمایه فکری دارای تأثیر قابل ملاحظه ای بر روی عملکرد سازمانی می باشند. در این بین سرمایه انسانی دارای وضعیت نامناسبی می باشد. قابلیت یادگیری تأثیر مثبتی بر سرمایه فکری بر عملکرد سازمان را میانجی گری می کند. محمدی، جلیلیان و میرزایی (۱۳۹۰) در پژوهش رابطه سرمایه فکری و بهره وری در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: بانک های استان لرستان) به این نتیجه رسیدند که بین سرمایه فکری و بهره وری کارکنان صنعت بانکداری رابطه قوی و معناداری وجود دارد و همه ابعاد سرمایه فکری به طور مثبت و معنی داری بر بهره وری تأثیر دارند و از میان عناصر سرمایه فکری، سرمایه مشتری بیشترین تأثیر را بر بهره وری دارد. سینایی، حاجی پور و طاهری (۱۳۹۰) در بررسی ارتباط بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت، به این نتیجه رسیدند که متغیر سرمایه نوآوری و مشتری رابطه مثبت و معنی داری با عملکرد مالی دارند. شدت ارتباط بین سرمایه نوآوری با عملکرد در شرکت های با تکنولوژی بالا بیشتر از شرکت های با تکنولوژی پایین نبوده است. شجاعی و باغبانان (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی ارتباط سرمایه فکری و عملکرد سازمانی صنعت بانکداری در استان کردستان پرداختند. برای انجام این پژوهش از پرسشنامه بونتیس استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که اثرگذاری مثبت هر یک از اجزای سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بانکداری است که به ترتیب سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری دارای بالاترین اثرگذاری هستند. منوریان، قلی پور و یزدانی (۱۳۸۵) در بررسی نقش سرمایه های فکری در بقا یا فناى سازمانها به این نتیجه رسیدند که ارتباط معنی دار بین متغیرهاست. برای بهبود روابط بین متغیرها استفاده از کارت امتیازی متوازن و نقشه های استراتژی پیشنهاد می شود. یانگ و کانگ^۱ (۲۰۰۸) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین سرمایه نوآوری و سرمایه مشتری و همین طور روابط تعاملی آن دو با عملکرد مالی شرکت ها با توجه به در نظر گرفتن تکنولوژی شرکت ها پرداختند. یافته های این پژوهش نشان می دهد که ارتباط معناداری بین سرمایه نوآوری و عملکرد و همین طور بین سرمایه مشتری و

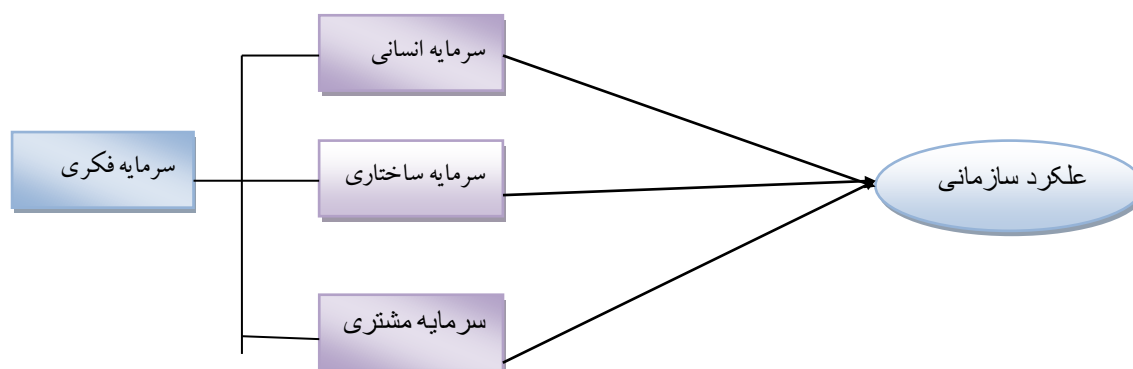
¹ - Yang & Kang

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on Management, Accounting and Economics

