

## آسیب‌شناسی سرمایه فکری سازمان (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه)

### چکیده

**زمینه:** امروزه بیشتر از سرمایه‌های فیزیکی، ایده‌ها منابع قدرت و ثروت به شمار می‌روند و سرمایه فکری که مشتمل بر معیارهای غیر مالی و نامشهود بوده، ارزش سازمان را معین می‌کند.

**روش‌ها:** این تحقیق از نوع توصیفی پیمایشی بوده و در جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری بونتیس استفاده شده است. جهت تحلیل داده‌ها نیز از آزمون همبستگی در نرم افزار SPSS ویرایش ۱۶ استفاده شده است. در ادامه به منظور بررسی روابط میان ابعاد سرمایه فکری از روش تحلیل مسیر (path analysis) مدنظر بوده است.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان می‌دهد هر سه بعد سرمایه فکری بالاتر از متوسط بوده و سرمایه انسانی (۴/۲)، سرمایه ساختاری (۴/۱) و سرمایه رابطه‌ای (۳/۸۵) به ترتیب بیشترین سهم را به خود اختصاص داده است. همچنین کلیه روابط میان ابعاد سه گانه در مدل مفهومی معنادار است. به این ترتیب که علاوه بر تاثیر مستقیم سرمایه انسانی و سرمایه رابطه‌ای بر سرمایه ساختاری (۰/۸۱ و ۰/۶۴)، رابطه غیرمستقیم دیگری میان سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری با میانجی سرمایه رابطه‌ای (۱/۳۶) متصور است.

**نتیجه‌گیری:** نتایج این تحقیق نشان داد که ابعاد سرمایه فکری در دانشگاه علوم پزشکی در وضعیت مناسبی قرار داشته و در این میان سرمایه رابطه‌ای که بیانگر شیوه تعاملی برون سازمانی است نیاز به توجه بیشتری دارد. همچنین بین میانگین نظرات کارکنان بجز در سابقه شغلی تفاوت معنی‌دار وجود دارد. روابط میان ابعاد سرمایه فکری معنادار بوده و عامل سرمایه انسانی مهم‌ترین تاثیر را در مدل مفهومی دارد.

**کلید واژه‌ها:** آسیب‌شناسی، سرمایه فکری، سرمایه انسانی، تحلیل مسیر

رضارستمی\*<sup>۱</sup>، اکبر ویسمرادی<sup>۱</sup>،  
فرزاد دستنبو<sup>۲</sup>

۱. گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، صندوق پستی ۱۹۳۹۵-۳۶۹۷ تهران، ایران

۲. گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، کرمانشاه، ایران

\* **عهده دار مکاتبات:** ایران، صندوق پستی ۱۹۳۹۵-۳۶۹۷ تهران، دانشگاه پیام نور، گروه مدیریت بازرگانی

Email: rostami79@gmail.com

### مقدمه:

سرمایه‌های فیزیکی و مالی کاهش یافت و سرمایه‌های دانشی نقش اصلی در فرآیند ایجاد ثروت به عهده گرفت<sup>۴</sup>. در دوره صنعتی بهای اموال، ماشین آلات، تجهیزات و مواد خام به عنوان عناصر کارآمد واحد تجاری محسوب می‌شدند در حالی که در عصر اطلاعات استفاده کارا از سرمایه فکری اغلب موفقیت یا شکست واحد تجاری را تعیین می‌کند<sup>۵</sup>. به عبارتی موفقیت رقابتی سازمان‌ها بیشتر از آنکه به تخصیص راهبردی منبع فیزیکی و مالی بستگی داشته باشد به مدیریت راهبردی سرمایه فکری وابسته است<sup>۶</sup>. شناسایی سرمایه فکری، عامل مهمی در موفقیت عملکردی سازمان‌ها است که می‌تواند زمینه پژوهش را برای دانشگاهیان جهت بررسی روش‌های اندازه‌گیری سرمایه

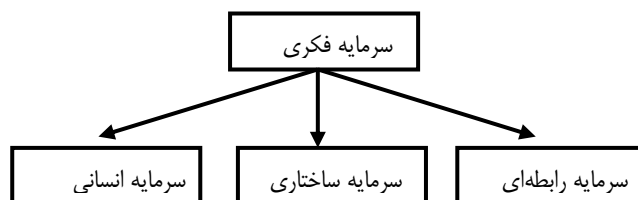
منابع انسانی در کنار سرمایه‌های فیزیکی و مواد مصرفی، مهم‌ترین ورودی‌های نظام سلامت هستند<sup>۱</sup>. نیروی انسانی به عنوان استراتژیک‌ترین منبع و با ارزش‌ترین دارایی در هر سازمان مورد توجه قرار گرفته است<sup>۲</sup>. کارکنان متعهد به عنوان یک منبع حیاتی و اساسی برای عملکرد موفقیت‌آمیز سازمان‌ها شناخته شده‌اند و در واقع موفقیت سازمانی بستگی به کارکنان و تعهد آنها به مجموعه‌ای از ارزش‌ها، اصول و باورها دارد. نیروی انسانی متعهد و وفادار، وجهه سازمان را در جامعه بهبود می‌بخشد و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌کند<sup>۳</sup>. از نیمه دوم قرن بیستم اتکای اقتصاد کشورهای توسعه یافته به

