

بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان

حمیده رنجبر^۱، یاسر کاییدی^۲

^۱ استادیار گروه علوم پایه، دانشکده علوم پایه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یاسوج، یاسوج، ایران
^۲ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یاسوج، یاسوج، ایران

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان انجام شد. این پژوهش که توصیفی-پیمایشی با ماهیت کاربردی و از لحاظ زمانی مقطعی می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل ۳۰۰۰ نفر از کارکنان و کارشناسان شرکت پالایش پخش نفت آبادان بود که تعداد ۳۵۰ نفر با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری تحقیق، پرسشنامه استاندارد می باشد که مورد استفاده قرار گرفت. برای اندازه گیری روایی پرسشنامه ها از روش محتوایی و برای تعیین پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آن برابر ۰/۸۳ برآورد گردید. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار PLS و SPSS استفاده شد، همچنین از آزمون ضریب مسیر، آماره t و مدل یابی معادلات ساختاری برای تجزیه و تحلیل داده های استنباطی استفاده شد. نتایج تحقیق نشان سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای (مشتری) بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان تأثیر مثبت و معناداری دارند.

واژه های کلیدی: سرمایه فکری، عملکرد صحیح مالی.

۱- مقدمه

در جهان متلاطم امروزی شرکتهای پیشرو بیش از هر دوره و زمان دیگری به اهمیت و توجه به کارکنان خود پی برده‌اند آنها دریافته‌اند که چگونه می‌توان با تاکید بیشتر بر حفظ و توسعه سرمایه انسانی خود در بالاترین نقطه اقتصاد جهانی جای گرفت. سرمایه انسانی کلیدی برای رشد اقتصادی جوامع محسوب می‌شود و یک سرمایه مهم و ضروری می‌باشد که سازمان در جهت رشد و توسعه اقتصادی کمک می‌کند و از این نظر می‌توان آن را با سرمایه‌ها و دارایی‌های فیزیکی سازمان مقایسه کرد. از آنجا که توانایی و مهارت افراد به عملکرد بهتر و بهره‌وری سازمان کمک می‌کند انجام هرگونه هزینه در آموزش و توسعه آن نوعی سرمایه‌گذاری بلند مدت محسوب می‌شود که سازمان تا مدتها می‌تواند از نتایج آن بهره‌مند شود. دلیل این امر این است که در محیط متغیر و شدیداً رقابتی امروزی تنها با کمک نیروی انسانی خلاق و نوآور است که می‌توان به مزیت رقابتی دست یافت.

در نتیجه سازمانها باید به سازمانهایی پویا و یادگیرنده تبدیل شوند تا کارکنانشان با توانایی‌هایی که از خود بروز می‌دهند قابلیت انطباق با تغییرات را در عرصه رقابت داشته باشند. یکی از مهمترین چالش‌های مدیران عصر حاضر در سازمان‌ها، عدم استفاده کافی از منابع فکری، توان ذهنی و ظرفیت‌های بالقوه منابع انسانی است. در اغلب سازمان‌ها از توانایی‌های کارکنان استفاده بهینه نمی‌شود و مدیران قادر نیستند ظرفیت‌های بالقوه آنان را به کار گیرند. به عبارت دیگر، با این که افراد توان بروز خلاقیت و ابتکار و انجام فعالیت بیشتری را دارند، اما در محیط سازمانی به دلایلی از این قابلیت‌ها به طور مطلوب بهره‌برداری نمی‌شود. اندیشمندان مدیریت تحول و بهسازی سازمان، توانمندسازی منابع انسانی را به عنوان راهبردی اثرگذار بر عملکرد و بهسازی نیروی انسانی معرفی کرده‌اند و معتقدند، توانمندسازی منابع انسانی یکی از نگرش‌های عصر جدید است که امروزه توسط سازمان‌ها به کار گرفته می‌شود و در واقع پاسخ به نیاز حیاتی مدیریت معاصر است (دنيس كنيلاو، ۱۳۸۳، ص: ۳، ترجمه: ایران نژادپاریزی و سلیمان). سازمانها امروزه به سبب توسعه و گسترش فعالیت‌های اقتصادی و خدماتی ناگزیر از تدارک حفظ و اداره نیروی انسانی پرتوان در مقیاس بزرگ و متنوع هستند. امروزه منابع انسانی نقش مهمی در رشد و توسعه اهداف سازمانی دارند. با نگرش به گذشته در می‌یابیم که منابع انسانی به عنوان ضرورت در کار سازمانها مطرح است در حال حاضر نیز علیرغم پیشرفت‌های تکنولوژیک و ورود فناوری‌های متنوع در سازمانها، هنوز منابع انسانی مهمترین بازوی رشد و ترقی سازمان محسوب می‌شوند. در عصر حاضر بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان یکی از برنامه‌های مهم مدیریت در این بخش محسوب می‌شود. سازمانهایی که با دید مثبت به آموزش می‌نگرند به این نکته توجه دارند که در دنیایی از کمبود مهارت‌ها قرار دارند. این سازمانها به این نکته توجه دارند که سودهای محسوس و نامحسوس آموزش هزینه‌های آن را توجیه و عملکرد شغلی کارکنان را بالا می‌برد (قاسمی، ۱۳۹۲). با توجه به رقابت شدید و تنگاتنگ در دنیای امروزی، می‌توان بیان داشت که نیروی انسانی مهم‌ترین مزیت رقابتی برای هر شرکت محسوب می‌شود؛ بنابراین، مدیران باید آگاه باشند چگونه با این عامل استراتژیک برخورد کنند و استفاده هرچه مؤثرتر از این مزیت رقابتی را بیاموزند. در این صورت، سازمان قدرت و نیروی رقابتی قوی‌ای کسب خواهد کرد. مدیریت استراتژیک منابع انسانی رویکردی کلی و فراگیر برای مدیریت امور کارکنان و هماهنگ کردن استراتژی‌های منابع انسانی با استراتژی تجاری شرکت است. مدیریت استراتژیک منابع انسانی به مسائل بلندمدت و مرتبط با محیط داخلی و خارجی سازمان مربوط می‌شود و خروجی آن سیاست‌هایی برای حوزه‌های منابع انسانی است (آرمسترانگ، ۱۳۸۱، ص: ۳۸). در محیط پُرچالش هزاره جدید، در عرصه رقابت میان سازمان‌ها و شرکت‌ها، یکی از مؤلفه‌های افزایش دهنده موفقیت برای سازمان‌ها، متمرکزشدن بر وظیفه مدیریت استراتژیک منابع انسانی است. کنترل منابع (مانند منابع فیزیکی، سازمانی، اطلاعاتی و انسانی)، مزیت رقابتی را نصیب سازمان می‌کند. در این میان، منابع انسانی به دلیل محدودیت آن و منابع اطلاعاتی به دلیل اهمیت آن در تصمیم‌گیری درست، از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. پیامدهای مدیریت استراتژیک منابع انسانی در بخش‌های مختلف جهان در پژوهش‌های مختلف بررسی و ارزیابی شده است. عمق اجرای مدیریت استراتژیک منابع انسانی به بهره‌وری و عملکرد سازمان‌ها منجر می‌شود (رسولی و همکاران، ۱۳۹۳). بسیاری از

سیستم‌های حسابداری فعلی از نقش و اهمیت فزاینده حق مالکیت معنوی و دانش در سازمان‌هایی عصر نوین غافل بوده و از توان سنجش ارزش واقعی دارایی‌ها در محاسباتشان ناتوانند؛ به عبارت دیگر، صورت‌های مالی در تشریح ارزش واقعی شرکت‌ها از محدودیت‌های بسیاری برخوردار هستند. در جوامع دانش‌محور کنونی، بازده سرمایه فکری بکار گرفته‌شده بسیار بیشتر از بازده سرمایه‌های مالی به کار گرفته‌شده، اهمیت یافته است (بونتیس، ۱۹۹۹، ۲). این به آن معناست که در آینده در مقایسه با سرمایه‌های فکری، نقش و اهمیت سرمایه‌های مالی در تعیین قابلیت سودآوری پایدار، کاهش چشم‌گیری خواهد یافت. این موضوع موجب ایجاد فاصله بین ارزش واقعی شرکت‌ها و سازمان‌ها با آنچه که در محاسبات حسابداری سنتی اعمال می‌گردد، شده است. در این تحقیق تلاش می‌شود تا به این سوال جواب داده شود که سرمایه فکری بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان چه تاثیری دارد؟

بررسی عملکرد سازمانها از اهمیت خاصی برخوردار است زیرا به وسیله این عامل مدیریت می‌تواند مطمئن باشد که سازمان عملکرد بهتری دارد یا نه با وجود اهمیت عملکرد و ارزیابی آن پی بردن به عوامل مؤثر و مرتبط با آن نیز دارای اهمیت است زیرا با دانستن رابطه میزان و شدت ارتباط عوامل مؤثر بر عملکرد می‌توان با تغییر و دستکاری آنها عملکرد را بهبود بخشید و در جهت رشد سازمان گام برداشت. درحقیقت ارزیابی عملکرد شرکت‌ها و بنگاه‌های اقتصادی دارای فعالیت مشابه و بررسی نتایج حاصل از عملکرد آنها در یک دوره معین و همچنین شناخت متغیرهای تأثیرگذار بر آن از فرآیندهای مهم و راهبردی محسوب می‌شوند که ضمن تعیین جایگاه رقابتی سازمان، نقش قابل توجهی در امر بهبود مستمر و افزایش کیفیت اثربخشی تصمیمات مدیریت شرکت‌ها دارد (آراسته، ۱۳۹۱). به هر حال مؤسسات، سازمان‌ها و شرکت‌ها با هر مأموریت، رسالت، اهداف و چشم‌اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین‌المللی عمل می‌کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب‌رجوع و ذینفعان هستند تا شرکتی که هدفش سودآوری و رضایت مشتری است و سازمانی که هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقیق اهداف توسعه و تعالی کشور قرار داده، پاسخگو باشند؛ بنابراین، شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد یک فرایند مهم راهبردی تلقی می‌شود. ارزیابی عملکرد برای موفقیت هر سازمانی حیاتی است چرا که فهم رفتار را آسان می‌سازد، به آن شکل می‌دهد و رقابت پذیری را بهبود می‌بخشد. همچنین شناسایی متغیرهای تأثیرگذار بر عملکرد و بهبود مستمر عملکرد از طریق آنها، می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. امروزه دولت‌ها و سازمانها و مؤسسات تلاش بسیاری را در این مورد اعمال می‌کنند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرا سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد.