عملکرد وجود دارد و شدت رابطه بین سرمایه مشتری و عملکرد در شرکت های با تکنولوژی بالا کمتر از شرکت های با تکنولوژی پایین است. سنگ چان^۱ (۲۰۰۷) در تحقیقات خود رد صنعت بانکداری تایید به این نتیجه رسید که بین کارایی سرمایه فکری و بهره وری در بانک رابطه قوی وجود دارد. تسنگ^۲ (۲۰۰۶)، ارتباط بین سرمایه انسانی، سرمایه نوآوری و عملکرد سازمانی را مورد بررسی قرار داد. این تحقیق بر روی ۵۰ شرکت موجود در بازار سهام تایوان از سال ۱۹۹۸ تا ۲۰۰۵ انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان داد میزان کاربرد تحقیق و توسعه تأثیر معنی داری بر عملکرد شرکت ها دارد و همچنین تعامل بین تعداد اختراعات ثبت شده و میزان حقوق کارکنان به طور معنی داری بر عملکرد سازمان تأثیر می گذارد. چن و همکاران^۳ (۲۰۰۵) پژوهشی درباره رابطه سرمایه فکری و عملکرد مالی و ارزش بازاری بنگاه انجام دادند. مطالعه آنها به نقش اساسی سرمایه فکری در خلق ارزش و اساس مزایای پایدار اشاره دارد. بونتیس و همکارانش^۴ در سال (۲۰۰۰) در صنایع خدماتی و غیرخدماتی کشور مالزی تحقیقی را با عنوان بررسی رابطه بین سرمایه های فکری و عملکرد تجاری انجام دادند که این نتایج را به همراه داشت: میان اجزای سرمایه های فکری روابط متقابلی وجود داشته است و این سرمایه ها بر روی عملکرد تجاری دارای اثر نسبتاً متوسطی در حدود بیست تا سی درصد داشته است.



مدل مفهومی پژوهش

۴. فرضیات

بین سرمایه فکری با عملکرد سازمانی شعب بانکهای شهر تهران رابطه وجود دارد.
بین سرمایه انسانی با عملکرد سازمانی شعب بانکهای شهر تهران رابطه وجود دارد.
بین سرمایه مشتری با عملکرد سازمانی شعب بانکهای شهر تهران رابطه وجود دارد.

1 - Sang chan

2 - Tseng

3 - Chen et all

4 - Bontis et all

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on
Management, Accounting and Economics

بین سرمایه ساختاری با عملکرد سازمانی شعب بانکهای شهر تهران رابطه وجود دارد.
سرمایه انسانی، مشتری و فکری چه تأثیری بر عملکرد بانک دارند.

۵. روش تحقیق

در این پژوهش از روش های آمار توصیفی - همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش، کلیه 3560 بانک شهر تهران در سال ۱۳۹۵ می باشد. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده و بر اساس جدول مورگان ۳۶۴ نفر از مدیران و معاونین ارشد شعب بانک های خصوصی و دولتی به عنوان پاسخ دهندگان انتخاب شدند. بعد از جمع آوری پرسشنامه ها ۳۲۰ پرسشنامه قابل قبول بوده و اطلاعات آن مورد بررسی قرار گرفته است. پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق شامل دو بخش است. بخش اول، پرسشنامه ۵۴ سئوالی بونیتس با طیف لیکرت شش گزینه ای استفاده گردید، که ۲۰ سئوال جهت سنجش سرمایه انسانی، ۱۷ سئوال جهت سنجش سرمایه ساختاری و ۱۶ سئوال برای سنجش سرمایه مشتری و بخش دوم شامل عملکرد بان که از ۱۰ گویه (مدیریت بانک، چشم انداز آینده؛ سوددهی؛ رشد سوددهی، رشد معاملات، بازده دارایی ها پس از وضع مالیات؛ بازده معاملات پس از وضع مالیات، واکنش در برابر رقابت، میزان موفقیت در ارائه خدمات جدید و عملکرد کلی بانک) در طیف لیکرت پنج درجه مطرح گردیده است. بعد از تهیه پرسشنامه به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است با توجه به نتایج بدست آمده در جدول شماره ۱ آلفای کرونباخ برای هر دو مقیاس بالاتر از ۰/۷۰ بوده و گویای این مطلب است که ابزار جمع آوری داده ها از پایایی بالایی برخوردار بوده و برای این تحقیق مناسب می باشد. روایی پرسشنامه نیز توسط خبرگان و متخصصان مورد تأیید قرار گرفته است. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمون همبستگی پیرسون، رگرسیون ساده و رتبه بندی فریدمن جهت شناسایی رتبه هر یک از عوامل موثر بر عملکرد بانک مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول شماره ۱- نتایج آزمون آلفای کرونباخ