فکری فراهم کند.<sup>۷</sup> سرمایه فکری شامل دانش و شایستگی‌های همه افراد در سازمان که باعث ایجاد مزیت رقابتی و ثروت برای سازمان می‌شود.<sup>۸</sup> سرمایه فکری عبارت است از سازمان، کارکنان و توانایی‌های سازمانی و کارکنانی که در ایجاد ارزش افزوده مؤثرند.<sup>۹</sup> سرمایه فکری شامل آن بخش از کل سرمایه یا دارایی شرکت است که مبتنی بر دانش بوده و شرکت مالک آن به شمار می‌رود. لذا ماده خام نتایج اقتصادی و عامل تعیین‌کننده ی حیات سازمان است. سرمایه فکری یک منبع ضروری و رقابتی است. بنا به تعریف سرمایه فکری هم می‌تواند شامل خود دانش (که به مالکیت فکری و یا دارایی فکری یک شرکت تبدیل شده) و هم نتیجه نهایی فرآیند انتقال آن باشد. مواردی نظیر حق اختراع، حق کپی‌برداری و نشان تجاری را می‌توان برای اهداف حسابداری در ارزیابی سرمایه فکری به شمار آورد.<sup>۱۰</sup>

در دسته‌بندی انجام شده از سرمایه فکری آنچه بیش از همه در میان صاحب‌نظران مشترک بوده تقسیم سرمایه فکری به سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای است.<sup>۱۵-</sup>

<sup>۱۱</sup>(شکل ۱). سرمایه انسانی مبنای سرمایه فکری بوده<sup>۱۶</sup> و

موجودی دانش افراد یک سازمان را نشان می‌دهد.<sup>۱۷</sup> مهم‌ترین شاخص‌های سرمایه انسانی عبارتند از شایستگی‌های حرفه‌ای و تخصصی کارکنان، تحصیلات، تجربه، تعداد افراد شرکت با زمینه قبلی مرتبط و همچنین مسولیت‌ها در ارتباط با مشتریان. این نوع سرمایه به وسیله مزایای رقابتی یک شرکت به اضافه توانایی‌های کارکنان آن ایجاد می‌شود و شامل مواردی نظیر شهرت، تجربه، محصولات و خدمات و یا روش‌های تولید آن می‌شود.<sup>۱۸</sup> سرمایه ساختاری به مکانیزم و ساختار یک واحد تجاری مرتبط است و می‌تواند کارکنان را در عملکرد بهینه فکری یاری کند. سرمایه رابطه‌ای عبارت است از اطلاعات بازار برای استفاده در جذب و حفظ مشتریان<sup>۱۹</sup> این نوع سرمایه شامل مواردی نظیر ارزش امتیازات تحت تملک شرکت است که به روابط آن با مردم و سازمانهای مرتبط با مشتریان، سهم بازار، نرخ حفظ و یا از دست دادن مشتریان می‌پردازد.<sup>۲۰</sup> مهم‌ترین چالش موجود در ارزیابی و سنجش میزان سرمایه فکری سازمان ها، مفهوم‌سازی، درک و نهایتاً ارزیابی و اندازه‌گیری این دارایی‌ها است.<sup>۲۱</sup>



شکل ۱: مفهوم سازی سرمایه فکری از دیدگاه بنتیس (۱۹۹۸)

منظور تعریف و توصیف وضع موجود سازمان و یافتن راههایی برای افزایش اثربخشی آنهاست.<sup>۲۲</sup> از نظر آسیب‌شناسی وضعیتی که توان سازمان را در رسیدن به هدف به خطر می‌اندازد را به عنوان مشکل مورد توجه قرار می‌دهد.<sup>۲۳</sup> برخی مشکلات ساده بوده و راه حل آن روشن است. چنین وضعیتی را مشکلات با ساختار خوب می‌نامند. این نوع مشکلات تهدیدکننده حیات سازمان نیستند. در مقابل مشکلات با ساختارهای بد، دارای ابهام

سازمان‌ها نیز ممکن است مانند انسان‌ها دچار بیماری شده و علائم آن را نشان دهند. معمولاً این گونه بیماری‌ها در سازمان، اغلب توسط کسانی منتقل می‌شود که مهم‌ترین تصمیم‌ها را می‌گیرند و توانایی هماهنگی با نیازهای وابسته به نقش خود را ندارند. درمان بیماری در سازمان تنها زمانی ممکن است که ریشه آن در مرحله نخست شناخته شده باشد. آسیب‌شناسی سازمانی فرآیند استفاده از مفاهیم و روشهای علوم رفتاری به

گرفته است. این عدد بیش از ۷۵٪ بوده که بیانگر پایداری مناسب سوالات است. به منظور اطمینان از برگشت حداقل پرسشنامه‌های مورد برآورد، تعداد ۱۱۰ پرسشنامه توزیع گردید که با ۸ مورد پرسشنامه مخدوش، تعداد ۱۰۲ پرسشنامه در تحلیل آماری مورد استفاده قرار گرفت.

تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS ویرایش ۱۶ انجام شده است. در بررسی توصیفی نمونه آماری فراوانی، میانگین، انحراف معیار و واریانس داده‌ها استخراج و ارائه شده است. در تحلیل آماری نیز ابتدا از طریق آزمون کولموگروف-اسمیرنوف از نرمال بودن داده‌ها اطمینان حاصل شد در ادامه پس از تعیین وضعیت هر یک از ابعاد سرمایه فکری، معنی داری تفاوت در پاسخگویان با توجه به جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کاری مورد بررسی قرار گرفت و در پایان نیز تاثیر و اثر ابعاد سرمایه فکری بر مبنای مدل مفهومی با استفاده از روش تحلیل مسیر تحلیل شده است.

#### نتایج:

بررسی عوامل جمعیت شناختی نشان داد که از نظر تفکیک جنسیتی ۳۷ نفر (۳۸٪) از آزمودنی‌ها مرد و ۶۳ نفر (۶۲٪) زن بودند. از نظر ترکیب سنی ۱۸ نفر (۱۸٪) زیر ۳۵ سال، ۵۳ نفر (۵۲٪) بین ۳۵ تا ۴۵ سال، ۲۳ نفر (۲۳٪) بین ۴۵ تا ۵۵ سال و ۸ نفر (۸٪) بالای ۵۵ سال سن دارند. به لحاظ تفکیک مدرک تحصیلی ۱۵ نفر (۱۵٪) دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۵۵ نفر (۵۴٪) کاردانی و کارشناسی و ۳۲ نفر (۳۱٪) نیز دارای مدرک کارشناسی ارشد هستند. همچنین ۱۹ نفر (۱۹٪) دارای سابقه کار کمتر از ۱۰ سال، ۲۹ نفر (۲۸٪) دارای سابقه کار ۱۰ تا ۱۵ سال، ۴۰ نفر (۳۹٪) بین ۱۵ تا ۲۰ سال سابقه و ۱۴ نفر (۱۴٪) نیز دارای سابقه کار بیشتر از ۲۰ سال هستند.

قبل از تحلیل آماری داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها، نظر به اینکه استفاده از آزمون‌های پارامتریک مستلزم اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها است، ابتدا آزمون کولموگروف-اسمیرنوف انجام شده است. با توجه به اینکه در تمام ابعاد سه گانه سرمایه فکری ( $\text{sig} > 0/05$ ) لذا نرمال بودن داده‌ها مورد تایید است.

و اطلاعات ناقص هستند<sup>۲۴</sup> آسیب‌های سازمانی به ویژه در بخش منابع انسانی مشکلاتی با ساختار بد است که اگر به موقع درمان نشود سازمان را در یک دوره زمانی به سوی نابودی می‌کشد<sup>۲۵</sup>. در این تحقیق با توجه به اهمیت موضوع، در صدد سنجش ابعاد سرمایه فکری سازمان بوده که در خلال آن کمبودها و مشکلات احتمالی نیز مورد شناسایی و واکاوی قرار می‌گیرد.

#### مواد و روش‌ها:

روش‌شناسی پژوهش به صورت میدانی و بر مبنای جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری بونتیس بوده که در آن سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای مورد سنجش قرار می‌گیرد. بدین ترتیب از روایی پرسشنامه نیز اطمینان حاصل شد. جامعه آماری تحقیق کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه است. نمونه آماری بر اساس معادله کوکران در سطح اطمینان ۹۵٪ ( $1-\alpha$ ) و سطح خطای مجاز ۱۰٪ (d) محاسبه شده و به منظور حصول بیشترین حجم نمونه آماری نسبت موفقیت و عدم موفقیت در ۵۰٪ در نظر گرفته شده است. نهایتاً یک نمونه آماری به تعداد ۹۶ عضو با شیوه انتخاب تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. در این پرسشنامه سوالاتی در هر یک از ابعاد سرمایه فکری مطرح و از پاسخ‌دهندگان خواسته شده تا در قالب طیفی از کاملاً مخالف (۱) تا کاملاً موافق (۵) نظر خود را در خصوص هر یک از سوالات بیان کنند. از آنجا که سوالات پرسشنامه منجر به اطلاعات کیفی در خصوص ابعاد سرمایه فکری می‌شود، در قالب طیف لیکرت به صورت کمی تبدیل شده است. پرسشنامه شامل ۴۲ سوال در خصوص هر یک از ابعاد سه گانه سرمایه فکری بوده است. به این ترتیب که در خصوص سرمایه ساختاری، ویژگی‌های مربوط به فرهنگ سازمانی، سیستم‌های اطلاعاتی و ساختار سازمانی مورد سنجش قرار گرفته است. در خصوص سرمایه انسانی نیز ویژگی‌های مربوط به مدیریت، قابلیت‌های کارکنان و سطح رضایتمندی کارکنان بررسی شده است. درباره سرمایه رابطه‌ای نیز وضعیت مراجعین و میزان ارتباطات بیرونی شرکت مورد توجه قرار گرفته است. پایداری سوالات نیز از طریق آزمون آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار

پس از بررسی هر یک از زیربخش‌های سرمایه فکری، در این مرحله به بررسی وضعیت کلی سرمایه فکری از نظر سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای پرداخته شده است (جدول ۴). میانگین ابعاد سرمایه فکری نشان می‌دهد که سطح سرمایه فکری در این سازمان در حد فاصله  $۳/۸۵ \pm ۰/۴۹$  (سرمایه رابطه‌ای) تا  $۴/۲ \pm ۰/۳۷$  (سرمایه انسانی) قرار دارد. این تحلیل نشان دهنده میزان مناسبی از سرمایه انسانی در این سازمان و سپس سرمایه ساختاری و پس از آن سرمایه رابطه‌ای است. لذا نیاز به تقویت سرمایه رابطه‌ای نشان داده شده است.

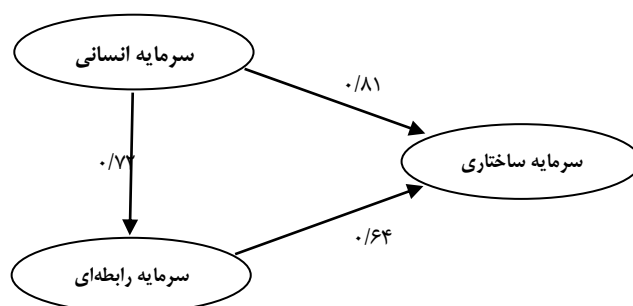
در ادامه تحقیق به بررسی نتایج حاصل از تحلیل متغیرهای جمعیت شناختی پرداخته شده است. تحلیل آماری به منظور بررسی معنی داری اختلاف مشاهده شده بین میانگین آزمودنی‌ها نشان می‌دهد که جنسیت، سن و تحصیلات در اختلاف میانگین پاسخ‌ها تاثیر معنی دار ندارد. ( $\text{sig} > ۰/۰۵$ ). به عبارت دیگر بین میانگین نظرات کارکنان در خصوص مولفه‌های سرمایه فکری تفاوت وجود ندارد. اما در خصوص سابقه شغلی تفاوت معنی دار میان میانگین آزمودنی‌ها وجود دارد ( $\text{sig} < ۰/۰۵$ ). این مطلب به این معنی است که عامل سابقه شغلی در ارائه نظرات کارکنان در خصوص ابعاد سرمایه فکری تاثیرگذار است.

تحلیل مسیر ابعاد سرمایه فکری

از آنجا که در تحلیل مسیر علاوه بر رابطه مستقیم هر یک از متغیرها، روابط غیرمستقیم نیز مورد بررسی قرار می‌گیرد از مدل مفهومی رابطه علی میان ابعاد سرمایه فکری در تحقیق مون و کیم (۲۰۰۶)<sup>۲۶</sup> استفاده کرده تا رابطه غیرمستقیم هر یک از ابعاد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای با سرمایه فکری حاصل شود. (شکل ۲)

به منظور سنجش ابعاد سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای پس از توزیع پرسشنامه‌ها، میانگین پاسخ‌ها در هر یک از ابعاد سرمایه فکری مورد توجه قرار گرفت. به این ترتیب که با توجه به طیف لیکرت از ۱ تا ۵، میانگین ۳ به منظور مقایسه سطح سرمایه فکری سازمان در هر یک از ابعاد مدنظر بوده است. میانگین و انحراف معیار زیربخش‌های سرمایه فکری در جدول ۱ نشان داده شده است. گویه‌های سرمایه انسانی از میان تعداد ۱۰۲ پاسخگو از نمره  $۳/۷۲ \pm ۰/۷۴$  (گویه قابلیت‌های کارکنان) تا  $۴/۶۶ \pm ۰/۵۲$  (گویه رضایتمندی کارکنان) است (جدول ۱). میانگین نمرات سرمایه انسانی در سطحی بیشتر از متوسط ( $۴/۲$ ) و در سطح مناسبی قرار دارد. سطح معناداری آزمون فریدمن نیز بیانگر تفاوت معنادار میان میانگین زیربخش‌های سرمایه انسانی است ( $\text{sig} < ۰/۰۱۵$ ). از مجموع تعداد ۱۰۲ پرسشنامه جمع‌آوری شده، میانگین نمرات گویه‌های سرمایه ساختاری از  $۳/۹۳ \pm ۰/۴۹$  (گویه ساختار سازمانی) تا  $۴/۲۵ \pm ۰/۳۷$  (گویه فرهنگ سازمانی) است (جدول ۲). به طور کلی میانگین نمرات سرمایه ساختاری در سطحی بیشتر از متوسط ( $۴/۱$ ) قرار دارد. نتایج آزمون فریدمن نیز نشان می‌دهد که تفاوت بین میانگین‌های زیربخش‌های سرمایه ساختاری معنی دار است ( $\text{sig} < ۰/۰۱$ ).

