

نقش تعدیل‌کننده فرایند یادگیری در رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی

دکتر وجه‌الله قربانی‌زاده* حسین حبیبی بدرآبادی** دکتر حسین ابراهیم‌زاده***

چکیده

امروزه ماهیت کسب و کار با چالش‌ها و تغییرات سریع و مهمی مواجه است که فعالیت‌های اقتصادی سازمان‌ها را دگرگون ساخته است. وقوع رویدادهایی مانند گسترش رقابت، پیشرفت فن‌آوری اطلاعات، تغییر در ساختارهای سازمانی و تلاش همه جانبه واحدهای اقتصادی برای احراز رتبه برتر، ضرورت توجه به بهبود مستمر عملکرد سازمانی را اجتناب‌ناپذیر کرده است. بقا و بالندگی در چنین محیط‌هایی تنها با به دست آوردن عملکرد سازمانی برتر امکان‌پذیر است که لازمه آن رسیدن به ویژگی سازمان‌های با عملکرد برتر و توجه به مقوله‌های تأثیرگذار بر عملکرد سازمانی است. یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی، سرمایه‌های فکری سازمان است که در این مقاله مورد بحث قرار گرفته است. در این پژوهش تأثیر متغیر «سرمایه فکری» بر «عملکرد سازمانی» مورد سنجش قرار گرفته است و در این میان به نظر می‌رسد که متغیر «یادگیری سازمانی» رابطه بین این دو متغیر را تحت تأثیر قرار می‌دهد و به عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند. جامعه آماری پژوهش، کلیه مدیران و کارکنان بخش سرپرستی و شعب بانک ملی شهر قم بوده و داده‌های پژوهش با استفاده از پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است. برای بررسی ابعاد متغیرهای مورد مطالعه و سنجش روایی سازه از روش تحلیل عاملی تأییدی و برای آزمون فرضیه‌های پژوهشی از روش مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. یافته‌ها حاکی از آن است که تأثیر مستقیم سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی چندان قوی نیست، اما این متغیر از طریق متغیر تعدیل‌کننده «فرایند یادگیری سازمانی» تأثیر قابل توجهی بر عملکرد بانک ملی دارد. هم‌چنین تأثیرگذاری سرمایه فکری بر فرایند یادگیری سازمانی تأیید شده است. به علاوه، یافته‌ها نشان می‌دهد که فرایند یادگیری سازمانی بر عملکرد بانک ملی تأثیر مثبت و مستقیم دارد.

واژه‌های کلیدی: سرمایه فکری، فرایند یادگیری سازمانی، عملکرد سازمانی

*نویسنده مسؤل - استادیار دانشگاه علامه طباطبایی

** کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی

*** استادیار دانشگاه سیستان و بلوچستان

۱- مقدمه

امروزه به دلیل گسترش و پیشرفت فن آوری، ماهیت کار نیز از سنتی و دستی به فکری و هوشی تبدیل شده است. از طرف دیگر، همه کسب و کارها در سراسر دنیا تحت فشار مستمر کاهش هزینه و افزایش ارزش قابل ارائه به مشتریان قرار دارند. از این رو، بسیاری از سازمان‌ها به دنبال یافتن راه‌کارهایی هستند که بتوانند از طریق ارائه خدمات با کیفیت، انعطاف‌پذیری، نوآوری و پاسخ‌گویی سریع، از سایر رقبا متمایز شوند و به اثربخشی و کارایی بالاتر دسترسی پیدا کنند. بسیاری بر این باورند که سازمان‌هایی می‌توانند در دنیای پررقابت امروزی به فعالیت و حیات خود ادامه دهند که دارای عملکرد سازمانی بهینه و برتر نسبت به رقبا باشند و ضمن از استفاده مناسب از فرصت‌ها، از تهدیدات به نفع خود سود ببرند. عوامل مؤثر بر عملکرد سازمان‌ها را به دو دسته عوامل برون‌سازمانی و عوامل درون‌سازمانی تقسیم می‌کنند. عوامل برون‌سازمانی شامل عوامل اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و حقوقی هستند و عوامل درون‌سازمانی در برگیرنده مقوله‌هایی چون سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری^۱ و فرهنگ سازمانی، ساختار، فناوری، راهبردها و فرایند یادگیری سازمانی^۲ می‌باشند که نقش این عوامل در سازمان‌ها بیش از پیش نمایان است. هدف این مقاله مطالعه امکان و احتمال تأثیرگذاری دو عامل «سرمایه فکری» و «فرایند یادگیری سازمانی» - به عنوان عوامل مهم درون‌سازمانی - بر «عملکرد» بانک ملی قم می‌باشد و در صورت مؤثر بودن این عوامل، میزان تأثیرگذاری‌شان نیز مطالعه خواهد شد.

سرمایه فکری را مجموعه‌ای از دارائی‌های دانشی که متعلق به یک سازمان است تعریف می‌کنند که موجب افزایش ارزش سرمایه‌های سازمان می‌شود و وضعیت سازمان را در مقایسه با رقبا بهبود می‌بخشد (مر^۳، ۲۰۰۴). سوارت^۴ سرمایه فکری را دانش مفید و مستندسازی شده می‌داند که شامل فرایندها، فن‌آوری‌ها، حق امتیازات، مهارت‌های کارکنان، اطلاعات مربوط به مشتریان، عرضه کنندگان و سهامداران است.

سینکولا یادگیری سازمانی را ابزاری می‌داند که به وسیله آن دانش محافظت می‌شود، به طوری که افراد دیگر علاوه بر ایجادکنندگان دانش نیز می‌توانند آن را به کارگیرند (Sinkula, 1994). در تعریف دیگر، یادگیری سازمانی ایجاد شرایطی در سازمان است که

1-Intellectual Capital

2-Organizational Learning

3-Marr

4-Sewart

تک تک افراد آن شرایط و تغییرات به وجود آمده را می‌پذیرند و از آن به عنوان یک فرایند دائمی استقبال می‌کنند (Stata, 1989). سؤال اصلی مقاله این است که «چگونه می‌توان تأثیر این دو عامل را بر عملکرد سازمانی مورد ارزیابی قرار داد و با استفاده از سرمایه فکری و توسعه فرایند یادگیری در سازمان به سمت سازمانی با عملکرد برتر گام برداشت؟»

با توجه به اهمیت موضوع عملکرد سازمانی در شعبات بانک ملی شهر قم و با توجه به نقش دو عامل سرمایه فکری و فرایند یادگیری در این سازمان و احساس نیاز به شناخت تأثیر این دو عامل در عملکرد سازمان مورد مطالعه، این پژوهش انجام شده است و نویسندگان مقاله به دنبال پاسخ به این سؤال هستند که «سرمایه فکری چه تأثیری بر عملکرد سازمانی (مالی و دانشی) بانک ملی شهر قم دارد؟ و فرایند یادگیری سازمانی به چه میزان این رابطه را تحت تأثیر قرار می‌دهد؟»

در ادامه مقاله پس از بررسی اجمالی موضوع سرمایه فکری و اجزای تشکیل دهنده آن، عملکرد سازمانی و فرایند یادگیری سازمانی، به بررسی شاخص‌های مرتبط با متغیرهای مورد مطالعه پرداخته می‌شود. به دنبال تشریح روش‌شناسی پژوهش، یافته‌های اصلی پژوهش توضیح داده می‌شود و در نهایت پس از بحث و بررسی و نتیجه‌گیری، مقاله با ارائه چند پیشنهاد عملی به پایان می‌رسد.