با توجه به اینکه تاکنون کسی به این پژوهش در سطح کشور نپرداخته است یک خلاء پژوهشی وجود داشت که ما را بر این امر مهم و پر کردن این خلاء واداشت؛ که این نشان از اهمیت این پژوهش می‌باشد؛ انجام این پژوهش به این شرکت کمک می‌کند تا از سرمایه فکری برای رسیدن به اهداف خود استفاده کند و روی سرمایه فکری سرمایه گذاری آنچنانی کند.

این تحقیق دو هدف عمده را دنبال می‌کند: هدف نظری بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان بود. برای برآورده شدن این هدف، فصل‌های اول و دوم به بررسی ادبیات موضوع عوامل یاد شده و نظریه‌های مختلف آن اختصاص دارد و نظر به ضروری بودن مقدمات نظری برای محاسبه و تحلیل، این بخش از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. دومین هدف تحقیق از نوع کاربردی و برای استفاده در سیاستگذاری و برنامه‌ریزی در راستای رسیدن به اهداف سازمانی است.

۲- ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق

مدل پیشنهادی تحقیق شامل دو بعد سرمایه فکری به عنوان متغیر مستقل و عملکرد مالی به عنوان متغیرهای وابسته است. در این بخش به معرفی سه متغیر تحقیق می‌پردازیم و خلاصه‌ای در مورد پیشینه و کاربردهای اصلی هریک مطالبی را بیان خواهیم کرد.

۲-۱- سرمایه فکری

در سال ۱۹۶۹ آقای جان گالبریت اولین کسی بود که از اصطلاح سرمایه فکری استفاده کرد؛ اما در اواسط دهه ۱۹۸۰ حرکت از عصر صنعت به سمت عصر اطلاعات آغاز شد و شکاف عمیق بین ارزش دفتری و ارزش بازار شرکت‌ها بوجود آمد و در اواخر دهه ۱۹۸۰ اولین تلاشها برای تدوین صورتهای مالی حسابهایی که سرمایه فکری را اندازه گیری کنند صورت گرفت و کتابهایی در این موضوع از قبیل مدیریت داراییهای دانش توسط آمیدن تالیف شد. در اوایل ۱۹۹۰، اولین بار نقش مدیریت سرمایه های فکری با تخصیص یک پست رسمی، در سازمان مشروعیت یافت و آقای ادوینسون ۳ بعنوان مدیر سرمایه های فکری شرکت اسکانديا معرفی شد همچنین در این دوره مفهوم رویکرد ارزیابی متوازن توسط کاپلان و نورتن مطرح گردید و در مجله فورچون مقالاتی در این زمینه منتشر گردید؛ اما در اواسط دهه ۱۹۹۰، شرکت اسکانديا اولین گزارش سرمایه های فکری را منتشر کرد و همایشی در سال ۱۹۹۶ با موضوع سرمایه فکری ترتیب داده شد. در اوایل دهه ۲۰۰۰، اولین مجله معتبر با محوریت سرمایه های فکری و اولین استانداردهای حسابداری سرمایه فکری توسط دولت دانمارک منتشر گردید. امروزه پروژه های مختلفی از قبیل انتشار کتب و برگزاری سمینارها و تهیه و تدوین مقالات متعددی در این زمینه در حال انجام است (مجتهد زاده، ۱۳۸۹).

۲-۱-۱- اجزاء سرمایه فکری

همانطور که در تعریف یاد شده مشخص است، سرمایه فکری دارای اجزائی است و لذا برای شناخت این مفهوم لازم است به اجزاء تشکیل دهنده آن توجه شود.

سرمایه فکری به سه گروه اصلی تقسیم می شود:

الف- سرمایه انسانی: افرادی که منبع ابداع و نوع آوری است.

ب- سرمایه ساختاری: ابزاری برای تقسیم کردن و انتقال دانش به کار می رود.

ج- سرمایه رابطه ای که عبارت از روابطی است که در تجارت ایجاد ارزش می کند (زاهدی و لطفی زاده، ۱۳۸۸).

سرمایه فکری به وسیله تعامل میان هر یک از عناصر سرمایه انسانی، ساختار و رابطه خلق می شو (بونتیس ۲۰۰۰، ص ۲۵۱-۲۲۶). سرمایه انسانی به تنهایی قادر به ایجاد تفاوت نیست مگر آنکه با دو عنصر دیگر همراه شود. هر یک از این عوامل در شکل شماره (۱) تشریح و توصیف شده است.

3 -Edvinsson

4 -Bontis



شکل ۱. اجزاء سرمایه فکری سازمان (دستگیر، ۱۳۸۸، ص ۳۲)

سرمایه انسانی

سرمایه انسانی مهمترین دارایی یک سازمان و منبع خلاقیت و نوآوری است. در یک سازمان دارایی های دانشی ضمنی کارکنان یکی از حیاتی ترین اجزایی است که بر عملکرد سازمان تاثیر بسزایی دارد. با این وجود تنها، وجود دانش ضمنی برای عملکرد خوب در یک سازمان کافی نیست. هدف، تبدیل دانش ضمنی کارکنان به دانش آشکار در تمامی سطوح سازمان است. بدین ترتیب ایجاد ارزش در سازمان امکان پذیر خواهد بود. سرمایه انسانی حاصل جمع دانش حرفه ای کارکنان، توانایی های رهبری، ریسک پذیری، توانایی های حل مسئله است (بزبورا، ۵، ۲۰۰۴).

سرمایه انسانی اساس سرمایه فکری را تشکیل می دهد؛ به عبارت دیگر یک جزء اصلی و اولیه برای اجرای فعالیت های سرمایه فکری به حساب می آید. سرمایه انسانی شامل عواملی است نظیر دانش کارکنان، مهارت، توانایی و نگرش آنان است، در نتیجه این عوامل، کارکنان به عملکردی ترغیب می شوند که مشتریان مایلند بابت آن پول بپردازند و سود شرکت از آن راه به دست می آید. سرمایه مشتری و سرمایه ساختار به سرمایه انسانی وابسته هستند؛ به عبارت دیگر سرمایه انسانی می تواند دانش شرکت را به ارزش بازار تبدیل کند و این امر تبدیل شدن به دو سرمایه دیگر (مشتری و ساختار) انجام پذیر می سازد؛ به عبارت دیگر سرمایه انسانی شکل عملیاتی دو بخش دیگر سرمایه فکری است. این در حالی است که سرمایه انسانی می تواند اطلاعات و دانش نا مرتبط و بی اهمیت را به برون داده و سود مفید تبدیل کند و به این ترتیب یک تغییر و تبدیل کلی انجام می دهد (زاهدی و لطفی زاده، ۱۳۸۹، ص ۴۴-۴۵).

گر چه در یک سازمان یادگیرنده کارکنان به عنوان مهم ترین در نظر گرفته می شوند، آن ها در تملک سازمان نیستند؛ اما سؤال مطرح اینکه آیا دانش جدید ایجاد شده توسط کارکنان متعلق به سازمان است یا خیر؟ برای مثال، برنامه ریز نرم افزار

یک شرکت که در تعطیلات آخر هفته در منزل یک برنامه تدوین می کند، آیا شرکت هنوز می تواند ادعا کند که این برنامه متعلق به شرکت است؟

سرمایه انسانی سبب شده است که سازمان ها تا حد زیادی به دانش و مهارت های کارکنان برای ایجاد درآمد و رشد و همچنین، بهبود کارایی و بهره وری متکی شوند. منافع زیادی را می توان از اطلاعات بیشتر درباره سرمایه انسانی به دست آورد. بر اساس این اطلاعات می توان منابع انسانی را به طور موثرتری در درون سازمان ها تخصیص داد و شکاف های مهارتی و توانایی های منابع انسانی را به آسانی تشخیص داد. به علاوه، سرمایه انسانی تسهیل کننده تهیه اطلاعات جامع تر برای سرمایه گذاران یا سرمایه گذاران بالقوه است. با وجود اهمیت روزافزون سرمایه انسانی، بیشتر سازمان ها هنوز طبق روال سنتی، پولی را که برای توسعه منابع انسانی صرف می کنند، در صورتحساب های مالی به عنوان یک هزینه و نه سرمایه گذاری گزارش می کنند (روس، ۱۹۹۷).

سرمایه ساختاری

سرمایه ساختاری، دانش موجود در سازمان است. این سرمایه به کل شرکت تعلق دارد و می توان آن را بازآفرینی کرد و با دیگران مبادله کرد. روس و همکارانش معتقدند که سرمایه ساختاری چیزی است، هنگامی که کارکنان شب به خانه می روند در شرکت باقی می ماند و شامل همه ذخایر غیر انسانی دانش در سازمان می شود که در برگزیده پایگاههای داده، نمودارهای سازمانی، دستورالعمل های اجرایی فرایندها، استراتژی ها، برنامه های اجرایی و به طور کلی هر آنچه که ارزش آن برای سازمان بالاتر از ارزش مادی اش باشد، است. به دلیل تنوع اجزای سرمایه ساختاری، معمولاً آن را به سرمایه سازمانی، فرآیند و ابداعی تفکیک می کنند (روس و روس، ۱۹۹۷، ۶).