در زیربخش‌های سرمایه رابطه‌ای پاسخگویان، در حد فاصل  $۳/۵۹ \pm ۰/۴۲$  (گویه مشتری) تا  $۴/۱۲ \pm ۰/۲۲$  (گویه رابطه برون سازمانی) نظرات خود را اعلام کرده اند. میانگین زیربخش سرمایه رابطه‌ای  $۳/۸۵$  است که هر چند عددی بیشتر از متوسط را نشان می‌دهد اما کمتر از این مقدار در سرمایه ساختاری و سرمایه انسانی است. نتایج آزمون فریدمن نیز بیانگر تایید تفاوت معنادار میانگین این دو گویه است ( $\text{sig} < ۰/۰۰۱$ ).



شکل ۲- مدل مفهومی رابطه میان ابعاد سرمایه فکری

مدل مفهومی فوق نشان می‌دهد که سرمایه انسانی بر سرمایه رابطه‌ای و سرمایه ساختاری تاثیر گذار بوده و سرمایه رابطه‌ای نیز بر سرمایه ساختاری شرکت موثر است. به عبارت دیگر سرمایه انسانی در رابطه با سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای به عنوان متغیر مستقل بر این دو متغیر تاثیر گذاشته و سرمایه رابطه‌ای به

عنوان متغیر مستقل با سرمایه ساختاری در ارتباط است. بنابراین تاثیر نهایی هر یک از ابعاد سرمایه انسانی، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه ساختاری، مجموع رابطه مستقیم (۰/۸۱) و غیرمستقیم (۰/۷۲+۰/۶۴) آنها است (۲/۱۷).

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار زیربخش‌های سرمایه فکری

زیر بخش	ابعاد	تعداد	میانگین	انحراف معیار
سرمایه انسانی	مدیریت	۱۰۲	۴/۲۳	۰/۵۹
	قابلیت‌های کارکنان	۱۰۲	۳/۷۲	۰/۷۴
	رضایتمندی کارکنان	۱۰۲	۴/۶۶	۰/۵۲
میانگین			۴/۲	
سرمایه ساختاری	فرهنگ سازمانی	۱۰۲	۴/۲۵	۰/۳۷
	سیستم‌های اطلاعاتی	۱۰۲	۴/۱۲	۰/۴۲
	ساختار سازمانی	۱۰۲	۳/۹۳	۰/۴۹
میانگین			۴/۱	
سرمایه رابطه‌ای	مراجعین	۱۰۲	۳/۵۹	۰/۴۳
	رابطه بیرون سازمانی	۱۰۲	۴/۱۲	۰/۲۲
میانگین			۳/۸۵	

جدول ۲- خلاصه نتایج محاسبات رابطه میان ابعاد سرمایه فکری

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	R Square (تعدیل شده)	سطح معنی داری
سرمایه انسانی	سرمایه ساختاری	۰/۸۱	۰/۵۱	٪۹۵
سرمایه انسانی	سرمایه رابطه‌ای	۰/۷۲	۰/۴۵	٪۹۵
سرمایه رابطه‌ای	سرمایه ساختاری	۰/۶۴	۰/۶۷	٪۹۵

### بحث:

مدیریت سرمایه فکری برای موفقیت بلند مدت سازمان‌ها حائز اهمیت است و اصولاً سازمان‌های برخوردار از مدیریت سرمایه فکری عملکرد بهتری دارند. برای اینکه سازمان‌ها بتوانند برنامه‌های عملیاتی خود را اجرا کنند تا عملکردشان ارتقا یابد، سرمایه‌گذاری در سرمایه فکری یک امر حیاتی است.<sup>۲۷</sup>

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که از بین مولفه‌های سه گانه سرمایه فکری، سرمایه انسانی در وضعیت بهتری بوده و مولفه‌های سرمایه ساختاری و رابطه‌ای در مراتب بعدی قرار دارند. نتایج حاضر با یافته‌های مهرعلی زاده و همکاران<sup>۲۸</sup> در دانشگاه شهید چمران اهواز از نظر برتری شاخص سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری بر سرمایه رابطه تطبیق داشته و از نظر برتری