۲- مباحث نظری

۲-۱- سرمایه فکری

در ادبیات و نوشته‌های مدیریت، واژه سرمایه فکری به اشکال گوناگون تفسیر شده است، اما معنی پرکاربرد این واژه «دانش مفید مستندسازی شده» است و اشاره به این واقعیت دارد که یک سازمان، ارزشمندتر از مجموع دارائی‌های سخت‌مندرج در ترازنامه خود است. دانش در اینجا باید به مفهومی کاملاً وسیع تعبیر شود. فرآیندها، سیستم‌های اطلاعات، محصولات جدید، نام‌های تجاری، مهارت‌های کارکنان و فهرست مشتریان، همگی می‌توانند بخشی از سرمایه فکری باشند (ولوه، ۱۳۸۴: ۱۳۸). سرمایه فکری شامل تمامی منابع دانش‌محوری است که برای سازمان ارزش تولید می‌کند، ولی در صورت‌های مالی وارد نمی‌شود (Pablos, 2004). به بیان دیگر، سرمایه فکری عبارت است از: داشتن دانش، به کارگیری تجربه، فن‌آوری سازمانی، ارتباط با مشتری و عرضه‌کننده و نیز

توانایی‌های حرفه‌ای که یک مزیت رقابتی را در بازار از آن شرکت می‌کند (Edvinson & Malone, 1997).

به نظر حال^۱ سرمایه فکری ممکن است جزء دارائی‌ها دسته‌بندی شود (مانند مارک یا علامت تجاری، قراردادهای و پایگاه داده‌ها) یا به عنوان مهارت شناخته شود (مانند این‌که کارکنان دانش‌گر چگونه انجام دادن کار را بلدند). این سرمایه یک شاخص کلیدی عملکرد است که باید شناخته شود، حفاظت گردد و توسط کارکنان پرورش یابد، تا سازمان بتواند در بازار پر تحول و متلاطم، عملکردش را حفظ کرده و بهبود بخشد (UNI, 2001). سرمایه فکری برای سازمان‌ها تنوع ارزش سازمانی زیادی را فراهم می‌کند. مانند ایجاد سود، تعیین راهبرد (سهم بازار، رهبری، شهرت)، نوآوری، وفاداری مشتری، کاهش هزینه، بهبود بهره‌وری و موارد دیگر (Harrison & Sullivan, 2000). بسیاری معتقدند که سرمایه فکری در تعیین ارزش سازمان و عملکرد اقتصادی آن موثر است (Petty & Guthrie, 2000). به این دلیل مدیریت سرمایه فکری برای موفقیت بلندمدت یک سازمان بسیار مهم تشخیص داده شده است؛ سازمان‌های برخوردار از مدیریت سرمایه فکری نسبت به رقبای‌شان عملکرد بهتری دارند (Brennan & Connell, 2000). برای مفهوم سرمایه فکری در متون و نوشته‌های مختلف، اجزایی ذکر شده است که در زیر به آنها اشاره می‌شود:

۱-۲-۱- اجزای سرمایه فکری

در خصوص عناصر تشکیل دهنده و اجزای سرمایه فکری اظهار نظرهای متعددی وجود دارد که برخی از این تقسیم‌بندی‌ها مورد استقبال بیشتری قرار گرفته است. یکی از این دسته‌بندی‌ها، تقسیم سرمایه فکری به سرمایه‌های انسانی، ساختاری و مشتری (ارتباطی) است که در ادامه مورد بحث قرار می‌گیرد.

الف) سرمایه انسانی

سرمایه انسانی^۲ مهم‌ترین دارائی یک سازمان و منبع خلاقیت و نوآوری است. در یک سازمان، دارائی‌های دانشی ضمنی کارکنان یکی از حیاتی‌ترین اجزایی است که بر عملکرد سازمان تأثیر به‌سزایی دارد. با این وجود، تنها وجود دانش ضمنی برای عملکرد خوب در سازمان کافی نیست. هدف، تبدیل دانش ضمنی کارکنان به دانش آشکار در تمامی سطوح

1 -Hall

2 -Human Capital

سازمان است، به این ترتیب ایجاد ارزش در سازمان امکان‌پذیر خواهد بود. سرمایه انسانی حاصل جمع دانش حرفه‌ای کارکنان، توانایی‌های رهبری، مخاطره‌پذیری و توانایی‌های حل مساله است (Bozburu, 2004). به عبارت دیگر، سرمایه انسانی نشان‌گر موجودی دانشی افراد یک سازمان است که در وجود کارکنان نهفته است. سرمایه انسانی ترکیبی از دانش، مهارت، قدرت نوآوری و توانایی افراد سازمان برای انجام وظایف‌شان بوده و دربردارنده ارزش‌ها، فرهنگ و فلسفه سازمان است (Bontis, 2001). سرمایه انسانی اساس سرمایه فکری را تشکیل می‌دهد. به عبارت دیگر، یک جزء اصلی و اولیه برای اجرای فعالیت‌های سرمایه فکری به حساب می‌آید.

ب) سرمایه مشتری

سرمایه مشتری^۱ به ارزش فعلی روابط سازمان با مشتریان و ارزش آتی این روابط اطلاق می‌شود. جوهر سرمایه مشتری در دانشی است که در کانال‌های بازاریابی و روابط مشتریان نهفته است، یعنی دانشی که سازمان را از طریق تحول در ماهیت آن توسعه می‌دهد و منجر به پیشرفت سازمان می‌گردد (Bontis, 2000). بعضی از صاحب‌نظران، سرمایه مشتری را تحت عنوان سرمایه ارتباطات مطرح کرده‌اند. در این دیدگاه، سرمایه ارتباطات عبارت است از دانشی که در روابط سازمان با مشتریان، عرضه‌کنندگان مواد اولیه، سهامداران و شرکایی با استراتژی هم‌گون وجود دارد. بنابر اظهار نظر شرکت اسکاندیا (شرکت خدمات مالی در سوئد) وجود مشتری، روابط مشتری و مشتریان بالقوه، سرمایه مشتری را تشکیل می‌دهند. تعداد و ساختار مشتریان برای ارزش آتی سازمان حیاتی است، زیرا روابط مشتری اصل جریان نقدی سازمان را تشکیل می‌دهد (Pablos, 2003).

سرمایه مشتری یکی از اجزای اصلی سرمایه فکری به شمار می‌رود که ارزش را در کانال‌های بازاریابی و ارتباطی که سازمان با رهبران آن صنعت و تجارت دارد، جای داده است. سرمایه مشتری به عنوان پل و یا تسهیل‌کننده در فعالیت‌های سرمایه فکری محسوب می‌شود. این سرمایه از ملزومات اصلی و تعیین‌کننده تبدیل سرمایه فکری به ارزش بازار و در نتیجه عملکرد تجاری سازمان است. بدون سرمایه مشتری، ارزش بازار و یا عملکرد تجاری سازمان قابل حصول و دستیابی نیست. سرمایه مشتری به طور مستقیم با عملکرد سازمان ارتباط دارد. تحقیقات انجام شده در دانشگاه میشیگان، نشان داده است که رضایت

مشتریان می‌تواند ارتباطات تجارت را حفظ کند و نوسان‌پذیری قیمت محصول را کم کرده و پرستیژ سازمان را بهبود بخشد (Chen & Zhu, 2004).