عملکرد بانک ها	سرمایه انسانی	
۰/۸۱۳	۰/۸۷۶	مقدار آلفای کرونباخ

۶. تجزیه و تحلیل داده ها

در پرسشنامه سرمایه فکری بونیتس سه متغیر سرمایه فکری، ساختاری و مشتری به عنوان شاخص های سرمایه انسانی در نظر گرفته شده اند با توجه به نتایج جدول شماره (۲) میانگین سرمایه انسانی برابر با (۳/۷۲)، سرمایه ساختاری (۳/۶۸) و سرمایه مشتری (۳/۸۵) می باشد. بر اساس این نتایج میانگین سرمایه مشتری بالاترین میزان و میانگین سرمایه ساختاری پایین ترین میزان می باشد. در مجموع میانگین سرمایه فکری برابر با (۳/۷۵) می باشد. در بررسی عملکرد بانک از دو متغیر عملکرد مالی با میانگین (۳/۴۳) و عملکرد رقابتی با میانگین (۳/۲۱) استفاده شد. با توجه به اینکه در طیف لیکرت ۵ گزینه ای، عدد ۳ میانه طیف را نشان می دهد در اینجا میانگین مورد نظر ($\mu = 3$) بوده که میانگین بدست آمده در هر دو متغیر بالاتر از میانگین مورد انتظار بوده است در مجموع میانگین عملکرد بانک ها برابر با (۳/۳۲) می باشد که بالاتر از میانگین مورد انتظار است. بنابراین می توان بیان داشت که عملکرد بانک ها از نظر روسا و معاونین خوب بوده است.

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on
Management, Accounting and Economics

جدول شماره ۲ میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

نام متغیر	حجم نمونه	میانگین	انحراف معیار
سرمایه انسانی	۳۶۴	۳/۷۲	۰/۵۲۴۷۲
سرمایه ساختاری	۳۶۴	۳/۶۸	۰/۵۱۳۶۴
سرمایه مشتری	۳۶۴	۳/۸۵	۰/۵۶۱۶۵
سرمایه فکری	۳۶۴	۳/۷۵	۰/۵۳۱۲۶
عملکرد مالی	۳۶۴	۳/۴۳	۰/۵۲۱۴۵
عملکرد رقابتی	۳۶۴	۳/۲۱	۰/۵۱۱۷۵
عملکرد بانک	۳۶۴	۳/۳۲	۰/۵۱۳۶۵

همانطور که از داده‌های جدول شماره (۳) مشخص است، سطح معناداری آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای تمامی متغیرهای پژوهش بزرگتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه تمامی متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر دارای توزیع نرمال می‌باشند. بنابراین برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های پارامتری استفاده می‌شود.