سرمایه سازمانی شامل سیستم هایی برای نیرو بخشی و اهرم کردن توانایی های سازمان است. سرمایه فرآیندی دربردارنده تکنیک ها، رویه ها و برنامه هایی برای انجام و بهبود حمل کالاها و خدمات است. سرمایه ابداعی هم حاوی دارایی های فکری و دارایی های نامشهود است. دارایی های فکری، حقوق تجاری حمایت شده از قبیل حق تالیف و علائم تجاری است. دارایی های نامشهود، سایر استعدادهایی است که سازمان بدان وسیله فعالیت می کند. سرمایه ساختاری، دامنه گسترده ای از عناصر ضروری را پوشش می دهد. مهمترین آنها معمولاً شامل:

- ۱- فرایندهای مهم اجرایی سازمان
- ۲- چگونگی ساختار بندی آنها
- ۳- سیاستها، جریانهای اطلاعاتی و عناصر پایگاههای داده
- ۴- رهبری و سبک مدیریت آن
- ۵- فرهنگ سازمان
- ۶- طرحهای پاداش کارکنان است.

یکی از صاحب نظران سرمایه فکری سرمایه ساختار را از ستون های اصلی ایجاد سازمان های یاد گیرنده می داند. به نظر او اگر سازمان کارکنانی با توانایی بالا، ولی سیستم ها و رویه های ضعیفی داشته باشد، همین امر مانع از رسیدن سازمان به سطح خوب عملکرد خواهد بود (بونتیس، ۷، ۲۰۰۳). سرمایه ساختار محیطی ایجاد می کند که دانش از طریق آن، خلق و آماده ورود به بازار می شود (اسویبای، ۸، ۱۹۹۷). سرمایه ساختاری یک سازمان باید نقشه و راهنمایی برای دارایی های سرمایه فکری ایجاد کند. برای مثال، کجا به دنبال دانش بگردیم و یا چه فردی بهترین مهارت ها را داراست؟ تنها دانش سازمان که باید به عنوان راهنما استفاده شود، دانشی است که مستقیماً با استراتژی های اصلی سازمان مرتبط است. این دانش باید منجر به نتایج

6 - Ross, G. And J. Roos
7 - Bontis
2- Sveiby

عملکرد بهتر شود. اگر به دنبال یافتن چیزی باشید، با انبوهی از اطلاعات بی معنا مواجه خواهید شد که نیازمند مرتب سازی برای یافتن هدف مورد نظر است (علوی، ۱۳۸۶، ص ۱۳۴).

سرمایه رابطه ای (مشتری)

سرمایه رابطه ای (مشتری) که به عنوان پل و یا کاتالیزوری در فعالیت های سرمایه فکری محسوب می شود، از ملزومات اصلی و تعیین کننده تبدیل سرمایه فکری به ارزش بازار و در نتیجه عملکرد تجاری شرکت است. بدون سرمایه رابطه ای، ارزش بازار و یا عملکرد تجاری شرکت قابل حصول و دستیابی نیست. سرمایه مشتری بطور مستقیم با عملکرد تجاری شرکت ارتباط دارد. سرمایه مشتری یک جزء اصلی و اساسی سرمایه فکری به شمار می رود که ارزش را در کانال های بازاریابی و ارتباطاتی که شرکت با رهبران آن صنعت و تجارت دارد، جای داده است. در مقایسه با سرمایه انسانی و سرمایه ساختار، سرمایه مشتری بطور مستقیم تری در تحقیق ارزش برای شرکت تاثیر دارد و بطور روز افزونی بر اهمیت آن افزوده می شود و رفته رفته به یک عامل حیاتی تبدیل می گردد. تحقیقات انجام شده در دانشگاه میشیگان، نشان داده است که رضایت مشتریان می تواند ارتباطات تجارت را حفظ کند و نوسان پذیری قیمت محصول را کم کرده و پرستیژ شرکت را بهبود بخشد (زاهدی و لطفی زاده، ۱۳۸۸، ص ۴۶).

بنابر آنچه در کنفرانس جهانی سال ۲۰۰۰ بیان شد، سرمایه مشتری ارزش ارتباطات سازمان با افرادی است که کارشان داد و ستد با سازمان است و یا ارزش ارتباطاتی است که سازمان با اعضایش برقرار می کند. برای مثال سرمایه مشتری یک اتحادیه تجاری، روابط با اعضایش است. همچنین سرمایه مشتری نشان دهنده سرمایه بالقوه ای است که یک سازمان به عنوان دارایی های نا مشهود در محیط خارج داراست (بونتیس، ۱۹۹۹).

اگرچه مهمترین معیار سرمایه ارتباطات، روابط مشتریان است، ولی ارتباط با مشتریان تنها معیار مورد نظر نیست. سرمایه ارتباطات تصویری از شرکت است. اندازه گیری سرمایه ارتباطات به اینکه محیط چه تصویری از شرکت دارد، بستگی دارد. سرمایه ارتباطات شامل علامت های تجاری، معیارهای وفاداری مشتری و تصویر شرکت در جامعه و سیستم های بازخورد اطلاعات از مشتری و عرضه کننده است (زاهدی و لطفی زاده، ۱۳۸۸، ص ۴۷).

فورنل در مطالعات خود دریافته است که رضایت مشتریان می تواند رابطه کسب و کار را حفظ کند، انعطاف پذیری قیمت محصول را کاهش دهد و اعتبار یک شرکت را افزایش دهد. همچنین، تحقیقات دیگری نشان داده است که از طریق اندازه گیری وفاداری کارکنان می توان وفاداری مشتریان را پیش بینی کرد. این مطالعات شواهد بیشتری را درباره اهمیت سرمایه مشتری به عنوان بخش کلیدی سرمایه فکری سازمان ارائه می دهد. بدون سرمایه مشتری ارزش بازاری یا عملکرد کسب و کار سازمان نمی تواند محقق شود بنابراین، رشد سرمایه مشتری به حمایت از سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری بستگی دارد (قلیچ لی، ۱۳۸۵، ص ۸۳).

۲-۲- عملکرد مالی

عملکرد یعنی اندازه گیری نتایج و این که آیا کار را خوب انجام داده ایم یا نه عملکرد عبارت است از مجموع رفتار های مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می دهند، عملکرد واژه ای است که هم مفهوم فعالیت برای انجام کار و هم نتیجه کار را یکجا در بر دارد. بر اساس تعریف آخر، عملکرد هم مفهوم رفتار کاری و هم مفهوم رسیدن به اهداف را در بر می گیرد. این تعریف به طور ضمنی به انواع نظام های ارزشیابی عملکرد اشاره دارد. سه نوع نظام ارزشیابی عملکرد وجود دارد که متأثر از تعاریف گوناگون عملکرد است: الف- نظام ارزشیابی مبتنی بر خصایص یا ویژگی های فردی: توانایی ها یا سایر ویژگی های شخصی کارکنان را ارزیابی می کند؛ ب- نظام ارزشیابی مبتنی بر رفتار: میزان بروز رفتار های خاص و نسبتاً مشخص را توسط کارکنان در حین کار ارزیابی می کند؛ ج- نظام ارزشیابی نتیجه گرا: میزان برآورده شدن حداقل انتظارات شغلی تعیین شده برای یک کارمند را مورد سنجش و ارزشیابی قرار می دهد. صاحب نظران سازمانی اخیراً عملکرد را به دو بُعد تقسیم می

کنند: ۱- عملکرد وظیفه ای؛ ۲- عملکرد زمینه ای. عملکرد وظیفه ای در واقع همان وظایف و مسئولیت هایی هستند که در برگیرنده شرح وظایف و مسئولیت های کارکنان ثبت می گردد و به طور مستقیم با انجام وظایف محوله در ارتباط هستند؛ مثلا نظارت بر حضور و غیاب کارکنان، ارزیابی درست از این بُعد نیازمند استاندارد های معین است. بُعد دیگر عملکرد، عملکرد زمینه ای است. عملکرد زمینه ای شامل رفتارهایی است که بقای شبکه سازمانی و اجتماعی و جو روان شناختی که وظایف فنی را احاطه کرده است تداوم می بخشد. (کریمی، ۱۳۸۸) یکی از تعاریف شناخته شده و معمول که در کتب مدیریت منابع انسانی از ارزیابی عملکرد یا ارزیابی نحوه انجام کارکنان شده به قرار زیر است: ارزیابی عملکرد عبارت است از سنجش سیستماتیک و منظم کار افراد در مورد نحوه انجام وظیفه آن ها در مشاغل محوله و تعیین پتانسیل موجود در آن ها برای رشد و بهبود. با این که تعریف فوق جامعیت ویژه ای دارد، معذالک ممکن است تحت تاثیر شرایط بومی هر جامعه و ایدئولوژی فرهنگ آن، برداشتی که از مفهوم کلمات به کار رفته در تعریف فوق می شود، گوناگون باشد. باید توجه داشت که اگر بر مبنای مدل چرخه مدیریت عملکرد برای هر فرد در سازمان حد مورد انتظار (استاندارد) مشخص شده باشد، ارزیابی فردی بدون مقایسه فرد با دیگران قابل اجرا است، در غیر این صورت افراد با مقایسه با یکدیگر مورد ارزیابی قرار می گیرند. نظر به این که یکی از محورهای عمده مدیریت عملکرد ارزیابی عملکرد است و در واقع این مقوله بیشتر از مدیریت عملکرد شناخته شده، پاره ای توضیحات در این زمینه ضروری است. در زمینه ارزیابی عملکرد کارکنان سازمان ها نظریه های مختلف عنوان شده است که می توان آن ها را تحت سه دسته نظریه مطرح کرد. دسته اول نظریه ارزیابی مستقیم عملکرد: طبق این نظریه، بهترین روش ارزیابی عملکرد، اندازه گیری مستقیم کاری است که در شغل مربوطه انجام می گیرد. طبق این نظریه چنین ارزیابی هایی منجر به تشخیص شایستگی می شود و با معیار کاملا عینی و دقیق عملکرد کارکنان می توان استحقاق و ظرفیت های واقعی آن ها را با مقایسه با یکدیگر دریافت و با جبران متناسب تا آنجا که در حیطه توانایی سازمان است به آن ارجح نهاد. دسته دوم نظریه ارزیابی مشخصات فردی: به اعتبار این نظریه، به علت جمعی بودن انجام بسیاری از کارها، ارزیابی انفرادی عملکرد کارکنان دشوار و در بعضی موارد غیر ممکن است. از طرف دیگر نتیجه خیلی از کارها آن چنان غیر ملموس است که نمی توان آن را اندازه گیری کرد و در این صورت ارزیابی عملکرد این گونه مسئولین ناصحیح و غیر عادلانه انجام می شود. این دسته از نظریه پردازان ارزیابی مشخصات کارکنان را به اندازه گیری محصول کار آن ها ترجیح می دهند. به عبارت دیگر این طور ادعا می کنند که اشخاص با صفات پسندیده ای چون تقوا، وظیفه شناسی، دانش، مهارت و کاردانی مسلما در حد توانایی خود در انجام وظایف کوشا خواهند بود. بنابراین کافی است صفات و ویژگی های اشخاص را شناخت و بر مبنای آن ارزش کار آن ها را مشخص کرد. بی شک نظریه دوم با بینش های معنوی-اخلاقی هماهنگی بیشتری دارد زیرا در این مکاتب با این که یکی از ضوابط اصلی، ارزیابی عملکرد کارکنان و رفتار قابل مشاهده اجتماعی آن هاست، معذالک اولویت و اصالت به قصد و نیت انسان داده می شود که مسلما ارزیابی آن به دست انسان بسیار دشوار است. به هر صورت تاکید روی مشخصات فردی، می تواند وسیله اصلاح و هدایت کارکنان یک سازمان و بالاخره یک جامعه نیز باشد. مشخصات و صفات افراد را معمولا به دو دسته تحت عنوان مشخصات مثبت و مشخصات منفی تقسیم بندی می کنند. مشخصات منفی عبارتند از:

الف- نداشتن ابتکار و خلاقیت

ب- نداشتن تمایل به پیشرفت، ترقی و تعالی

پ- بی دقتی و بی توجهی در کار

ت- نداشتن حس همکاری

ج- توجه نداشتن به روابط و جنبه های خارج از کار

چ- عدم اعتماد به نفس و به همکاران

ح- داشتن انضباط

مشخصات مثبت عبارتند از:

الف- قوه ابتکار و خلاقیت

ب- حس همکاری

پ- میزان بازدهی و بهره‌وری

ت- کیفیت و درجه دقت در کار

ث- داشتن قدرت بیان و نفوذ کلام

ج- مهارت و قدرت استفاده از اطلاعات فنی

چ- قابلیت انجام کارهای مختلف و قابلیت انعطاف و انطباق با شرایط مختلف محیط

ح- توانایی برنامه‌ریزی و انجام کارها در حدود مقدورات و امکانات

خ- آشنایی با ویژگی‌ها و ابعاد سیاسی-اقتصادی-فرهنگی محیط

د- ویژگی اخلاقی و شخصیتی

ذ- از همه بالاتر و ارزنده‌تر منفی بودن که در داشتن وجدان کار و صحت عمل خلاصه می‌شود.

لازم به توضیح است که عوامل مثبت و منفی در ارزیابی شایستگی تنها موارد فوق نخواهد بود بلکه به تناسب نوع و ماهیت کار می‌توان عوامل دیگری به آن‌ها اضافه و یا از آن‌ها کم کرد. دسته سوم نظریه ارزیابی فرایند (یا نحوه انجام کار): این نظریه که نگارنده تاکید خاصی برای آن قایل است، ارزیابی فرایند کار یا نحوه انجام وظیفه افراد است زیرا همان گونه که در فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر و استانداردهای تضمین کیفیت، (مثلا استانداردهای جهانی که فعلا در ایران بسیار متداول شده) مطرح شده، نظم و ثبات رویه در فرایند کار منجر به دستیابی به نتایج یکسان و یکنواخت می‌شود که خود یک نوع تعریف از کیفیت است. (میرسپاسی، ۱۳۸۸، صص ۲۴۹-۲۴۵) شاید، مهم‌ترین متغیر وابسته در روانشناسی صنعتی و سازمانی، عملکرد شغلی است. به ازای همه کاربردهای اصلی این شاخه از روانشناسی، مانند آموزش کارکنان و طراحی مجدد شغل، مرکز اصلی همیشه بر توسعه عملکرد شغلی است. عملکرد زمینه‌ای به عنوان اقدامات فردی تعریف شده که ارتباط مستقیمی با عملیات کار اصلی آن ندارد متنها بسیار حائز اهمیت است زیرا زمینه سازمانی، اجتماعی و روانشناسی را شکل می‌دهد که به عنوان کاتالیزوری مهم برای فعالیت‌ها و فرایندهای کاری عمل می‌کند وقتی کارکنان به دیگران در تکمیل کار و همکاری با سرپرستان خود کمک می‌کند و راههایی را برای بهبود فرایندهای سازمانی ارائه می‌نمایند در عملکرد زمینه‌ای درگیر می‌باشند. از آنجایی که بیشتر به نوع رفتار عملکرد شغلی همکاری کننده و نوآور توجه می‌شود، درک اثر آن بر بازدهی سازمانی و فردی، مهم‌تر شده است. اثر عملکرد کاری و عملکرد زمینه‌ای بر جابجایی، رضایت شغلی، پاداش‌ها و عملکرد کلی در ادبیات مربوطه توضیح داده شده است. عملکرد شغلی مدتهاست که توسط محققان به عنوان مهم‌ترین جنبه رفتار کاری شناخته شده است و گاه به عنوان مترادف با عملکرد کلی شغل لحاظ می‌شود. اهمیت رفتارهای غیرکاری در منابع موجود به خوبی مستند شده است و نتیجه گرفته شده است که عوامل عملکرد زمینه‌ای می‌تواند اثر قویتری بر ارزیابی مدیران از عملکرد شغلی کارکنان داشته باشد. علی‌رغم ثبات این نتایج، یک محدودیت این است که بررسی اثرات اصلی مجزا و اثرات متقابل بر ارزش کلی و یا ارزش سازماندهی هر یک از معیارهای عملکرد مورد نیاز است. عملکرد کلی شغل بر عبارات مربوط به عملکرد کلی، اثر بخش کلی، اعتبار کلی کار یا مجموع همه ابعاد فردی درجه بندی شده، سنجش می‌شود. در چندین مطالعه، عملکرد کلی به عنوان معیار اثر بخشی سازمانی تقبل شده است (کایا، ۲۰۰۹).

۲-۳- پیشینه

یحیی زاده و همکاران، (۱۳۹۳). هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت‌ها در ایران طی سال‌های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۷ با استفاده از نرم‌افزار لیزرل (LISREL) بوده است. معیارهای عملکرد شامل سود هر سهم، بازده حقوق صاحبان سهام، نسبت سود خالص به کل دارایی‌ها، بازده سرمایه‌گذاری و بازده کل سهام عادی است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بازده حقوق صاحبان سهام و بازده کل سهام عادی تنها با یکی از متغیرهای سرمایه فکری یعنی سرمایه ارتباطی،

ارتباط مستقیم دارد. همچنین، بازده دارایی‌ها و سود هر سهم با دو متغیر سرمایه فکری یعنی سرمایه ارتباطی و سرمایه انسانی ارتباط مستقیم دارد. به علاوه، بازده کل سرمایه‌گذاری، با هر سه متغیر سرمایه فکری یعنی سرمایه ارتباطی، سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری ارتباط مستقیم دارد

پژوهشی توسط مدهوشی و اصغرنژاد امیری نیز به سنجش سرمایه فکری و بررسی رابطه آن با بازده مالی شرکت‌ها در شرکت‌های سرمایه‌گذاری بورس اوراق بهادار ایران انجام شده است. نتایج پژوهش حاکی از وجود رابطه مستقیم بین سرمایه فکری و بازده مالی و بازده مالی آتی شرکت‌های مذکور است (مدهوشی و اصغرنژاد امیری، ۱۳۸۸).

سیگر و توپساکال^{۱۰} (۲۰۱۶) در پژوهشی در کشور ترکیه به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی یکی از آژانس‌های مسافرتی در ترکیه پرداختند. در این پژوهش که با روش توصیفی پیمایشی انجام شد نتایج نشان داد بین سرمایه فکری با عملکرد مالی آژانس‌های مسافرتی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد و با افزایش سرمایه فکری عملکرد مالی بهبود می‌یابد. همچنین تمامی ابعاد سه گانه سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه ای) ارتباط مثبت و معناداری با عملکرد مالی آژانس مسافرتی نشان دادند و به عبارتی یافته‌ها نشان داد با بهبود سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه ای عملکرد مالی بهبود می‌یافت.

نسیف وهمکاران^{۱۱} (۲۰۱۶). هدف از این مقاله تحلیل رابطه بین عملکرد سرمایه فکری و عملکرد مالی ۴۴ بانک در حال کار در ترکیه بین سالهای ۲۰۰۵ و ۲۰۱۴ است. عملکرد سرمایه فکری بانکها از طریق روش ضریب ارزش افزوده فکری (VAIC) ارزیابی شده است. عملکرد سرمایه فکری بخش بانکداری ترکیه به طور کلی متأثر از بازده سرمایه انسانی (HCE) است. برحسب انواع بانکها، توسعه و سرمایه گذاری بانکها دارای بالاترین میانگین VIAC است. عملکرد سرمایه فکری بخش بانک داری ترکیه به طور کلی متأثر از بازده سرمایه انسانی است. (HCE) برحسب انواع بانکها، بانکهای توسعه و سرمایه دارای بالاترین میانگین VAIC هستند. زمانیکه VAIC به اجزایش تقسیم شد، این میتواند مشاهده شود که بازده بکار رفته سرمایه (CEE) و بازده سرمایه انسانی (HCE) به شکل مثبت بر عملکرد مالی بانکها تأثیر می‌گذارند. با این حال، CEE دارای تأثیر زیادی بر عملکرد مالی بانکها در مقایسه با HCE میباشد؛ بنابراین، بانکهای در حال کار در بخش بانکداری ترکیه باید از سرمایه‌های مالی و فیزیکی استفاده کنند اگر آنها خواهان رسیدن به سطح سود دهی بالایی هستند.