ج) سرمایه ساختاری

ادوینسون و ملون سرمایه ساختاری^۱ را به عنوان سخت‌افزار، نرم‌افزار، پایگاه داده‌ها، ساختار سازمانی، حقوق انحصاری سازمان و تمامی توانایی‌های سازمان که حامی بهره‌وری کارکنان است، تعریف می‌کنند (Edvinsson & Malon, 1997). از منظری دیگر، سرمایه ساختاری چیزی است که هنگامی که کارکنان شب به خانه می‌روند در سازمان باقی می‌ماند (Roos & Roos, 1997). به عبارت دیگر، سرمایه ساختاری شامل تمام انباشته‌های غیرانسانی دانش در یک سازمان است (Engstrom, 2003). سرمایه ساختاری شامل فرهنگ سازمان، ساختار سازمانی، یادگیری سازمانی، فرآیند عملیاتی و سیستم اطلاعات سازمان می‌شود. یکی از صاحب نظران سرمایه فکری، سرمایه ساختاری را ستون اصلی ایجاد سازمان‌های یادگیرنده می‌داند. به نظر او، اگر سازمان کارکنانی با توانایی بالا، ولی سیستم‌ها و رویه‌های ضعیف داشته باشد، همین امر مانع رسیدن سازمان به سطح خوب عملکرد خواهد بود. در مقابل، یک ساختار قوی باعث کاهش هزینه کل و افزایش سود و بهره‌وری سازمانی خواهد شد (Bontis, 2003).

۲-۲- عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی حاصل یا نتیجه فرآیندهای اجرایی و تحقق اهداف سازمان است. در تعریفی دیگر، عملکرد سازمانی عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است (Cascio, 1989:205). عملکرد سازمانی تقریباً شامل تمامی اهداف رقابت‌پذیری و تعالی تولید است و به هزینه، انعطاف‌پذیری، سرعت، قابلیت اعتماد یا کیفیت مربوط می‌شود. به علاوه، عملکرد سازمانی را می‌توان به مثابه چتری تعریف کرد که همه مفاهیم مرتبط به موفقیت و فعالیت‌های کل سازمان را در بر می‌گیرد.

سازمان‌های با عملکرد برتر دارای ویژگی‌هایی خاص از لحاظ چشم‌انداز و مأموریت‌های سازمان، اهداف، تفکر راهبردی، رهبری، طراحی سازمان، فناوری و فرآیندهای سازمانی می‌باشند. در یک سازمان با عملکرد برتر، پیش‌رانه‌های اصلی عملکرد توسط بیانیه مأموریت تبیین می‌شود. یکی از مهم‌ترین و زیربنایی‌ترین ویژگی یک سازمان با عملکرد برتر،

مأموریت و چشم‌انداز آن است (Waal, 2005) و سازمان‌های با عملکرد برتر، هدف‌های روشن و قابل اندازه‌گیری را تدوین می‌کنند (Hardesty, 2003). پژوهش‌ها حاکی از آن است که رهبری یک سازمان با عملکرد برتر، می‌داند که سازمان را کجا می‌خواهد ببرد و اطمینان دارد که همه کارکنان جهت حرکت سازمان را درک می‌کنند و به روشنی در کمک به سازمان در راستای حرکت به سوی هدف‌ها، درگیر و فعال هستند (Harpest, 2006). ساختار سازمان‌های با عملکرد برتر، در نهایت سادگی است و تعداد مقام‌های ارشد این‌گونه سازمان‌ها به طرز شگفت‌آوری اندک است. این سازمان‌ها تأکید زیادی بر استفاده از فن‌آوری برای تأثیرگذاری راهبردی بر کسب و کار دارند. در یک سازمان با عملکرد برتر، بیان مأموریت، اتخاذ راهبرد همسو با مأموریت و تبیین ارزش‌های محوری سازمان، به تنهایی کفایت نمی‌کند، چرا که فرآیندها نیز باید کارآمد باشند تا بتوان منابع محدود را برای ایجاد ارزش مورد استفاده قرارداد. این قبیل سازمان‌ها اهمیت ویژه‌ای را برای فرآیند و مدیریت فرآیند قائل هستند چرا که ایجاد ارزش برای مشتری از راه به کارگیری فرآیندهای مؤثر و کارآمد حاصل می‌شود.

عملکرد بهینه و برتر به خودی خود تحقق نمی‌یابد، بلکه برای پشتیبانی از آن باید ساختار، راهبرد و فرآیندهای مختلف از جمله فرایند یادگیری متناسب گردد. افزایش توانایی و قابلیت‌های کارکنان از طریق آموزش مستمر آنان می‌تواند دارای اثر مستقیمی بر نتایج مالی سازمان باشد و هم‌چنین می‌توان گفت که شایستگی سرمایه انسانی با عملکرد سازمان رابطه مستقیمی دارد (Chen, 2004).

با توجه به مرور پیشینه و ادبیات مفهوم سرمایه فکری و عملکرد سازمانی می‌توان فرضیه اول پژوهش را این‌گونه بیان کرد:

فرضیه اول: «سرمایه فکری بانک ملی شهر قم بر عملکرد سازمانی آن تأثیر مثبت و معناداری دارد.»

در بررسی ویژگی سازمان‌های با عملکرد برتر مشاهده شده است که یکی از عوامل مهمی که روی روابط بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی تأثیر گذاشته و به بهبود عملکرد سازمانی منجر می‌شود فرایند یادگیری سازمانی است که در ادامه اشاره مختصری به آن می‌شود.

۳-۲- فرایند یادگیری سازمانی

توان یادگیری یکی از ویژگی‌های مهم عامل انسانی است و افراد قبل از ورود به سازمان نیز یاد می‌گیرند، اما بحث بر سر دانش‌ها و مهارت‌هایی است که کارکنان پس از ورود به سازمان فرا می‌گیرند و از آن به عنوان یادگیری سازمانی یاد می‌شود. موضوع یادگیری سازمانی عموماً با فرآیندهایی سر و کار دارد که طی آن اطلاعات و دانش کاربردی به وجود می‌آید؛ به اشتراک گذاشته می‌شود؛ تعبیر و تفسیر می‌شود و در سازمان نهادینه می‌گردد (قربانی‌زاده، ۱۳۸۷). از منظر بسیاری از نویسندگان مانند هیوبر^۱ (۱۹۹۱) یا سلیتر و نرور^۲ (۱۹۹۵)، یادگیری سازمانی فرآیندی است که از سه مرحله متفاوت تشکیل شده است: الف) کسب (تولید) اطلاعات؛ که به گردآوری و ارزیابی اطلاعات مربوط به نیازها و ترجیحات مشتری و نیروهای مؤثر در تقویت نیازها و خواسته‌های آنان اشاره دارد، ب) نشر و توزیع اطلاعات؛ فرآیندی که طی آن اطلاعات مربوط به بازار در درون یک سازمان خاص مبادله می‌شود و ج) تعبیر و تفسیر مشترک؛ فرآیندی که طی آن اطلاعات معنی‌دار می‌شود، البته با در نظر گرفتن محدودیت‌های موجود در انتقال اطلاعات و توسعه فهم مشترک و مدل‌های مفهومی مشترک در بین افراد (هیولت^۳، فرل و هیورلی، ۲۰۰۲). باید توجه داشت که یادگیری سازمانی یک وضعیت ثابت یا هدف محدود نیست؛ بلکه فرآیند مستمر تطبیق با شرایط محیطی و تکامل است که طی آن گروه‌های درون سازمان تشویق می‌شوند تا مهارت‌ها، دانش و اجماع در باره مقصد سازمان را توسعه دهند (بایراختاروغلو و کوتانیز^۴، ۲۰۰۳).