جدول شماره ۳ - نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

متغیر	حجم نمونه	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون K-S	سطح معناداری	نتیجه آزمون
سرمایه انسانی	۳۶۴	۳/۷۲	۰/۵۲۴۷۲	۱,۳۷۲	۰,۰۵۷	نرمال است
سرمایه ساختاری	۳۶۴	۳/۶۸	۰/۵۱۳۶۴	۱,۰۵۹	۰,۴۱۶	نرمال است
سرمایه مشتری	۳۶۴	۳/۸۵	۰/۵۶۱۶۵	۱,۲۵۵	۰,۰۸۰	نرمال است
سرمایه فکری	۳۶۴	۳/۷۵	۰/۵۳۱۲۶	۱,۲۲۳	۰,۰۷۶	نرمال است
عملکرد مالی	۳۶۴	۳/۴۳	۰/۵۲۱۴۵	۱,۳۴۰	۰,۰۶۲	نرمال است
عملکرد رقابتی	۳۶۴	۳/۲۱	۰/۵۱۱۷۵	۱,۱۵۸	۰,۱۱۳	نرمال است
عملکرد بانک	۳۶۴	۳/۳۲	۰/۵۱۳۶۵	۱,۱۶۹	۰,۱۰۶	نرمال است

جدول شماره ۴ - نشان دهنده تحلیل همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش می‌باشد. با توجه به نتایج بین سرمایه انسانی، ساختاری، سرمایه مشتری و سرمایه فکری با عملکرد رقابتی بانک در سطح معنی داری کمتر از (۰/۰۵) و با ۹۵ درصد اطمینان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. و سرمایه انسانی بیشترین همبستگی (۰/۸۰) را با عملکرد رقابتی بانک دارد. بین سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و سرمایه فکری با عملکرد مالی بانک در سطح معنی داری کمتر از (۰/۰۵) و با ۹۵ درصد اطمینان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. و سرمایه مشتری بیشترین همبستگی (۰/۴۰) را با عملکرد مالی بانک دارد. بین سرمایه ساختاری و عملکرد مالی در سطح معنی داری بزرگتر از ۰/۰۵

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on Management, Accounting and Economics

و با ۹۵ درصد اطمینان همبستگی معنی مشاهده نشده است. بر این اساس می توان بیان داشت که سرمایه ساختاری با عملکرد مالی بانک رابطه معنی داری ندارد و تغییر در سرمایه ساختاری تغییری در عملکرد مالی ایجاد نمی کند. بنابراین می توان بیان داشت با بهبود سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری و در مجموع سرمایه فکری میزان عملکرد بانک افزایش می یابد. سرمایه انسانی، ساختاری، سرمایه مشتری و سرمایه فکری با عملکرد بانک در سطح معنی داری کمتر از (۰/۰۵) و با ۹۵ درصد اطمینان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. و سرمایه انسانی بیشترین همبستگی (۰/۸۰) را با عملکرد رقابتی بانک د با توجه به مقدار value بدست آمده سرمایه انسانی با شدت همبستگی (۰/۷۵) بیشترین همبستگی را با عملکرد بانک دارد و سرمایه ساختاری با شدت همبستگی (۰/۳۰) کمترین همبستگی را با عملکرد بانک داشته است. در مجموع سرمایه فکری با شدت همبستگی (۰/۵۵) همبستگی تقریباً قوی با عملکرد بانک دارد.

جدول شماره ۴ – آزمون همبستگی پیرسون رابطه متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق

	عملکرد رقابتی		عملکرد مالی		عملکرد بانکهای شهر تهران	
	sig	value	sig	value	sig	value
سرمایه انسانی	۰/۰۰۰	۰/۸۰	۰/۰۲۵	۰/۳۵	۰/۰۴	۰/۷۵
سرمایه ساختاری	۰/۰۴۸	۰/۳۲	۰/۰۶۰	۰/۲۳	۰/۰۴۵	۰/۳۰
سرمایه مشتری	۰/۰۲۰	۰/۴۶	۰/۰۲۶	۰/۴۰	۰/۰۳۲	۰/۴۵
سرمایه فکری	۰/۰۳۰	۰/۵۵	۰/۰۱۰	۰/۵۴	۰/۰۲۵	۰/۵۵