تان و همکاران^{۱۲} در تحقیقی که در سال ۲۰۰۷ انجام شد، به بررسی رابطه سرمایه فکری و عملکرد مالی ۱۵۰ شرکت از شرکت‌های بورس اوراق بهادار در فاصله سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۰۲ سنگاپور پرداختند. نتایج این پژوهش در بخش‌های مختلف قابل توجه بود. از جمله اینکه سرمایه فکری و عملکرد مالی این شرکت‌ها به گونه‌ای معنادار از همبستگی مثبت برخوردار هستند. همچنین سرمایه فکری و عملکرد آتی شرکت‌ها و نیز نرخ رشد سرمایه فکری با عملکرد شرکت‌ها دارای رابطه مستقیم بودند. از سوی دیگر، سهم سرمایه فکری در عملکرد شرکت‌ها با صنعت متفاوت بودند

چن و همکاران^{۱۳} (۲۰۰۵) به بررسی رابطه بین سرمایه فکری، ارزش بازار و عملکرد مالی شرکت‌های بورس اوراق بهادار تایوان طی سال‌های ۱۹۹۲ تا ۲۰۰۲ پرداختند. نتایج پژوهش حاکی از وجود تأثیر مثبت سرمایه فکری بر عملکرد مالی و ارزش بازار این شرکت‌ها بود. همچنین این تحقیق نشان داد که می‌توان از سرمایه فکری به عنوان یک شاخص پیش‌بینی‌کننده عملکرد مالی آتی استفاده نمود.

فایرر و ویلیامز (۲۰۰۳)، رابطه بین عملکرد سرمایه فکری و شفافیت عملکردهای شرکت‌ها را مورد بررسی قرار دادند؛ اما یافته‌های وی رابطه منظمی میان این دو یافت نکرد، اگر چه در سطوح بالای سرمایه فکری به نظر می‌رسید که کاهش زیادی در میزان شفافیت سرمایه فکری به وجود آمده است.

10 Ciğer, A, & Topsakal, Y.

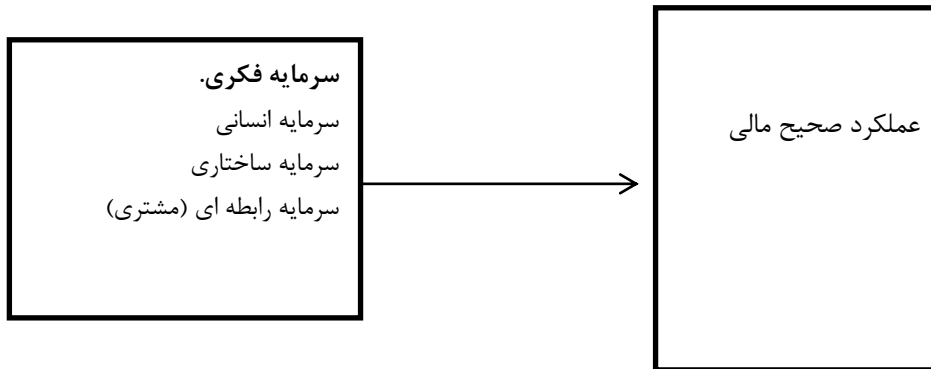
11 - Nasif et al

12 - Tan et al.

13 - Chen

۳- چارچوب نظری، مدل و فرضیه‌های تحقیق

چارچوب نظری مبنایی است که تمام تحقیق بر مبنای آن اجراء می‌شود. چهار چوب نظری یک شبکه منطقی، توسعه یافته، توصیف شده و کامل بین متغیرهایی است که از طریق فرآیندهایی مانند مصاحبه، مشاهده و بررسی ادبیات موضوع (پیشینه تحقیق) فراهم آمده است (خاکی، ۱۳۸۷). مبنای نظری تحقیق حاضر تحقیقی است که سیگر و توپاسکال در سال ۲۰۱۶ انجام داده اند و مدل آن به صورت زیر است:



شکل ۲. مدل تحقیق

(مدل تحقیق برگرفته از مدل سیگر و توپاسکال در سال ۲۰۱۶ می باشد)

۳-۱- فرضیات تحقیق

۳-۱-۱- فرضیه اصلی

سرمایه فکری بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان تاثیر معنا داری دارد.

۳-۱-۲- فرضیه‌های فرعی

- سرمایه انسانی بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان تاثیر معنا داری دارد.
- سرمایه ساختاری بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان تاثیر معنا داری دارد.
- سرمایه رابطه ای (مشتری) بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان تاثیر معنا داری دارد.
- سرمایه نوآوری بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان تاثیر معنا داری دارد.

۴- روش تحقیق

با توجه به اینکه در این پژوهش از روش‌های مطالعه‌ی کتابخانه‌ای و بررسی متون و نیز روش‌های میدانی نظیر پرسشنامه استفاده شده است و هدف آن شناخت صفات، ترجیحات، ویژگی‌ها و رفتار افراد جامعه از طریق مراجعه به آنها است، می‌توان گفت که پژوهش حاضر بر اساس ماهیت و روش تحقیق، توصیفی- پیمایشی است.

۴-۱- جامعه آماری، شیوه نمونه‌گیری و حجم نمونه

جامعه آماری این پژوهش شامل ۳۰۰۰ نفر از کارکنان و کارشناسان شرکت پالایش پخش نفت آبادان با سنین و جنسیت متفاوت که دارای خصوصیات و ویژگی‌های مشترک و مورد نظر پژوهشگر می‌باشند تشکیل می‌دهد.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)} \quad (1-1)$$

سطح خطا که معمولاً در تحقیقات علوم انسانی ۵٪ می‌باشد.

بر اساس حجم نمونه تعیین شده ۳۵۰ پرسشنامه در بین افراد و صاحب‌نظران توزیع شد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش غیره تصادفی در دسترس می‌باشد.

۴-۲- ابزار گردآوری اطلاعات

برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد استفاده شد.

۴-۳- روایی و پایایی پرسشنامه‌ها

برای پرسشنامه‌های تحقیق، از نمونه‌ای استاندارد استفاده گردید با این وجود مایید روایی صوری و محتوایی در اختیار اساتید صاحب‌نظر (استاد محترم راهنما، مشاور آماری و ...) قرار گرفت تا نظرات تخصصی خود را در مورد چگونگی نگارش سؤال‌ها، تعداد سؤال‌ها، محتوای پرسشنامه، ارتباط سؤال‌ها با گزینه‌ها و هماهنگی سؤال‌ها با اهداف تحقیق اعلام نمایند. پس از بررسی و لحاظ کردن نظرات و پیشنهادهای (بخصوص نظرات استاد محترم راهنما)، پرسشنامه نهایی شد. روش آلفای کرونباخ برای محاسبه پایایی (هماهنگی درونی) ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه‌ها یا آزمون‌هایی که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کنند، بکار می‌رود.

جدول ۱. مقادیر ضرایب پایایی سازگاری درونی

متغیرها	آلفای کرونباخ
سرمایه فکری	۰/۸۳۹۶
عملکرد مالی	۰/۸۳۴۱
سرمایه انسانی	۰/۹۴۳۳
سرمایه ساختاری	۰/۷۷۹۹
سرمایه رابطه‌ای	۰/۸۶۰۹

همان‌طور که مشاهده می‌گردد مقادیر آلفای کرونباخ برای تمام متغیرها بالای ۰/۷ می‌باشد. بر اساس ضرایب آلفای به‌دست‌آمده می‌توان استنباط نمود که مدل از پایایی سازگاری درونی خوبی برخوردار است.

در جدول همبستگی متغیرها با یکدیگر همان‌طور که مشاهده می‌گردد، مقادیر جذر گرفته AVE بر روی قطر ماتریس همبستگی از مقادیر همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها بزرگتر می‌باشد که نشان دهنده مناسب بودن روایی واگرایی مدل می‌باشد.

جدول ۲. همبستگی متغیرها

متغیرها	سرمایه فکری	عملکرد مالی	سرمایه انسانی	سرمایه ساختاری	سرمایه رابطه‌ای
سرمایه فکری	۰/۷۱۵	۰/۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
عملکرد مالی	۰/۴۸۵	۰/۷۷۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
سرمایه انسانی	۰/۶۰۳	۰/۳۶۹	۰/۷۸۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
سرمایه ساختاری	۰/۵۴۴	۰/۵۴۷	۰/۴۶۹	۰/۷۳۰	۰/۰۰۰
سرمایه رابطه‌ای	۰/۳۲۵	۰/۲۶۹	۰/۵۶۸	۰/۴۵۳	۰/۷۷۰

۵- روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها

از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها، تحلیل واریانس جهت بررسی معنی‌دار بودن تفاوت متغیرها، از آزمون میانگین جامعه جهت بررسی روابط متغیرهای پژوهش و آزمون آماره t و ضریب همبستگی جهت تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش در جامعه آماری استفاده شد.

۵-۱- آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

در پژوهش‌هایی که در سطح مقیاس‌های اسمی و رتبه‌ای اجرا می‌شوند باید از آزمون‌های ناپارامتریک برای تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده شود. از آزمون‌های مورد استفاده برای پژوهش‌ها در سطح رتبه‌ای می‌توان به آزمون کولموگروف - اسمیرنوف ۱۴ اشاره کرد. این آزمون روش ناپارامتری ساده‌ای است برای تعیین همگونی اطلاعات تجربی با توزیع‌های آماری منتخب است؛ بنابراین آزمون کولموگروف - اسمیرنوف که آن را با K_S نشان می‌دهند روشی برای همگونی یک توزیع فراوانی نظری در مورد اطلاعات تجربی است. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نوعی آزمون نکوئی برآزش ۳ است، به مقایسه تابع توزیع تجمعی مشاهده شده با تابع توزیع تجمعی نظری (نرمال) می‌پردازد (فتوحی اردکانی و علم‌الهدایی، ۱۳۹۱). به تعبیر دیگر به منظور تعیین عوامل تأثیرگذار یا تست نرمال بودن توزیع داده‌ها از این آزمون استفاده می‌شود. در آزمون K_S فرض صفری را که آزمون خواهیم کرد آن است که توزیع مشاهدات، توزیع مشخصی (با پارامتر معینی) است که با حدس و یا قرائن مختلف فکر کرده‌ایم. توزیع مشاهدات با آن توزیع مشخص همخوانی دارد.