در رابطه با مدل مفهومی سرمایه‌فکری نیز هم‌چنان که نشان داده شد، سرمایه‌انسانی بر دو مولفه سرمایه‌ساختاری و سرمایه‌رابطه‌تأثیرگذار است. این نتایج در بررسی ترز<sup>۳۳</sup> در دانشگاه سیول اسپانیا و هانگ و چانگ در بررسی رابطه بین سرمایه‌فکری و عملکرد سازمانی نشان دادند و نیز کانر و همکاران<sup>۴</sup> در ارزیابی قابلیت نوآوری سازمانی موافقت دارد. بر اساس این مدل مفهومی، سرمایه‌انسانی با دانش و نگرش مناسب و نیز با گذراندن دوره‌های آموزشی تخصصی و سرمایه‌ساختاری با استقرار استرژژی پویا و طراحی ساختار سازمانی منعطف و سرمایه‌رابطه‌ای با ایجاد روابط مطلوب با مشتریان و ذی‌نفعان در ایجاد زمینه ظهور نوآوری سازمانی نقش مهمی دارند. لذا توسعه سرمایه‌انسانی به عنوان اولویت اول در فراهم ساختن موجبات تأمین بهداشت و درمان کلیه افراد کشور از طریق تعمیم و گسترش خدمات بهداشتی و درمانی نقش موثر داشته و افزایش کارایی مراکز درمانی با داشتن نیروهای دانشی در سازمان و بهره‌مندی از توان و قابلیت‌های فردی و نیز تأثیر گذاری بر سرمایه‌رابطه‌ای سازمان که تبیین‌کننده ویژگی‌های رابطه‌تعاملات درون سازمانی و برون سازمانی است به بهبود شاخص‌های نظام سلامت کمک خواهد کرد. از طرف دیگر خواسته‌های محیط بیرونی و نیازهای مشتریان سازمان بر شکل‌گیری ساختار سازمان موثر بوده و توسعه فعالیت‌های بهداشتی بر مبنای ارتباط برون سازمانی شکل می‌گیرد.

### نتیجه‌گیری:

نتایج این تحقیقات به این نکته اشاره دارد که سرمایه‌انسانی مهمترین رکن یک سازمان است که با شناخت نیروی انسانی و توانمندی ذهنی او می‌توان به بهبود سرمایه‌انسانی در سازمان کمک کرد. بهبود سرمایه‌انسانی تأثیر بسزایی در رشد سرمایه‌ساختاری و سرمایه‌رابطه‌ای سازمان دارد. علیرغم آن در سازمانها به سرمایه‌انسانی کمتر از سرمایه‌ساختاری توجه می‌شود در حالی که مهمترین عنصر هر سازمان بوده و منبع خلاقیت و نوآوری در سازمان است. افزایش میزان رضایت شغلی با فراهم آوردن شرایط کاری مناسب اعم از محیط فیزیکی، ایجاد جو سازمانی خلاق، تشویق نوآوری، پاداش به تلاشهای

شاخص سرمایه‌انسانی بر سرمایه‌ساختاری تطبیق ندارد. هم‌چنین با نتایج تحقیق هانگ و هسو<sup>۲۹</sup> در شرکت‌های مهندسی مشاور تایوان از نظر رتبه‌بندی جایگاه مولفه‌های سرمایه‌فکری تطبیق ندارد. آنان مشخص نمودند که سرمایه‌ساختاری و رابطه‌ای این سازمان‌ها بالاتر از متوسط و سرمایه‌انسانی آن کمتر از متوسط بوده است. نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های چن<sup>۳۰</sup> در بررسی تأثیر سرمایه‌فکری بر مزیت رقابتی تطبیق ندارد. چن اشاره دارد که سرمایه‌رابطه‌ای بیشترین تأثیر را در این رابطه ایفا نموده است. از سوی دیگر نتایج این تحقیق با بررسی اسونایتیس و کستاجیلاس<sup>۳۱</sup> در پژوهشی با عنوان روش سلسله‌مراتب تحلیلی سرمایه‌فکری کتابخانه‌های عمومی مرکزی یونان از نظر سهم بیشتر سرمایه‌انسانی به نسبت سرمایه‌ساختاری و سرمایه‌رابطه‌ای تطبیق دارد. به همین ترتیب با نتایج تحقیق فطرس و بیگی<sup>۳۲</sup> در بررسی تطبیقی اثر سرمایه‌فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بانکداری ایران همسو بوده که در آن به ترتیب به سرمایه‌انسانی، سرمایه‌ساختاری و سرمایه‌مشتري بیشترین میزان مربوط می‌شود. با عنایت به اهمیت نیروی انسانی در تحقق هدف ارتقا سطح خدمات بهداشتی نظام سلامت و توسعه اقدامات پیشگیرانه از بروز بیماریها و نیز بهبود شاخص‌های کمی و کیفی در شبکه بهداشت جامعه می‌توان شاخص سرمایه‌انسانی را مهمترین و موثرترین عامل تعیین‌کننده در تحقق اهداف نظام سلامت به شمار آورد. هم‌چنین در تدوین و ارائه سیاستها و خط‌مشی‌های مربوط به تربیت نیروی انسانی به ویژه در زمینه سلامت محیط و مبارزه با بیماریها و تغذیه سالم و آموزش مناسب با شاغلین در این مجموعه، سرمایه‌ساختاری مورد توجه جدی قرار می‌گیرد. این موضوع زمینه‌ساز توسعه واحدهای پژوهشی در انجام تحقیقات بنیادی و کاربردی و برنامه‌ریزی به منظور توسعه متناسب و متعادل نیروی انسانی و سایر امکانات آموزشی و بهداشتی خصوصا در مناطق کمتر توسعه یافته خواهد بود. ساختاری کارآمد در تخصیص منابع مالی، تسهلات مرتبط، تعرفه‌های پزشکی، خدمات بیمه‌ای در بخشهای دولتی و غیردولتی به شیوه‌ای موثر وارد عمل شده و در شکل‌دهی به یک نظام بهداشتی و درمانی کارا نقش مهمی ایفا خواهد کرد.