با توجه به اطلاعات جدول شماره (۵) مقدار ضریب همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته برابر با (۰/۹۸۵) بوده و گویای این مطلب است که همبستگی نسبتاً قوی بین متغیرها وجود دارد. مقدار ضریب تعیین تعدیل شده برابر با (۰/۵۵۶) بوده و می توان بیان داشت که ۵۵ درصد از تغییرات متغیر وابسته (عملکرد بانک) توسط متغیرهای مستقل (سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری) تبیین می شود. با توجه به معنی داری آزمون F (۳/۲۸۳) در سطح معناداری کمتر از ۵ درصد می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی تحقیق مدل خوبی بوده و مجموعه متغیرهای مستقل قابلیت تبیین متغیر وابسته را دارند و همچنین این نتایج حاصل از نمونه قابلیت تعمیم به جامعه آماری را دارد.

جدول شماره ۵ – تحلیل رگرسیونی بررسی تاثیر متغیرهای مستقل بر وابسته پژوهش

model	R	R Square	f	
1	0/598 ^a	0/556	3/283	0/022 ^a

با توجه به اینکه $f = 3/283$ و $sig = 0/022$ است بنابراین بر اساس اطلاعات جداول فوق، با توجه به آزمون معنی داری ضریب β بین متغیرهای سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری با متغیر عملکرد بانک در جامعه

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

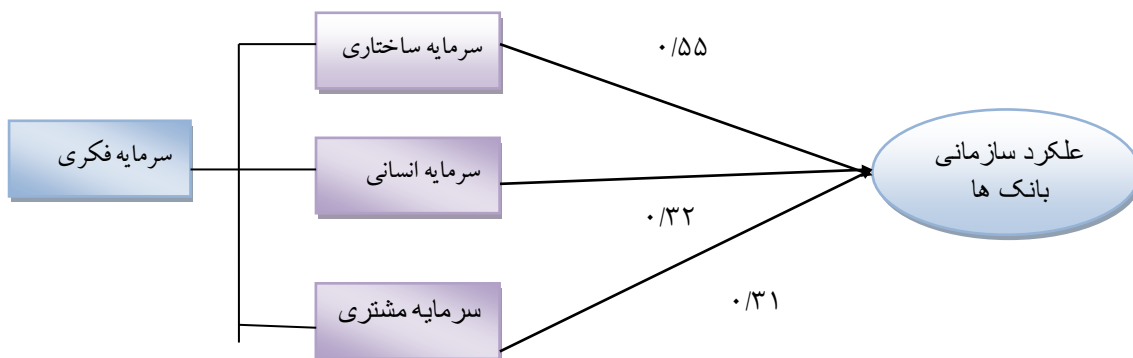
دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on Management, Accounting and Economics

آماري تحقيق، در سطح معنی داری کوچکتر از (۰/۰۵) یعنی با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که رابطه معنادار علت و معلولی بین متغیرهای سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری با عملکرد بانک وجود دارد و سرمایه انسانی با بتای ۰/۵۵ بیشترین تأثیر را بر عملکرد بانک داشته است.

جدول شماره ۶ - ضرایب رگرسیونی بین متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش

sig	t	Standardized coefficients	Standardized Coefficients		
		Beta	Std.Error	B	
					کل
					سرمایه انسانی
					سرمایه ساختاری
					سرمایه مشتری



مدل تجربی پژوهش

۷. بحث و نتیجه گیری

سرمایه های فکری (انسانی، مشتری و ساختاری) دارای تأثیر قابل ملاحظه ای بر روی عملکرد سازمانی می باشند. در سال های اخیر با جایگزینی اقتصاد خدمت محور به جای اقتصاد تولیدی اهمیت سرمایه های فکری به عنوان عامل کلیدی پیشرفت سازمان از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است. تأکید سازمان ها بر سرمایه فکری بر این دیدگاه مبتنی بوده که ارزش بازاری سازمان ها کمتر به منابع مشهود بستگی داشته و بیشتر وابسته به دارایی های پنهان می باشد.