در این پژوهش از آزمون نیکوئی برآزش کولموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن مشاهدات استفاده گردیده است. فرضیه‌ی مورد بررسی در این آزمون به شرح زیر است:

$$H_0 = \text{داده‌های پژوهش دارای توزیع نرمال است}$$

$$H_1 = \text{داده‌های پژوهش دارای توزیع نرمال نیست.}$$

نتایج این آزمون در جدول (۴-۶) آمده است.

جدول ۳. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	تعداد داده‌ها	بعد
عدم تایید H_0	/۰۰۰	۱۲۰	عملکرد مالی
عدم تایید H_0	/۰۰۰	۱۲۰	سرمایه انسانی

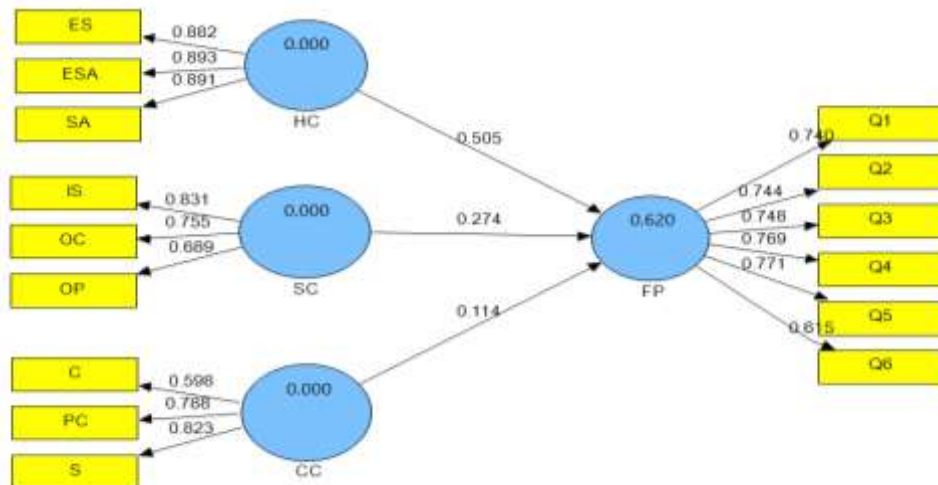
عدم تایید H0	/۰۰۰	۱۲۰	سرمایه ساختاری
عدم تایید H0	/۰۰۰	۱۲۰	سرمایه رابطه‌ای

با توجه به جدول ۶ مقدار معنی داری (Sig) برای داده‌ها همچنین قرار گرفتن آماره Z با سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای ۵٪ بین ۱.۹۶+ تا ۱.۹۶- می‌توان بیان نمود؛ بین فراوانی‌های مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت وجود دارد و شرط نرمال بودن داده‌ها برقرار نیست و می‌توان از آزمون‌های آماری ناپارامتریک می‌توان استفاده کرد.

۵-۲- روش‌های ارزیابی مدل‌های سنجش انعکاسی

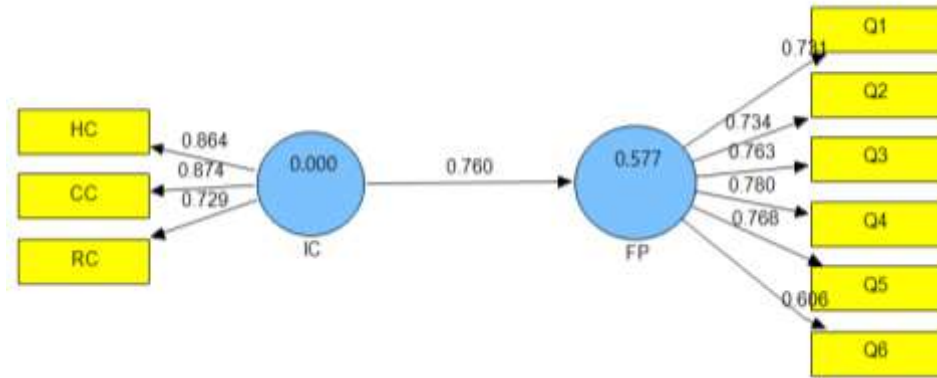
اولین عاملی که در ارزیابی مدل‌های انعکاسی باید مورد توجه قرار بگیرد تک بعدی بودن شاخص‌هاست. این بدین معنی است که هر شاخصی در مجموع شاخص‌ها باید با یک مقدار بار عاملی بزرگ تنها به یک بعد یا متغیر نهفته بارگذاری گردد. بدین منظور بارهای عاملی بالای ۶۰ درصد قابل قبول معرفی می‌شوند. همان طور که در نمودار زیر (مدل در حالت تخمین ضرایب استاندارد) نیز دیده می‌شود اعداد و یا ضرایب به دو دسته تقسیم می‌شوند. دسته‌ی اول تحت عنوان معادلات اندازه‌گیری هستند که روابط بین متغیرهای پنهان (بیضی) و متغیرهای آشکار (مستطیل) می‌باشند. این معادلات را اصطلاحاً بارهای عاملی ۱۵ گویند. دسته‌ی دوم معادلات ساختاری هستند که روابط بین متغیرهای پنهان و پنهان می‌باشند و برای آزمون فرضیه‌ها استفاده می‌شوند. به این ضرایب اصطلاحاً ضرایب مسیر ۱۶ گفته می‌شود (هومن، ۱۳۸۷). با توجه به مدل در حالت تخمین ضرایب می‌توان بارهای عاملی و ضرایب مسیر را برآورد کرد.

بر اساس بارهای عاملی، شاخصی که بیشترین بار عاملی را داشته باشد، در اندازه‌گیری متغیر مربوطه سهم بیشتری دارد و شاخصی که ضرایب کوچک‌تری داشته باشد سهم کمتری رو در اندازه‌گیری سازه مربوطه ایفا می‌کند (هومن، ۱۳۸۷). به کمک نرم افزار pls بارهای عاملی مدل اندازه‌گیری برای ابعاد شاخص‌های تحقیق استخراج شد.



شکل ۳. مدل پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد برای فرضیه فرعی

15. Loading factor
16. Path coefficient



شکل ۴. مدل پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد برای فرضیه اصلی بر اساس شکل ۳ و ۴ تمامی ضرایب در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشند؛ بنابراین نتایج حاصله از بارهای عاملی روایی بالای مدل را تایید می‌کند. در جدول زیر نتایج بارهای عاملی آورده شده است.

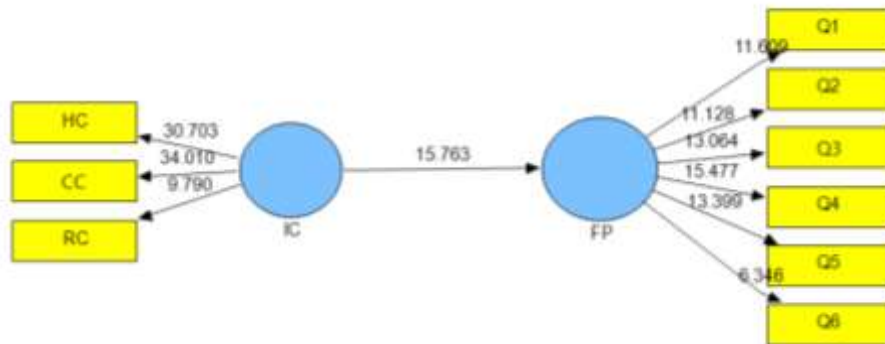
جدول ۴. نتایج بارهای عاملی (Loading factor)

مولفه	عملکرد مالی	سرمایه انسانی	سرمایه ساختاری	سرمایه رابطه‌ای
Q1	۰/۷۳۱			
Q2	۰/۷۳۴			
Q3	۰/۷۶۳			
Q4	۰/۷۸۰			
Q5	۰/۷۶۸			
Q6	۰/۶۰۶			
ES		۰/۸۸۲		
ESA		۰/۸۹۳		
SA		۰/۸۹۱		
IS			۰/۸۳۱	
OC			۰/۷۵۵	
OP			۰/۶۸۹	
C				۰/۵۸۹
PC				۰/۷۸۸
S				۰/۸۲۳

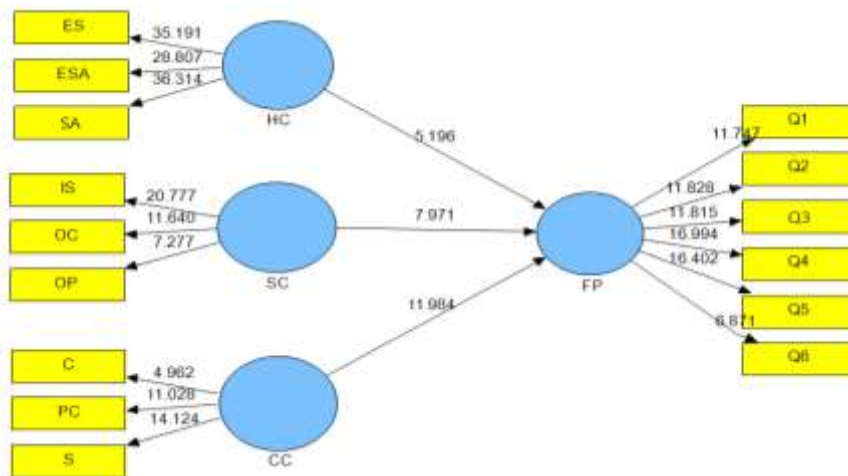
براساس خروجی‌ها، از آنجاییکه متغیرهای مشاهده شده، به طور شایسته‌ای متغیر نهانی خود را اندازه‌گیری می‌کردند (بار عاملی آنها بزرگتر از ۰/۶ بود) لذا از تحلیل نهایی حذف نشدند.