بنابراین تعاریف ارائه شده، یادگیری سازمانی در سازمان‌ها فرآیندی متشکل از چندین مرحله است که سازمان با اجرای آن به سمت یادگیری حرکت خواهد کرد. براساس نظر محققان و نظریه‌پردازان (جدول ۱) می‌توان چهار مرحله اصلی را برای فرآیند یادگیری سازمانی برشمرد که عبارت‌اند از: ۱) اکتساب/خلق اطلاعات: کنکاش محیط درونی و بیرونی و شناسایی و گردآوری اطلاعات مفید برای سازمان و مرور نتایج عملکرد و تجربیات گذشته و ایجاد اطلاعات جدید، ۲) تعبیر و تفسیر/انتقال اطلاعات: توزیع و تبادل اطلاعات در بین افراد، گروه‌ها و بخش‌های مختلف سازمان و تعبیر و تفسیر اطلاعات توسط آنها، ۳) به

1- Huber

2 -Slater & Narver

3 -Hult

4 -Bayraktaroglu & Kutaniz

کارگیری اطلاعات/ ایجاد دانش: به کارگیری اطلاعات متناسب با شرایط و نیازمندی‌های سازمان؛ استفاده عملی از اطلاعات و بررسی نتایج رفتاری آن و تولید دانش جدید و افزودن آن به سیستم‌های فعلی دانش در سازمان و ۴) نهادینه کردن دانش: عمومی شدن دانش جدید در سراسر سازمان و استفاده از آن در فعالیت‌های روزمره و تبدیل دانش نظری به دانش عملی و کاربردی (قربانی‌زاده، ۱۳۸۷).

جدول ۱: دیدگاه دانشمندان درباره مراحل یادگیری سازمانی. منبع: (قربانی‌زاده، ۱۳۸۷)

نام صاحب نظر	مرحله اول	مرحله دوم	مرحله سوم	مرحله چهارم
دفت وویک (۱۹۸۴)	جمع آوری اطلاعات	تعبیر و تفسیر اطلاعات	استفاده عملی از اطلاعات	-----
هیوبر (۱۹۹۱)	شناسایی اطلاعات و ایجاد دانش جدید	مبادله و پخش دانش	افزودن دانش جدید به سیستم فعلی دانش	تبدیل دانش نظری به دانش عملی
سلیتر و نورور (۱۹۹۴)	کسب اطلاعات	توزیع اطلاعات	تعبیر و تفسیر مشترک	-----
نوناکا و تاکئوچی (۱۹۹۵)	اکتساب اطلاعات	به کارگیری دانش	انتقال دانش	-----
کراسن (۱۹۹۱)	آگاه شدن	تعبیر و تفسیر	انسجام بخشی	نهادینه کردن
پاولوفسکی (۲۰۰۱)	شناسایی یا خلق اطلاعات جدید	توزیع و تبادل دانش	اصلاح و انسجام دانش	به کارگیری دانش

پس از بررسی فرایند یادگیری سازمانی و تعاریف آن فرضیه دوم پژوهش را می‌توان به این شرح مطرح کرد.

فرضیه دوم: «سرمایه فکری بر فرایند یادگیری سازمانی در بانک ملی شهر قم تأثیر مثبت و معنی‌داری می‌گذارد.»

از آنجا که تحقق فرایند یادگیری سازمانی و رسیدن به ویژگی‌های سازمان یادگیرنده لازمه بهبود عملکرد سازمانی و رسیدن به سازمانی با عملکرد برتر است، فرضیه سوم پژوهش به شرح زیر بیان می‌شود:

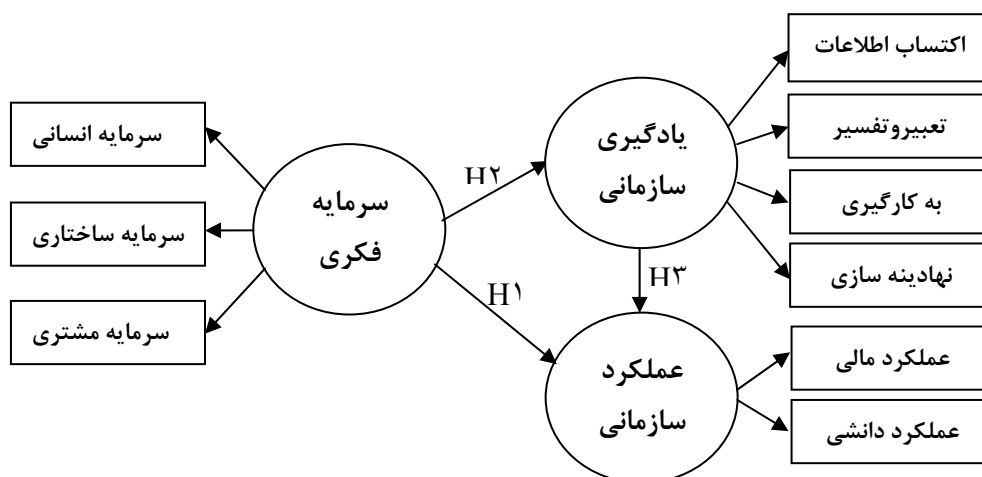
فرضیه سوم: «فرایند یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی در بانک ملی شهر قم تأثیر مثبت و معنی‌داری می‌گذارد.»

اما با توجه به فرضیه‌های فرعی سه‌گانه که مورد اشاره واقع شد، می‌توان فرضیه چهارم را که همان فرضیه اصلی تحقیق است به شرح زیر بیان کرد:

فرضیه چهارم: «سرمایه فکری از طریق فرآیند یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی بانک ملی شهر قم تأثیر مثبت و معنی‌داری می‌گذارد.»

۳- چارچوب نظری تحقیق

بر مبنای مطالب نظری پیشین و مرور مفاهیم مورد مطالعه در این مقاله، الگوی زیر به عنوان الگوی پیشنهادی پژوهش ترسیم می‌شود (شکل ۱).



شکل ۱: الگوی مفهومی پژوهش (پیشنهادی نویسندگان مقاله)

همان‌گونه که شکل ۱ نشان می‌دهد، الگوی پیشنهادی مقاله دارای سه مفهوم اصلی «سرمایه فکری»، «عملکرد سازمانی» و «فرآیند یادگیری سازمانی» است؛ مفهوم سرمایه فکری دارای سه جزء سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری می‌باشد و مفهوم عملکرد سازمانی دارای دو برساخته عملکرد مالی و دانشی است. بر اساس مرور ادبیات، فرض مقاله بر این است که متغیر سرمایه فکری روی عملکرد سازمانی تأثیرگذار است. مفهوم فرآیند یادگیری سازمانی از چهار برساخته اکتساب اطلاعات، تعبیر و تفسیر اطلاعات، به کارگیری اطلاعات و نهادینه‌سازی اطلاعات تشکیل شده است؛ این مفهوم به عنوان متغیر میانجی بین دو متغیر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی قرار گرفته و رابطه بین آنها را تعدیل می‌کند.