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on
Management, Accounting and Economics

جذب و نگهداری بهترین مدیران و کارکنان که از منابع و امکانات موجود جهت پیشبرد اهداف سازمان بهترین استفاده را داشته باشند نقش مهمی در پیشبرد اهداف سازمان و ارتقاء عملکرد آنان دارد. در این مقاله سعی شده که از تأثیر سرمایه فکری را بر عملکرد سازمانی شعب بانک های شهر تهران مورد بررسی قرار داده تا بتوانین از این طریق رویکرد مناسبی جهت ارزیابی دارائی های نامشهود سازمان ارائه دهیم. بانک ها به منظور ارتقاء عملکرد خود به توسعه مهارت های ارتباطی کارکنان و ساختارهای منعطفی که از این روابط حمایت کنند، می پردازند. و به عنوان مثال بانک ها می توانند با ایجاد راه کارهایی برای کسب ایده های جدید از مشتریان جهت ایجاد مدیریت مشتری مداری به تحقق این هدف کمک کنند. سازمان هایی که دارای سرمایه های انسانی و ارتباطی مناسبی هستند، میزان خلق ایده های جدید در آنها افزایش می یابد. می توان گفت، افزایش سرمایه های ارتباطی و ساختاری منجر به بهبود تعمیم ایده ها در سازمان می گردند. یافته های پژوهش نشان می دهند که سرمایه های فکری دارای تأثیر قابل ملاحظه ای بر روی عملکرد سازمانی شعب بانک های خصوصی و دولتی شهر تهران داشته است. سرمایه انسانی دارای بیشترین تأثیر بر عملکرد سازمانی شعب بانک ها بوده است. نتایج این تحقیق همسو با نتایج تحقیق احمدیان و قربانی (۱۳۹۲)، تقوی، سپندارند و رامین مهر (۱۳۹۱)، محمدی، جلیلیان و میرزایی (۱۳۹۰)، سینایی، حاجی پور و طاهری (۱۳۹۰)، شجاعی و باغبانبان (۱۳۸۸)، منوریان، قلی پور و یزدانی (۱۳۸۵)، یانگ و کانگ^۱ (۲۰۰۸)، سنگ چان^۲ (۲۰۰۷)، چن و همکاران^۳ (۲۰۰۵)، بونتیس و همکارانش^۴ در سال (۲۰۰۰) می باشد.

این پژوهش با بررسی سه نوع سرمایه های فکری (انسانی، مشتری و ساختاری) در بهبود عملکرد بانک های شهر تهران پرداخته است. مدیران بانک های سایر شهرها می توانند از پرسشنامه این پژوهش جهت بررسی نقاط ضعف و قوت خود در زمینه کاربرد سرمایه فکری و عملکرد سازمانی استفاده کنند. با توجه به اینکه سرمایه انسانی بیشترین تأثیر را بر عملکرد سازمانی بانک ها داشته با تقویت بیشتر این سرمایه می توان گام های مهمتری در بهبود و ارتقاء عملکرد سازمانی شعب بانک ها برداشت. لذا با اندازه گیری مستمر سطح شایستگی کارکنان و استفاده از برنامه هایی جهت بهبود، طراحی و ایجاد سیستم اندازه گیری عملکرد کارکنان در جهت بهبود عملکرد آنان و پیشبرد اهداف سازمان برنامه ریزی نمود. ارائه آموزش ها، مشاوره ها و فرصت های سازمانی به کارکنان جهت بهبود وضع آتی کارکنان که دارای عملکرد مناسب هستند. جهت بهبود سرمایه ساختار باید از تجربیات بانک ها و سازمان های مختلف استفاده نمود. استفاده از سیستم پیشنهادات در داخل سازمان برای دریافت نظرات کارکنان و مشتریان. جهت تقویت سرمایه مشتری نیاز به آموزش مشتری مداری مناسب به کارکنان که ارتباط مستقیم با مشتریان دارند. شناسایی نیازهای مشتریان، وارد کردن نظرات مشتریان در اراده خدمات، تقویت نگرش مشتری مداری در بین تمامی اعضای سازمان، پیگیری مستمر و پاسخگویی به نیازها و انتظارات مشتریان، استفاده از بانکداری الکترونیکی