نمودار زیر (ضرایب معناداری فرضیه‌ها)، مدل‌های پژوهش را در حالت معناداری ضرایب (t-value) نشان می‌دهد. این مدل در واقع تمامی معادلات اندازه‌گیری (بارهای عاملی) و معادلات ساختاری (ضرایب مسیر) را با استفاده از آماره t، آزمون

می‌کند. با توجه به نوع فرضیه‌هایی که در پژوهش حاضر بیان گردیده است، طبیعتاً هنگامی فرضیه‌ها مورد تایید قرار خواهند گرفت که ضریب مسیر مربوطه مثبت بوده و عدد معنی داری آن نیز که همان آماره تی می‌باشد معنی دار باشد. بر طبق این مدل ضریب مسیر و بار عاملی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشد اگر مقدار آماره تی خارج بازه ی (۱/۹۶- تا ۱/۹۶+) قرار گیرد و اگر مقدار آماره تی درون این بازه قرار گیرد، در نتیجه بار عاملی یا ضریب مسیر، معنادار نیست. ضریب مسیر و بار عاملی در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار می‌باشد اگر مقدار آماره تی خارج بازه ی (۲/۵۸- تا ۲/۵۸+) قرار گیرد. بر طبق نتایج به دست آمده از آزمون t تمامی بارهای عاملی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار شده‌اند و در اندازه‌گیری سازه‌های خود سهم معناداری را ایفا کرده‌اند.



شکل ۵. ضرایب معناداری فرضیه اصلی در مدل



شکل ۶. ضرایب معناداری فرضیه‌های فرعی در مدل

جدول ۵. نتایج کلی فرضیات تحقیق

فرضیه یا رد فرضیه	معنی داری	آماره t	ضریب مسیر استاندارد شده β	فرضیه ها
قبول	Sig<0.05	۱۵/۷۶۳	۰/۷۶۰	سرمایه فکری ← عملکرد مالی
قبول	Sig<0.05	۵/۱۹۶	۰/۵۰۵	سرمایه انسانی ← عملکرد مالی
قبول	Sig<0.05	۷/۹۷۱	۰/۲۷۴	سرمایه ساختاری ← عملکرد مالی

قبول	Sig<0.05	۹/۴۵۳	۰/۱۱۴	سرمایه رابطه‌ای ← عملکرد مالی
------	----------	-------	-------	-------------------------------

۶- نتایج آمار توصیفی

درخصوص سن پاسخ‌گویان، مطابق نمودار و جدول (۴-۱)، قابل ذکر است که ۲۰ درصد از پاسخ‌گویان دارای سن کمتر از ۳۰ سال، ۳۳/۶ درصد از آنها نیز بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۶/۴ درصد از آنها نیز بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۲۰ درصد بیشتر از ۵۰ سال سن دارند. سطح تحصیلات پاسخ‌گویان مطابق با نمودار و جدول زیر قابل بیان است که ۱۰ درصد تحصیلاتی در سطح دیپلم و پایین تر را دارند و ۳۵/۵ درصد دارای سطح تحصیلات فوق دیپلم هستند و همچنین ۴۰/۹ درصد نیز دارای لیسانس و در نهایت ۱۳/۶ درصد از پاسخ‌گویان نیز دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر هستند. درخصوص جنسیت، مطابق نمودار و جدول (۴-۳)، قابل ذکر است که ۹۱ درصد از پاسخ‌گویان مردان و ۹ درصد از پاسخ‌گویان را زنان تشکیل می‌دهند. درخصوص سابقه خدمت پاسخ‌گویان، مطابق نمودار و جدول (۴-۴)، قابل ذکر است که ۱۱/۵ درصد ۵ سال و کمتر، ۱۷/۱، ۲۶ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۴۵/۴ درصد بیشتر از ۱۵ سال سابقه کار دارند.

۷- بحث و نتیجه‌گیری

سرمایه فکری و مولفه‌های آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای (مشتری)) بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان تأثیر معنا داری دارند. این فرضیه تأیید شده است. با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون ضریب مسیر و آماره t برای بررسی این فرضیه استفاده شده است، نشان داد که سرمایه فکری و مولفه‌های آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای (مشتری)) بر عملکرد صحیح مالی در شرکت پالایش پخش نفت آبادان تأثیر مثبت و معناداری دارند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد نشان می‌دهد که سرمایه فکری بر افزایش عملکرد صحیح مالی موثر است. وجود سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای (مشتری) در سازمان‌ها منافع را برای آنها در پی خواهد داشت. توجه به سرمایه فکری و همچنین قابلیت کارکنان، افزایش رضایت کارکنان، سیستم‌های اطلاعاتی، فرهنگ سازمانی قوی و همچنین افزایش ارتباط با مشتریان و شرکا زمینه افزایش عملکرد مالی را شرکت را فراهم کرد. در تحقیقاتی که قبل از این یحیی زاده و همکاران، (۱۳۹۳). هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت‌ها در ایران طی سال‌های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۷ با استفاده از نرم‌افزار لیزرل (LISREL) بوده است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بازده حقوق صاحبان سهام و بازده کل سهام عادی تنها با یکی از متغیرهای سرمایه فکری یعنی سرمایه ارتباطی، ارتباط مستقیم دارد. همچنین، بازده دارایی‌ها و سود هر سهم با دو متغیر سرمایه فکری یعنی سرمایه ارتباطی و سرمایه انسانی ارتباط مستقیم دارد. به‌علاوه، بازده کل سرمایه‌گذاری، با هر سه متغیر سرمایه فکری یعنی سرمایه ارتباطی، سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری ارتباط مستقیم دارد. پژوهشی توسط مدهوشی و اصغرنژاد امیری (۱۳۸۸) نیز به سنجش سرمایه فکری و بررسی رابطه آن با بازده مالی شرکت‌ها در شرکت‌های سرمایه‌گذاری بورس اوراق بهادار ایران انجام شده است. نتایج پژوهش حاکی از وجود رابطه مستقیم بین سرمایه فکری و بازده مالی و بازده مالی آتی شرکت‌های مذکور است. نسیف و همکاران (۲۰۱۶). هدف از این مقاله تحلیل رابطه بین عملکرد سرمایه فکری و عملکرد مالی ۴۴ بانک در حال کار در ترکیه بین سالهای ۲۰۰۵ و ۲۰۱۴ است. عملکرد سرمایه فکری بانکها از طریق روش ضریب ارزش افزوده فکری (VAIC) ارزیابی شده است. عملکرد سرمایه فکری بخش بانکداری ترکیه به طور کلی متأثر از بازده سرمایه انسانی (HCE) است. برحسب انواع بانکها، توسعه و سرمایه گذاری بانکها دارای بالاترین میانگین VIAC است. عملکرد سرمایه فکری بخش بانک داری ترکیه به طور کلی متأثر از بازده سرمایه انسانی است (HCE). برحسب انواع بانکها، بانکهای توسعه و سرمایه دارای بالاترین میانگین VAIC هستند. زمانیکه VAIC به اجزایش تقسیم شد، این میتواند مشاهده شود که بازده بکار رفته سرمایه (CEE) و بازده سرمایه انسانی (HCE) به شکل مثبت بر عملکرد مالی بانکها تأثیر می‌گذارند. با این حال، CEE دارای تأثیر زیادی بر عملکرد مالی بانکها در مقایسه با HCE میباشد؛ بنابراین، بانکهای در حال کار در بخش بانکداری ترکیه باید از سرمایه‌های مالی و فیزیکی استفاده کنند اگر آنها

خواهان رسیدن به سطح سود دهی بالایی هستند. سیگر و توپاسکال (۲۰۱۶) در پژوهشی در کشور ترکیه به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی یکی از آژانس های مسافرتی در ترکیه پرداختند. در این پژوهش که با روش توصیفی پیمایشی انجام شد نتایج نشان داد بین سرمایه فکری با عملکرد مالی آژانس های مسافرتی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد و با افزایش سرمایه فکری عملکرد مالی بهبود می یابد. همچنین تمامی ابعاد سه گانه سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه ای) ارتباط مثبت و معناداری با عملکرد مالی آژانس مسافرتی نشان دادند و به عبارتی یافته ها نشان داد با بهبود سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه ای عملکرد مالی بهبود می یافت. تان و همکاران در تحقیقی که در سال ۲۰۰۷ انجام شد، به بررسی رابطه سرمایه فکری و عملکرد مالی ۱۵۰ شرکت از شرکت های بورس اوراق بهادار در فاصله سال های ۲۰۰۰ تا ۲۰۰۲ سنگاپور پرداختند. نتایج این پژوهش در بخش های مختلف قابل توجه بود. از جمله اینکه سرمایه فکری و عملکرد مالی این شرکت ها به گونه ای معنادار از همبستگی مثبت برخوردار هستند. همچنین سرمایه فکری و عملکرد آتی شرکت ها و نیز نرخ رشد سرمایه فکری با عملکرد شرکت ها دارای رابطه مستقیم بودند. از سوی دیگر، سهم سرمایه فکری در عملکرد شرکت ها با صنعت متفاوت بودند. چن و همکاران (۲۰۰۵) به بررسی رابطه بین سرمایه فکری، ارزش بازار و عملکرد مالی شرکت های بورس اوراق بهادار تایوان طی سال های ۱۹۹۲ تا ۲۰۰۲ پرداختند. نتایج پژوهش حاکی از وجود تأثیر مثبت سرمایه فکری بر عملکرد مالی و ارزش بازار این شرکت ها بود. همچنین این تحقیق نشان داد که می توان از سرمایه فکری به عنوان یک شاخص پیش بینی کننده عملکرد مالی آتی استفاده نمود. یافته های این پژوهش با یافته های روشندل اربطانی و شیروانی ناغانی، (۱۳۹۴)، یحیی زاده و همکاران، (۱۳۹۳)، رسولی و همکاران (۱۳۹۳)، رمز گویان و حسن پور (۱۳۹۲)، مدهوشی و اصغر نژاد امیری (۱۳۸۸) نسیف و همکاران (۲۰۱۶)، سیگر و توپاسکال (۲۰۱۶)، تان و همکاران (۲۰۰۷)، چن و همکاران (۲۰۰۵)، فایرر و ویلیامز (۲۰۰۳)، باری (۱۹۹۱) و دونالدسون و پرستون (۱۹۹۵) همخوانی دارد.