۴- روش‌شناسی پژوهش

این مقاله حاصل پژوهشی است که از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران و کارمندان اداره امور شعب (بخش ستادی) و مدیران و کارمندان شعب (بخش صفی) بانک ملی شهر قم است ($N=650$). تعداد ۲۴۲ نفر از آحاد جامعه، به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند و به روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک اقدام به گردآوری اطلاعات شد.

پرسش‌نامه پژوهش شامل ۵۴ سؤال (گویه) بود که ۲۶ سؤال برای سنجش سرمایه فکری، ۲۰ سؤال برای ارزیابی اقدامات فرایند یادگیری سازمانی و ۸ سؤال نیز برای سنجش عملکرد سازمانی در نظر گرفته شده بود. سؤالات مربوط به سرمایه فکری بر اساس ۳ بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری طراحی شده بودند. هم‌چنین سؤالات مرتبط با فرایند یادگیری سازمانی بر اساس ۴ مرحله اکتساب/خلق اطلاعات، تعبیر و تفسیر/انتقال اطلاعات، به کارگیری اطلاعات/ایجاد دانش و نهادینه کردن دانش و سؤالات مربوط به عملکرد سازمانی بر اساس ۲ بعد عملکرد مالی و عملکرد غیرمالی (دانشی) طراحی شده بودند.

برای اطمینان از روایی محتوا از نظرات ۱۵ تن از استادان و خبرگان حوزه مدیریت به روش دلفی بهره گرفته شد و روایی سازه ابزار سنجش نیز با روش تحلیل عاملی تأییدی (CFA) مورد اندازه‌گیری قرار گرفت. به منظور تعیین پایایی سؤالات پرسش‌نامه از روش سنجش سازگاری درونی پرسش‌نامه استفاده شد و مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای هر دسته از سؤالات، مورد اندازه‌گیری قرار گرفت؛ مقدار ضریب یاد شده برای سؤالات سرمایه فکری برابر با ۰/۹۳، برای سؤالات فرایند یادگیری سازمانی برابر با ۰/۹۳ و در نهایت برای سؤالات عملکرد سازمانی برابر با ۰/۸۵ به دست آمد.

همان‌گونه که گفته شد، برای سنجش روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی و برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش مدل معادلات ساختاری (SEM) استفاده گردید. با استفاده از مدل معادلات ساختاری، از یک طرف میزان برازش الگوی مفهومی پژوهش با داده‌ها و شاخص‌های مورد نظر و از طرف دیگر فرضیه‌های پژوهش (تأثیر متغیرها بر یکدیگر) مورد اندازه‌گیری قرار گرفت. اهم شاخص‌هایی که برای سنجش برازش الگوی مفهومی پژوهش مورد استفاده قرار گرفت، عبارت بود از: GFI (شاخص نیکویی برازش)، AGFI (شاخص تعدیل یافته نیکویی برازش) و RMSEA (ریشه خطای میانگین

مجدورات تقریب). لازم به یادآوری است که الگویی از برازش مناسب برخوردار است که در آن میزان شاخص‌های GFI و AGFI از ۰/۹۰ بیشتر باشد. هم‌چنین الگوهایی که میزان RMSEA آنها برابر ۰/۰۵ یا کمتر باشد الگوهای مناسب و اگر میزان RMSEA آنها بین ۰/۰۵ و ۰/۰۸ باشد الگوهای قابل قبولی هستند و الگوهایی که میزان RMSEA آنها ۱ یا بیشتر باشد برازش ضعیفی دارند (کلانتری، ۱۳۸۸، هومن، ۱۳۸۷).

۵- یافته‌های پژوهش

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری پژوهش در جدول شماره ۲ به اختصار نشان داده شده‌اند. مطابق با اطلاعات مندرج در این جدول، اکثریت قریب به اتفاق عناصر نمونه مرد بودند. بیش از پنجاه درصد کارکنان دارای مدرک تحصیلی دیپلم بودند. چیزی حدود ۷۸٪ از آنان در طبقه سنی زیر چهل سال قرار داشتند و ۶۳٪ از احاد نمونه دارای سابقه کاری بین ۵ تا ۱۵ سال بودند.

جدول ۲: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری

جنسیت:	زن: ۱۷٪	مرد: ۹۸/۳٪
تحصیلات:	دیپلم: ۵۴/۴۰٪	فوق دیپلم: ۱۶٪
سن:	۲۰ تا ۳۰ ساله: ۱۹/۷	۳۱ تا ۴۰ ساله: ۵۷/۹
سابقه کار:	کمتر از ۵ سال: ۷/۹٪	۵-۱۰ سال: ۳۱٪
		۱۱-۱۵ سال: ۳۲/۲٪
		۱۶-۲۰ سال: ۱۱/۲٪
		بیشتر از ۲۰ سال: ۱۷/۸٪

۵-۱- روایی سازه ابزار سنجش

در این تحقیق به دلیل محقق ساخته بودن ابزار اندازه‌گیری، سعی محققان بر این بوده است که در نهایت دقت از روایی و اعتبار و نیز پایایی آن اطمینان حاصل کنند. در این راستا پس از سنجش روایی محتوا و صوری پرسش‌نامه به روش دلفی، پس از گردآوری اطلاعات میدانی، روایی سازه نیز با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی مورد اندازه‌گیری قرار گرفت که در ادامه به یافته‌های حاصل از آن پرداخته می‌شود.

۵-۱-۱- روایی سازه سرمایه فکری

یکی از روش‌های معتبر علمی برای اندازه‌گیری روایی سازه، روش تحلیل عاملی تأییدی است که به برآورد بار عاملی و روابط بین مجموعه‌ای از شاخص‌ها و عوامل می‌پردازد. بار عاملی معرف همبستگی شاخص‌ها با عامل مربوطه است و مانند هر گونه همبستگی دیگر

تفسیر می‌شود (هومن، ۱۳۸۷). در این قسمت شاخص‌های مربوط به سرمایه فکری که به سه بخش سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری تقسیم می‌شود، مورد بررسی قرار می‌گیرد (جدول ۳). تأیید یا رد معناداری بارهای عاملی با توجه به اعداد معناداری (T-value) صورت می‌گیرد. در صورتی رابطه تأیید می‌شود (در سطح خطای ۰/۰۵) که مقدار تی آن بزرگ‌تر از ۲ و یا کوچک‌تر از ۲- باشد که به ترتیب رابطه معنادار مثبت و معنادار منفی خواهد بود. پاول کلاین معتقد است که شاخص‌هایی که بارعاملی آنها کمتر از ۳/۰ و یا آماره T آنها کوچک‌تر از قدر مطلق ۲ باشد، نشان‌دهنده ضعیف بودن آن شاخص است و از مدل اندازه‌گیری حذف می‌شود (کلاین، ۱۳۸۱).