هر پژوهشی با یکسری محدودیت هایی روبرو است که این پژوهش نیز از این اصل مستثنی نبود. این پژوهش به بررسی سرمایه های فکری و تأثیر آن ها بر عملکرد سازمانی در بانک ها پرداخته است و برای اطمینان از صحت نتایج به

1 - Yang & Kang

2 - Sang chan

3 - Chen et all

4 - Bontis et all

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد

دی ماه ۱۳۹۵

2nd International Conference on
Management, Accounting and Economics

دست آمده می بایست این روابط در سایر سازمان ها نیز آزمون گردند. این کار می تواند از انحرافات تعمیم جلوگیری کند. همچنین در این پژوهش سرمایه های فکری و عملکرد سازمانی از دیدگاه رؤسا و مدیران شعب بانک ها محاسبه گردیده اند، هر چند سعی گردید که از شاخص های متفاوتی برای اندازه گیری این عوامل استفاده شود، ممکن است این شاخص های ذهنی با شاخص های عینی متفاوت باشند. بنابراین توصیه می شود در پژوهش های آتی این عوامل با استفاده از شاخص های عینی نیز بررسی شوند. با توه به اینکه این تحقیق در شهر تهران انجام گرفته قابلیت تعمیم به سایر شهرهای کشور را ندارد.

۸. منابع

- احمدیان، مجید و قربانی، رحیم. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی: مورد مطالعه وزارت امور اقتصادی و دارایی، *مجله اقتصادی*، شماره های ۱۱ و ۱۲، صص ۱۱۱ - ۱۳۰.
- بزاز جزایری، سید احمد. (۱۳۸۷). ضرورت ارزیابی عملکرد در سازمانها. *مجله تدبیر*، شماره ۹۸، صص ۳۶ - ۴۱.
- بیگی، تورج و فطرس، محمد حسن (۱۳۸۸). اندازه گیری میزان تأثیر سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی صنعت بانکداری ایران: از دیدگاه دارایی های نامشهود. *فصلنامه مدیریت صنعتی*، *دانشگاه آزاد سنندج*، سال چهارم، شماره ۱۰، صص ۸۱ - ۸۹.
- تقوی، میرعلی؛ سندار، صادق و رامین مهر. (۱۳۹۱). بررسی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی قابلیت یادگیری در شعب بانک صادرات تهران. *نشریه مدیریت بازرگانی*، شماره ۱۲، صص ۵۳ - ۷۰.
- رهنورد، فرج اله (۱۳۸۷). *عوامل موثر بر ارتقای عملکرد سازمانهای بخش دولتی ایران*. *پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی مدیریت*، سال هشتم، شماره ۴ (پیاپی ۳۱)، صص ۷۶ - ۱۰۰.
- سنایی، حسنعلی، حاجی پور، بهمن و طاهری، خدیجه. (۱۳۹۰). پژوهش نامه مدیریت تحول، *سال سوم*، شماره ۵، صص ۶۸ - ۸۹.
- شجاعی، عبدالناصر و باغبانین، مصطفی. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط سرمایه فکری و عملکرد سازمانی صنعت بانکداری ایران: مطالعه موردی استان کردستان. *فصلنامه مدیریت صنعتی*، *دانشگاه علوم انسانی آزاد اسلامی واحد سنندج*، سال چهارم، شماره ۹، صص ۱۰۷ - ۱۱۷.
- علامه، سید محمد حسین و مقدمی، مهدی. (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی؛ مطالعه موردی: واحد نیرو محرکه شرکت ایران خودرو. *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، دوره ۱۰، شماره ۱ (پیاپی ۳۸)، صص ۷۵ - ۱۰۰.
- فقهی فرهنگند، ناصر. (۱۳۷۹). ویژگی های فرهنگ سازمانی با رویکرد بهسازی نیروی انسانی (مطالعه ی موردی شرکت های کوچک تولید کننده ی قطعات صنعتی شهر تبریز). *تحقیقات فرهنگی ایران*، شماره ۸، صص ۲۹۵ - ۳۳۲.
- محمدی پیراسته، محمدباقر؛ جلیلیان، حمیدرضا و میرزایی، حبیب. (۱۳۹۰). رابطه سرمایه فکری و بهره وری در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: بانک های استان لرستان). *فصلنامه پول و اقتصاد*، شماره ۷، صص ۲۰۳ - ۲۳۴.
- منوریان، عباس؛ قلی پور، آرین و یزدانی، حمیدرضا. (۱۳۸۵). نقش سرمایه فکری در بقا یا فنا ی سازمان ها: تحقیقی در باره بانک ملت. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، دوره ۱، شماره ۳، صص ۳۷ - ۶۳.