به گردش شغلی و غنی سازی شغلی از جمله این موارد توصیه می‌شود.

### تشکر و قدردانی:

این مقاله مستخرج از طرح پژوهشی است که با حمایت مالی دانشگاه پیام نور تصویب و انجام شده است. در پایان از تمامی کارکنان و مدیران دانشگاه علوم پزشکی استان کرمانشاه که در انجام این پژوهش ما را یاری کردند تشکر می‌نمایم.

### References:

1. World Health Organization. The world Health Report 2000; Health Systems: Improving performance. Geneva;2000.
2. Nehrir B, Ebadi A Tofighi S, karimi Zarchi A, Honarvar H. Relationship of job satisfaction and organizational commitment in hospital nurses. Iran J Milit Med.2010; 12(1):6-23(Persian)
3. Amjad Ali C, Kundi GM, Qureshi QA, Akhtar R. Relationship between worklife balance & organizational Commitment, Res Human and soc Sci. 2014; 4(5): 1-7
4. Namazi, M. Ebrahimi S. (2011). Experimental Study of the components of intellectual capital in the financial performance of listed companies in Tehran Stock Exchange, J Acc Dev, 2, 163-197(Persian)
5. Sonnier, B. M. , Carson, D. C. , Carson, P. P. (2007). Accounting for intellectual capital: The relationship between profitability and disclosure. J Appl Manag Entrepr, 12(2), 3-14.
6. Tseng, C. , James Goo, Y. J. (2005). Intellectual capital and corporate value in an emerging economy: Empirical Study of Taiwanese Manufacturing. R&D Manag, 35(2), 187-201.
7. Arafat NM, Shahimi M. An exploratory of the intangible assets: Methods of measuring intellectual capital." Int J Human Appl Sci (IJHAS)2013;2(2): 36-40.
8. Chen K-H, Lin C-W, Lin B. Assessing the quality gap of intellectual capital in banks. Total Qual Manage. 2011;22(3):289-303
9. Pulic A. Value creation efficiency analysis of Croatian banks 1996-2000. Available from: www.vaic-on.net. Accessed June 26, 2015.
10. Rostami R. Galibaf Asl H. Creating pattern to assess intellectual capital of firms in credit loans, M.A [Dissertation], [Tehran], Imam Sadeq University (2009), 145p, (Persian)
11. Bontis N. Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models. Management Decision. 1998;36(2):63-76.

دلسوزانه محقق می‌شود. لذا پیشنهاد می‌شود تمام اقداماتی که منجر به تقویت سرمایه انسانی در سازمان می‌شود در راس برنامه‌های محوری منابع انسانی سازمان قرار گرفته و با تقویت سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و رابطه‌ای نیز مورد توجه قرار گرفته و زمینه پیشرفت و تعالی سازمانی را فراهم گردد. برگزاری دوره‌های آموزشی، کارگاه‌های مهارت افزایی، توجه

12. Edvinsson L, Malone MS. Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower: Harper Business New York, NY; 1997.
13. Sveiby K-E. A knowledge-based theory of the firm to guide in strategy formulation. J Intell Cap. 2001;2(4):344-58.
14. Chen J, Zhu Z, Yuan Xie H. Measuring intellectual capital: A new model and empirical study. J Intell Cap. 2004;5(1):195-212.
15. Chen J, Zhu Z, Yuan Xie H. Measuring intellectual capital: A new model and empirical study. J Intell Cap. 2004;5(1):195-212.
16. Chen, J. , Zhu, Z. , Xie, Y. H. (2004). Measuring intellectual capital: A new model and empirical study. J Intell Cap, 5, 85- 100.
17. Bontis, N. , Keow, W. C. , Richardson, S. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. J Intell Cap, 1(1), 85-100.
18. Rodov, I. , Leliaert, P. (2002). FIMIAN: Financial method of intangible assets measurement. J Intell Cap, 3, 323-336.
19. Stewart, T. A. (1997). Intellectual capital London: Nicholas Brealey Publishing
20. Mouritsen, J. , Larsen, H. T. , Bukh, P. N. D. (2001). Intellectual capital and the capable firm: Narrating, visualising and numbering for managing knowledge. Accounting, Organizations and Society, 26, 735-762
21. Ftrs MH, Beygi T. A comparative study of the effects of intellectual capital on organizational performance of public and private banking industry in two parts. J Exec Manage. 2010;10 (38):101-126.
22. Harrison, M. I. Diagnosing organization Method, Model and Process by sagc publication, 1998
23. Rezaeeian A. Fundamental of management. Tehran: SAMT publication; 2002. (Persian)
24. Robbins S. Organizational Behavior Foundations ( translated by Tehran Seyed