جدول ۳: نتایج تحلیل عاملی تأییدی شاخص‌های مربوط به سرمایه فکری

سرمایه فکری	شاخص‌ها	سطح معناداری	آماره T	بارعاملی	خطای استاندارد
سرمایه انسانی	دسترسی به بهترین کارکنان	۰,۰۰۱	۱۵,۰۰۸	۰,۸۲	۰,۳۲
	تشویق آزادی بیان ایده‌ها در جلسات گروهی	۰,۰۰۱	۱۳,۸۲	۰,۷۷	۰,۴۱
	طرح ایده‌های جدید به طور مستمر	۰,۰۰۱	۱۳,۸۲	۰,۷۷	۰,۴۰
	استخدام بهترین متقاضیان شغل بر اساس برنامه جذب	۰,۰۰۱	۱۱,۸۹	۰,۷۰	۰,۵۲
	تلاش جمعی کارکنان برای متمایز شدن از رقبا	۰,۰۰۱	۱۱,۹۴	۰,۶۹	۰,۵۲
	وجود رضایت کارکنان از سازمان	۰,۰۰۱	۱۱,۵۳	۰,۶۸	۰,۴۵
	شایستگی کارکنان در سطح ایده آل	۰,۰۰۱	۱۱,۳۸	۰,۶۷	۰,۵۵
	همکاری کارکنان به صورت تیمی و کسب بازدهی	۰,۰۰۱	۱۰,۳۹	۰,۶۲	۰,۶۱
	تسهیم ایده‌های عالی بین کارکنان سازمان	۰,۰۰۱	۹,۴۳	۰,۵۸	۰,۶۷
	دسترسی به کارکنان هوشمند	۰,۰۰۱	۹,۲۵	۰,۵۷	۰,۶۸
	یادگیری کارکنان از یکدیگر	۰,۰۰۱	۳,۴۵	۰,۲۳	۰,۹۵
	عدم مانع تراشی افراد برای پیشرفت یکدیگر	۰,۵۶	-۳,۴۵	-۰,۲۴	۰,۹۴
	رویه‌ها و سیستم‌های تسهیل‌کننده نوآوری	۰,۰۰۱	۱۳,۰۱	۰,۸۱	۰,۳۴
سرمایه ساختاری	دسترسی آسان به اطلاعات از طریق سیستم‌های اطلاع‌رسانی	۰,۰۰۱	۹,۹۹	۰,۶۵	۰,۵۸
	استفاده کارآ از منابع در دسترس	۰,۰۰۱	۹,۸۸	۰,۶۴	۰,۵۹
	کمترین هزینه در انجام کارها	۰,۰۰۱	۹,۷۹	۰,۶۳	۰,۶۸
	ساختار سازمانی تسهیل‌کننده هماهنگی و همکاری	۰,۵۸	-۲,۹۱	-۰,۲۱	۰,۹۶

۰,۴۴	۰,۷۵	۱۳,۰۷	۰,۰۰۱	اطمینان از تداوم رابطه با مشتریان	سرمایه مشتری
۰,۴۷	۰,۷۳	۱۲,۵۸	۰,۰۰۱	سرمایه گذاری بر روی خواسته های مشتریان	
۰,۴۹	۰,۷۱	۱۲,۲۹	۰,۰۰۱	تحسین روابط بلند مدت با مشتریان	
۰,۵۰	۰,۷۱	۱۲,۱۸	۰,۰۰۱	وجود رضایت کلی مشتریان از سازمان	
۰,۵۰	۰,۷۱	۱۲,۱۰	۰,۰۰۱	توجه به خواسته ها و نگرش مشتریان	
۰,۵۹	۰,۶۴	۱۰,۶۵	۰,۰۰۱	شناخت کارکنان از بازار های هدف و نوع مشتریان	
۰,۶۰	۰,۶۳	۱۰,۴۱	۰,۰۰۱	نشر بازخور مشتریان در سراسر سازمان	
۰,۶۶	۰,۵۹	۹,۴۵	۰,۰۰۱	تماس دائمی با مشتریان برای آگاهی از نیازهایشان	
۰,۷۴	۰,۵۱	۸,۱۵	۰,۰۰۱	دسترسی به مشتریان وفادار در مقایسه با بانک های دیگر	
۰,۷۷	۰,۴۸	۷,۴۵	۰,۰۰۱	ارائه بهترین خدمات ارزشمند به مشتریان در بین بانک ها	
۰,۷۸	۰,۴۷	۷,۳۰	۰,۰۰۱	دسترسی آسان سرمایه گذاران به اطلاعات مالی مورد نیاز	
۰,۷۹	۰,۴۵	۷,۱۴	۰,۰۰۱	کاهش زمان حل مسئله مشتریان تا حد زیاد	
۰,۹۱	۰,۲۹	۴,۳۷	۰,۰۰۱	بالاترین سهم بازار	

نتایج تحلیل عاملی مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد که تمامی شاخص‌های مربوط به سرمایه انسانی به جز دو شاخص «یادگیری کارکنان از یکدیگر» و «عدم مانع‌تراشی افراد برای پیشرفت یکدیگر» از مقدار آماره t و بار عاملی قابل قبولی برخوردار هستند و این دو شاخص به دلیل پایین بودن مقادیر بار عاملی شان ($۰/۲۳$ و $-۰/۲۴$ - که کمتر از $۰/۳$ می‌باشد) از ابزار سنجش حذف می‌شوند. هم‌چنین تمامی شاخص‌های مربوط به سرمایه ساختاری به جز «ساختار سازمانی تسهیل‌کننده هماهنگی و همکاری» در مدل باقی می‌مانند و این شاخص به دلیل بارعاملی ضعیف ($-۰/۲۱$) از آن حذف می‌شود. از میان شاخص‌های مربوط به سرمایه مشتری نیز فقط شاخص «بالاترین سهم بازار» به دلیل پایین بودن بارعاملی آن ($۰/۲۹$) حذف می‌شود.

جدول ۴ نتایج تحلیل عاملی تأییدی مربوط به ابعاد سه‌گانه سرمایه فکری را نشان می‌دهد و به این نکته می‌پردازد که آیا در این تحقیق سه بعد انسانی، ساختاری و مشتری برای سنجش سرمایه فکری ابعاد/سازه‌های مناسبی هستند.

جدول ۴: نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابعاد سرمایه فکری

موضوع	ابعاد	سطح معنی داری	آماره T	بارعاملی	خطای استاندارد
سرمایه‌های فکری	سرمایه انسانی	۰,۰۱	۱۵,۳۲	۰,۸۳	۰,۳۱
	سرمایه ساختاری	۰,۰۱	۱۵,۲۰	۰,۸۳	۰,۳۲
	سرمایه مشتری	۰,۰۱	۱۴,۲۲	۰,۷۹	۰,۳۸

همان‌گونه که جدول ۴ نشان می‌دهد، نتایج حاکی از این است که همه ابعاد سرمایه فکری از مقادیر t و بارعاملی قابل قبولی برخوردارند. مقادیر بارعاملی بین سرمایه فکری و ابعاد سرمایه انسانی، مشتری و ساختاری گویای این مطلب است که در بانک ملی شهر قم این ابعاد، ابعاد مناسبی برای سنجش سرمایه فکری می‌باشند. در سنجش سرمایه فکری بانک ملی شهر قم، سرمایه انسانی و ساختاری هر کدام با بارعاملی ۰/۸۳ در رتبه اول و سرمایه مشتری با بارعاملی ۰/۷۹ در رتبه بعدی اهمیت قرار می‌گیرد.