Abeysekera, I. (2008). Intellectual capital practices offirms and the commodification of labour. Accounting, **Auditing & Accountability Journal**, Vol.21 No. 1, pp.36- 48.

Al-Dhaafri ,H .(2013) The Effect of Total Quality Management, Enterprise Resource Planning and the Entrepreneurial Orientation on the Organizational Performance:The Mediating Role of the Organizational Excellence . **A Proposed Research Framework International Journal of Business Administration**, Vol. 4, No. 1.pp:66-85.

Bonitis, N. , Keow,w.& Richardson,s.(2000). Intellectuad capital & Business performance , **Journal of Intellectual capital** , pp 85-100.

Bontis, N. Keow.(۱۹۹۶). Theresa price on your head : meaning intellectual capital strate gically , **Business Couarterly,Summer** ,pp.40-47.

Bozbura, F. (2000). Measurement and application of intellectual capital in Turkey. **Intellectual capital**, 357- 367.

Chen, J., Zhu, Z. and Xie, H.Y. (200۵). Measuring Intellectual Capital: a New Model and Empirical Study. **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 5, No. 1, pp. 195- 212.

Guthrie,J.PETTY, r& Johnson, u.(2001),sunrise in Knowledge economy: managing, Measurement& Reporting". **Accounting, Auditing& Accountability Journal** vol ,11, No .4, pp 366-382.

Kannan, G& Aulur , w.(2004). Intellectual capital Measurment effectinness **Journal of Intellectual capital**. vol ,5, No .3.2004 , pp 389-413.

Lopez, D.C. (2008). Intellectual capital in high-tech firms the case of Spain. **Journal of intellectual capital**, Vol. 9 No. I pp. 25-36.

Marr, B.(2004). Measuring & Bench marking Intellectual , Bench marking: and International Journal, . vol ,11, No . 6, pp 559-570.

Neely Andy, Adams Chris and Crowe Paul .(200۳). The Performance Prism in Practice, Measuring Busness Excellence, pp.6-12,5,2.

Pew Tan, H.H. .(2007). Intellectual Capital and financial returns of companies. **Journal of Intellectual Capital**, Vol.8 No. 1, pp.76-95.

Saengchan, s. .(200). The impact of intellectual capital on efficiency: A comparative study between foreign banks and selected thai commercial banks. **journal of intellectual capital**, 8, 3, pp 409 – 430.

Tseng, Shu-Hui. (2006). "The relationship between human capital, innovation capital and organizational performance", Master's Thesis, Executive Master of Human Resource Management.

Yang, S. & Kang, Hsin-Hong. (2008). "Is synergy always good? Clarifying the effect of innovation capital and customer capital on firm performance in two contexts", *Technovation*, 28, 667– 678.