Mohammad Arabi translated by Ali Parsaeian and Cultural Research Bureau

25. Robbins A. Principles of Organizational Behavior translated by Ali Parsaeian and Seyed Mohammad Arabi Tehran: Cultural Research Bureau 2012

26. Yun Ji Moon, Hyo Gun Kym. (2006). A Model for the Value of Intellectual Capital. Can J Adm Sci

27. Walsh K, Enz CA, Canina L. The impact of strategic orientation on the intellectual capital investments in customer service firms. J Serv Res. 2008

28. Mehralizadeh Y, Shahi S, Hossieni S. Developing Measurement Indicators For Intellectual Capital: Rew Intell Cap Indic (ICI) In The Ahwa University Of Shahid Chamran, Iranian Of Higher Education, 2011; 3(4): 66-96

29. Huang, C.F. and Chung S.L. (2007); "A Study on the Relationship between Intellectual Capital and Business Performance in the Engineering Consulting Industry: A Path Analysis"; J Eng Manage ,Vol. 13, No. 4, pp. 265-271.

30. Chen, Y.S. (2008) The positive effect of green intellectual capital on competitive advantages of firms. J Buss Eth. 77(3),271-286.

31. Asonitis, S. & Kostagiolas, P.A. (2010). An analytic hierarchy approach for intellectual capital: Evidence for the Greek central public libraries. Library Management. 31(3), 145-161.

32. Fotros, MN. and Beygi, T. (2006); "Comparative Effects of Intellectual Capital on Organizational Performance of Banking Industry In both Public and Private Sectors; Case Study: Banks in Tehran"; J Manage Exec, Vol. 38, No. 8, pp. 101-126 (Persian).

33. Torres MR. A procedure to design a structural and measurement model of Intellectual Capital: An exploratory study. Infor & Manage 2006; 43(5): 17-26.

34. Kumar, K. , Ganesalingam, S. (2007). Neural network vs. discriminant analysis in detecting financial distress among major Australian companies. Int Bus St, 8(2), 67-81.



## Pathology of the organization's intellectual capital (Case Study of Kermanshah University of Medical Sciences staff)

Reza Rostami<sup>1\*</sup>, Akbar Veismoradi<sup>1</sup>, Farzad Dastanbou<sup>2</sup>

1. Department of Business Management, Payame Noor University, Post box 19395-3697 Tehran, Iran

2. Department of Business Management, Payame Noor University, Kermanshah, Iran

**\*Corresponding Author:**

Iran, Tehran, Post box 19395-3697 Tehran, Payame Noor university, Department of Business Management

**Email:** rostami79@gmail.com

**Abstract**

**Introduction:** More than physical capital, ideas are the sources of power and wealth and intellectual capital and intangible non-financial criteria are included, the value defines the organization.

**Methods:** This study was descriptive survey and collect data in a standardized questionnaire Bontis intellectual capital is used. For data analysis, correlation analysis using SPSS statistical software was used. In order to investigate the relationships between the dimensions of intellectual capital, path analysis (path analysis) is recommended.

**Results:** The results showed that all three intellectual capital dimensions above-average and human capital (4.2) structural capital (4.1) and relational capital (3.85) to be allocated to the largest. All relationships between the three dimensions of the concept is meaningful. This means that in addition to the direct impact of human capital, structural capital and relational capital (0.81 and 0.64), other indirect relationship between human capital and structural capital and relational capital (1.36) is expected mediator.

**Conclusion:** The survey showed that the dimensions of intellectual capital at the University of Medical Sciences in good condition and the relational capital, which represents the external interactive way needs more attention. There is a meaningful difference between average employee comments, except in career record. The relations between the dimensions of intellectual capital is meaningful, and human capital factor is the most important impact in the conceptual model.

**Key words:** pathology, intellectual capital, human capital. Path analysis

*How to cite this article*

Rostami R, Veismoradi A, Dastanbou F. Pathology of the organization's intellectual capital (Case Study of Kermanshah University of Medical Sciences staff). J Clin Res Paramed Sci 2016; 5(3):277-285.