۲-۱-۵- روایی سازه فرایند یادگیری سازمانی

در این قسمت نیز ابتدا به بررسی نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبط با شاخص‌های ابعاد و مراحل فرایند یادگیری سازمانی پرداخته می‌شود (جدول ۵) و سپس چهار مرحله اصلی فرایند یادگیری سازمانی بررسی و تحلیل خواهد شد (جدول ۶).

جدول ۵: نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبط با شاخص‌های فرایند یادگیری سازمانی

خطای استاندارد	بار عاملی	آماره T	سطح معناداری	شاخص‌ها	مراحل یادگیری سازمانی
۰,۳۲	۰,۸۲	۱۴,۲۶	۰,۰۰۱	شناسایی راه‌های جدید انجام کار توسط کارکنان	اکتساب / خلق اطلاعات
۰,۴۲	۰,۷۶	۱۳,۰۳	۰,۰۰۱	گزارش‌دهی سریع و مداوم	
۰,۴۹	۰,۷۲	۱۱,۹۷	۰,۰۰۱	اجازه تبادل و ذخیره‌سازی داده‌ها	
۰,۵۰	۰,۷۰	۱۱,۶۱	۰,۰۰۱	شناسایی اطلاعات جدید مربوط به حوزه کاری	
۰,۷۵	۰,۵۰	۷,۶۳	۰,۰۰۱	مرور نتیجه تجربیات گذشته	
۰,۱۹	۰,۹۰	۱۶,۱۶	۰,۰۰۱	گردش اطلاعات در بین واحد های سازمان	تعبیر و تفسیر/انتقال اطلاعات
۰,۴۹	۰,۷۲	۱۱,۹۵	۰,۰۰۱	توان تعبیر و تفسیر نیروی انسانی	
۰,۵۸	۰,۶۵	۱۰,۶۳	۰,۰۰۱	مبادله اطلاعات و آموخته‌ها در بین افراد	
۰,۷۶	۰,۴۹	۷,۶۳	۰,۰۰۱	مشارکت در تصمیم‌گیری	
۰,۷۷	۰,۴۸	۷,۳۷	۰,۰۰۱	وجو بازخورد، توجیه و استدلال درباره رفتارها	
۰,۸۶	۰,۳۸	۵,۶۸	۰,۰۰۱	سهیم شدن در مدل‌های ذهنی افراد از طریق گفتگو	به کارگیری اطلاعات/ایجاد دانش
۰,۲۸	۰,۸۵	۱۴,۵۶	۰,۰۰۱	استفاده از کتب و جزوات آموزشی	
۰,۳۱	۰,۸۳	۱۴,۱۲	۰,۰۰۱	برگزاری دوره‌های رسمی آموزش (خلق دانش صریح)	
۰,۶۲	۰,۶۲	۹,۸۶	۰,۰۰۱	انسجام بخشی و ترکیب اطلاعات	
۰,۷۵	۰,۵۰	۷,۷۳	۰,۰۰۱	کسب مهارت عملی (خلق دانش ضمنی)	
۰,۹۱	۰,۳۰	۴,۴۱	۰,۰۰۱	تقلید از روش‌های موفق دیگران	نهادینه کردن دانش
۰,۳۷	۰,۸۰	۱۳,۳۱	۰,۰۰۱	دسته‌بندی و عمومی شدن دانش در سراسر سازمان	
۰,۴۰	۰,۷۸	۱۲,۸۹	۰,۰۰۱	بهبود مستمر عملکرد سازمانی	
۰,۴۸	۰,۷۲	۱۱,۷۶	۰,۰۰۱	تبدیل دانش نظری به دانش عملی	
۰,۶۷	۰,۵۸	۸,۹۵	۰,۰۰۱	توسعه مزیت رقابتی	

نتایج تحلیل عاملی تأییدی مندرج در جدول ۵ نشان می‌دهد که تمامی شاخص‌های مربوط به فرایند یادگیری سازمانی از مقادیر t و بار عاملی مورد قبولی برخوردارند و برای سنجش فرایند یادگیری سازمانی شاخص‌های مناسبی محسوب می‌شوند. جدول ۶ رابطه بین ابعاد چهارگانه یا فرایندهای فرعی یادگیری با مفهوم کلی فرایند یادگیری سازمانی را نشان می‌دهد.

جدول ۶: نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابعاد فرایند یادگیری سازمانی

ردیف	مولفه های فرایند یادگیری سازمانی	سطح معناداری	آماره T	بار عاملی	خطای استاندارد
۱	نهادینه سازی دانش	۰,۰۰۱	۱۲,۹۵	۰,۷۹	۰,۳۸
۲	اکتساب اطلاعات	۰,۰۰۱	۸,۳۷	۰,۷۷	۰,۴۱
۳	تعبیر و تفسیر اطلاعات	۰,۰۰۱	۱۲,۰۳	۰,۷۴	۰,۴۵
۴	بکار گیری اطلاعات	۰,۰۰۱	۱۰,۶۷	۰,۶۷	۰,۵۵

نتایج مندرج در جدول ۶ بیان‌گر این است که همه ابعاد فرایند یادگیری سازمانی به دلیل قوت‌شان از مدل سنجش حذف نمی‌شوند. بر اساس مقادیر جدول ۶ بعد نهادینه‌سازی دانش با بار عاملی ۰/۷۹ بیشترین تأثیر را بر فرایند یادگیری سازمانی دارد و بعد به‌کارگیری اطلاعات با بار عاملی ۰/۶۷ از این نظر در رتبه آخر قرار می‌گیرد.

۳-۱-۵- روایی سازه عملکرد سازمانی

در این پژوهش برای مفهوم عملکرد سازمانی بانک ملی قم دو بعد اصلی مالی و دانشی در نظر گرفته شده‌اند. جدول ۷ مقادیر مربوط به سطح معناداری، آماره t، بارعاملی و خطای استاندارد هر یک از شاخص‌های دو بعد عملکرد مالی و دانشی را نشان می‌دهد.

جدول ۷: نتایج تحلیل عاملی تأییدی شاخص‌های عملکرد سازمانی

موضوع	ابعاد	شاخص‌ها	سطح معناداری	آماره T	بار عاملی	خطای استاندارد
عملکرد سازمانی	عملکرد مالی	جذب منابع	۰,۰۰۱	۱۳,۰۷	۰,۹۹	۰,۰۱
		سهام بازار سازمان	۰,۰۰۱	۸,۷۴	۰,۶۰	۰,۶۴
		میزان تسهیلات اعطائی	۰,۰۰۱	۸,۴۰	۰,۵۸	۰,۶۷
	عملکرد دانشی	افزایش تسهیم دانش به طور عمودی در سازمان	۰,۰۰۱	۱۲,۳۱	۰,۷۶	۰,۴۳
		افزایش تسهیم دانش به طور افقی (در بین واحدها)	۰,۰۰۱	۱۰,۶۴	۰,۶۸	۰,۵۴
		بهبود روابط با مشتریان یا ارباب رجوع	۰,۰۰۱	۱۰,۶۸	۰,۶۷	۰,۵۵
		بهبود کارایی یا بهره‌وری کارکنان	۰,۰۰۱	۱۰,۴۷	۰,۶۶	۰,۵۶
		افزایش توانایی برای کسب دانش از موسسات تحقیقاتی و دانشگاه‌ها	۰,۰۰۱	۱۰,۰۳	۰,۶۴	۰,۵۹

در جدول ۷ مشاهده می‌شود که شاخص «جذب منابع» در بعد عملکرد مالی با بار عاملی ۰/۹۹ و شاخص «افزایش تسهیم دانش به طور عمودی مطابق سلسله مراتب سازمانی» در بعد عملکرد دانشی با بار عاملی ۰/۷۶ قوی‌ترین شاخص‌ها برای سنجش عملکرد سازمانی در بانک ملی شهر قم می‌باشند. جدول ۸ تناسب ابعاد مالی و دانشی را با مفهوم عملکرد سازمانی بانک ملی قم نشان می‌دهد.