۷-۲- پیشنهادها

پیشنهادهای کاربردی تحقیق

- ۱ با توجه به یافته های فرضیه اصلی اول که نشان از تایید این فرض می باشد.
- ۱- افزایش توجه به سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و همچنین سرمایه ساختاری ۲- افزایش آموزش ضمن خدمت به کارکنان و همچنین ترغیب کارکنان به تبادل تجربه بین یکدیگر ۳- ایجاد امنیت شغلی برای کارکنان با توجه به یافته های فرضیه اول که نشان از تایید این فرض می باشد پیشنهاد می شود:
- ۱- افزایش تعداد دوره های آموزش های کارکنان در شرکت ۲- افزایش سطح دانش شغلی کارکنان در شرکت از طریق یادگیری سازمانی ۳- کاهش میزان ترک خدمت کارکنان کلیدی (کارکنان بسیار باتجربه یا متخصص) شرکت از طریق ارتقاء شغلی و افزایش مزایای حقوقی ۴- افزایش میزان رضایت کارکنان از خدمات رفاهی و محیط عمومی شرکت از طرق مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، افزایش حقوق و مزایا، محیط کاری کارکنان را به شکل نوین طراحی شود که وسایل گرمایشی و سرمایشی داشته باشند و امنیت محیط کار هم تضمین باشد.
- با توجه به یافته های فرضیه دوم که نشان از تایید این فرض می باشد پیشنهاد می شود:
- ۱- میزان آگاهی کارکنان از اهداف و چشم انداز شرکت از طریق مشارکت آنها در طراحی و برنامه ریزی افزایش یابد ۲- افزایش تعداد یا تنوع برنامه های سازمانی برای خلق ایده های کارکنان (از قبیل نظام مشارکت، اتاق های فکر، بانک ایده و ...) ۳ - افزایش چابکی در ارائه خدمات فنی شرکت
- با توجه به یافته های فرضیه سوم که نشان از تایید این فرض می باشد پیشنهاد می شود:
- ۱- افزایش قدرت مذاکره با شرکت های همکار (شرکت های پیمانکار) ۲- افزایش کیفیت محصولات با استفاده از مدل کیفیت فراگیر جامع ۳- توجه ویژه شرکت به محیط زیست و رفاه عمومی از طریق تولید محصولات با کیفیت.

۷-۲- پیشنهادهای پژوهشی تحقیق

- ۱- بررسی تاثیر سرمایه نوآوری بر عملکرد مالی
- ۲- بررسی تاثیر استراتژی های بازاریابی بر عملکرد مالی
- ۳- بررسی تاثیر کیفیت فراگیر بر عملکرد مالی
- ۴- بررسی تاثیر یادگیری سازمانی بر عملکرد مالی

۷-۳- محدودیت های در اختیار پژوهشگر

- کم اهمیت دانستن جایگاه پژوهش در طی دهه های اخیر در سازمانها باعث شده است که برخی از پاسخ دهندگان امر پژوهش را بی فایده تلقی نمایند.
- دلواپسی های کارکنان از پیامدهای ارائه پاسخهای صحیح به پرسشنامه های تهیه شده باعث شده است که برخی از آنان ارائه پاسخهای دقیق به سؤالات پرسشنامه ها خودداری نمایند.
- علی رغم تمهیدات لازم و پیگیریهای مستمر و صرف زمان زیاد تمام پاسخ نامه های توزیع شده تکمیل و ارسال نشد و برای جبران پرسشنامه های دیگری توزیع گردیده است.
- پراکندگی جامعه آماری.
- مشکلات ذاتی پرسشنامه.
- کمبود پژوهش در زمینه پژوهش مورد بحث.

منابع

۱. آراسته، محمد (۱۳۹۱) "تبیین عملکرد شرکت با استفاده از بازارگرایی، نوآوری و مزیت رقابتی در شرکت های تولیدی استان گیلان" پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد رشت.
۲. دستگیر م، محمدی ک. ۱۳۸۸. سرمایه فکری گنج تمام نشدنی سازمان. تدبیر، شماره ۲۱۴: ۳۴-۲۸.
۳. رسولی، رضا، ضماهنی، مجید. شهرآیینی، سعید. (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر عملکرد مالی شرکت ها در بورس تهران، راهبرد مدیریت مالی سال دوم، شماره ۷، ص: ۳۳-۵۷.
۴. زاهدی م، لطفی زاده ف. ۱۳۸۹. ابعاد و مدل های اندازه گیری سرمایه فکری. فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره، ۵۵: ۶۳-۳۹.
۵. علوی ع، قریشی ر. ۱۳۸۶. الگوی اندازه گیری سرمایه فکری در سازمانهای ایرانی. اندیشه مدیریت، سال اول، شماره دوم: ۱۵۰-۱۲۷.
۶. قاسمی، فاطمه، (۱۳۹۲)، بررسی تاثیر آموزشهای ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی بانک سپه تهران، اداره کل بازرسی و حسابرسی، بانک سپه آبان، شماره ۱۴، ص: ۴۱-۴۶.
۷. قلیچ لی ب، مشبکی ا. ۱۳۸۵. نقش سرمایه های اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان. فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۷۵: ۱۴۷-۱۲۵.
۸. کنیلا، دنیس. (۱۳۸۳)، توانمندسازی منابع انسانی، ترجمه: مهدی ایران نژادپاریزی، معصومعلی سلیمیان. تهران: نشر ایران.
۹. مجتهدزاده و. ۱۳۸۹. رابطه سرمایه فکری و عملکرد صنعت بیمه (از دیدگاه مدیران). بررسی های حسابداری
۱۰. مدهوشی، مهرداد. اصغر نژاد امیری، مهدی. (۱۳۸۸)، "سنجش سرمایه فکری و بررسی رابطه آن با بازده مالی شرکت ها"، بررسی های حسابداری و حسابرسی. شماره ۵۷، پاییز ۱۳۸۸: ۱۰۱-۱۱۶.

۱۱. یحیی زاده فر، محمود . آقاجانی، حسنعلی. یحیی تبار، فاطمه. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد مالی شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، نشریه تحقیقات مالی، مقاله ۱۱، دوره ۱۶، شماره ۱، ص: ۱۸۱-۱۹۹.

12. Bontis N. 1999. Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital. Framing and advancing the state of the field. *International Journal of Technology Management*. Vol. 18, No. 5-8, pp: 433-462.
13. Bontis N. 2003. Intellectual capital disclosure in Canadian corporation. *Journal of Human Resource Costing and Accounting*. Vol. 7, No. 1/2, pp: 9-20.
14. Bontis N. 2004. National Intellectual Capital Index: a united nations initiatives for the Arab region. *Journal of Intellectual Capital*. Vol. 5, No. 1, pp:13- 39.
15. Bontis N. 2001. Assessing knowledge assets: A review of the models used to measure intellectual capital. *International Journal of Management Review*. Vol. 3, No.1, pp: 41-60.
16. Bontis, N. (1996). "There is a Price on Your Head: Managing Intellectual Capital Strategically". *Ivey Business Journal (Formerly Business Quarterly)*. Summer. 7-40.
17. Bozbura F. Tunc. 2004. Management and application of intellectual capital in Turkey. *The Learning Organization*. Vol. 11, No. 4/5, pp: 357-367.
18. Brooking A. 1997. *Intellectual Capital*. London. International Thomson Business press.
19. Chen, M.Chin, Cheng,S.J, Hwang, Y. (2005). "An Empirical - Investigation of the Relationship Between Intellectual Capital and Firm Market Value and Financial Performance". *Journal of Intellectual Capital*. No 2. 159-176.
20. Firer, S, Williams,S.M. (2003). "Intellectual Capital and Traditional Measures of Corporate Performance". *Journal of Intellectual Capital*. No 3. 348-360.
21. Roos G, Roos J. 1997. Measuring your companys intellectual performance. *Long Range Planning*. Vol, 30, No. 3, pp: 413-426.
22. Tan, H. P, Plowman, D, Hancock, P. (2007). "Intellectual Capital and Financial Returns of Companies". *Journal of Intellectual Capital*. No 1. 76-95.

Investigating the Effect of Intellectual Capital on Proper Financial Performance in Abadan Oil Refining Company

Hamideh Ranjbar¹, Yaser Kayedi²

¹ Assistant Professor, Islamic Azad University, Yasouj, Yasouj, Iran.

² M.sc student of Public administration, Business Administration, Major: Financial Management, Islamic Azad University, Yasouj, Iran.

Abstract

This research was conducted with the aim of Investigating the Effect of Intellectual Capital on Proper Financial Performance in Abadan Oil Refining Company. This research is a descriptive-survey based on the applied and time-consuming cross-sectional nature. The statistical population of this study was 3000 employees and experts of Abadan Oil Refining Company. 350 people were selected using the Cochran formula as the statistical sample. The research instrument is a standard questionnaire that was used. Content validity was used to measure the validity of the questionnaires and to determine its reliability, the Cronbach's alpha coefficient was calculated and its value was estimated to be 0.83. To analyze the data, pls and spss were used. Also, path coefficient, t-statistics and structural equation modeling were used to analyze the inferential data. The results of the research show that intellectual capital, human capital, structural capital, and relationship capital (Client) have a positive and significant effect on the correct financial performance of refining refining company Abadan.

Keywords: Intellectual Capital, Proper Financial Performance