جدول ۸: نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابعاد عملکرد سازمانی

موضوع	ابعاد	سطح معناداری	آماره T	بارعاملی	خطای استاندارد
عملکرد سازمانی	عملکرد دانشی	۰,۰۰۱	۸,۳۷	۰,۸۲	۰,۳۳
	عملکرد مالی	۰,۰۰۱	۹,۳۳	۰,۵۸	۰,۶۶

نتایج مندرج در جدول ۸ نشان می‌دهد که هر دو بعد عملکرد مالی و عملکرد دانشی ابعاد مناسبی برای سنجش عملکرد سازمانی جامعه مورد مطالعه محسوب می‌شوند. بر اساس مقادیر بارعاملی می‌توان گفت که در سنجش عملکرد سازمانی، عملکرد دانشی نسبت به عملکرد مالی از اهمیت بیشتری برخوردار است.

با اندازه‌گیری روایی سازه ابزار سنجش و حذف شاخص‌های ضعیف از آن و نیز با اندازه‌گیری پایایی ابزار سنجش که در بخش روش‌شناسی مقاله به مقادیر آن اشاره شد، پرسش‌نامه استانداردسازی شد و سایر تحلیل‌ها از قبیل آزمون فرضیه‌ها و آزمون الگوی مفهومی تحقیق پس اطمینان از اعتبار و قابلیت اعتماد داده‌های گردآوری شده انجام گردید.

۲-۵- آزمون فرضیه‌های پژوهش

جدول ۹ خلاصه‌ای از یافته‌های مربوط به آزمون فرضیه‌ها را نشان می‌دهد. بر اساس داده‌های مندرج در این جدول، متغیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی بانک ملی قم مؤثر است (فرضیه اول). هم‌چنین یافته‌ها حاکی از آن است که سرمایه فکری بر یادگیری سازمانی بانک ملی شهر قم تأثیرمستقیم دارد (فرضیه دوم) و این تأثیر بسیار زیاد است (ضریب مسیر = ۰/۹۶). تأثیر مثبت و معنادار یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی بانک ملی شهر قم نیز مورد تأیید قرار گرفته است (فرضیه سوم). از سوی دیگر تأیید تأثیر سرمایه

فکری از طریق یادگیری سازمانی بر عملکرد بانک ملی شهر قم نیز یکی دیگر از یافته‌های مهم این تحقیق است (فرضیه چهارم).

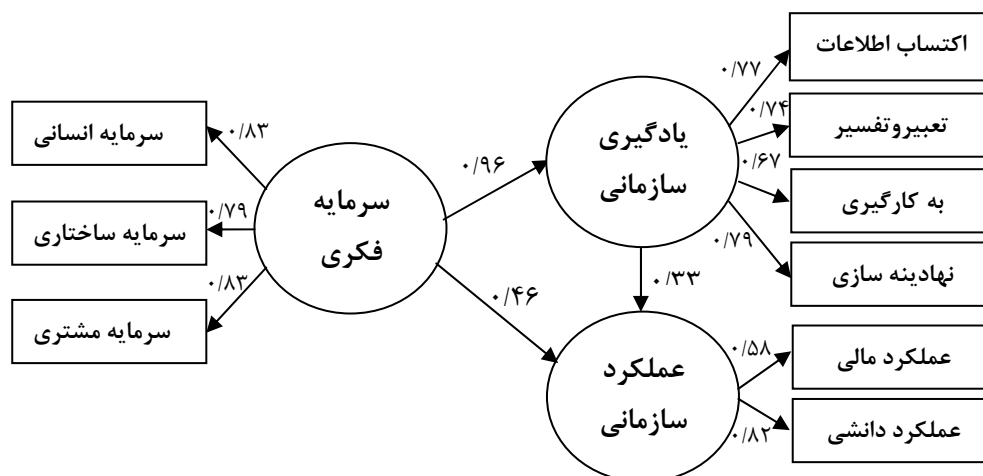
جدول ۹: نتیجه آزمون فرضیات پژوهش براساس مدل معادلات ساختاری

نتیجه آزمون	سطح معناداری	آماره T	ضریب مسیر	فرضیه‌ها
H1 تائید	۰,۰۱	-۱,۴۲	۰/۴۶	فرضیه اول (H1): تأثیر مثبت سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی
H2 تائید	۰,۰۱	۱۳,۰۶	۰,۹۶	فرضیه دوم (H2): تأثیر مستقیم سرمایه فکری بر یادگیری سازمانی
H3 تائید	۰,۰۱	۲/۱۹	۰/۳۳	فرضیه سوم (H3): تأثیر مثبت یادگیری بر عملکرد سازمانی
H4 تائید	۰,۰۱	۳۰/۰۶	۰/۹۶	فرضیه چهارم (H4): تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد از طریق یادگیری سازمان
	۰,۰۱	۲/۱۹	۰/۳۳	

بر اساس خلاصه یافته‌های مندرج در جدول ۹ می‌توان گفت که دو عامل سرمایه فکری و یادگیری سازمانی عوامل مهمی هستند که عملکرد سازمانی اعم از عملکرد مالی و دانشی را در بانک ملی قم تحت تأثیر خود قرار می‌دهند. در این میان تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی بیشتر از تأثیر یادگیری سازمانی می‌باشد. نکته جالب توجه این که سرمایه فکری با توجه به ویژگی‌هایی که دارد، فرایند یادگیری سازمانی را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد. البته همان‌طور که در نمودار شماره ۲ نشان داده شده است متغیر سرمایه فکری علاوه بر تأثیر مستقیم خود روی عملکرد سازمانی، به طور غیرمستقیم نیز از طریق فرایند یادگیری سازمانی بر عملکرد بانک ملی قم تأثیر گذار می‌باشد.

۳-۵- آزمون الگوی پژوهشی

در این مقاله برای سنجش برازش الگوی مفهومی پژوهش از روش مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نمودار شماره ۲ نتیجه آزمون الگو را نشان می‌دهد. در این نمودار، میزان روابط علی بین متغیرهای مکنون سرمایه فکری، یادگیری سازمانی و عملکرد نشان داده شده است. هم‌چنین میزان بارعواملی متغیرهای مشهود (ابعاد) هر یک از متغیرهای مکنون بالای فلش‌ها مشخص شده است.



نمودار ۲: نتیجه آزمون برازش الگوی مفهومی

در این مقاله علاوه بر مقادیر ضرایب مسیر و بارهای عاملی مندرج در بالای فلش‌های ترسیم شده در نمودار شماره ۲، تعدادی از شاخص‌های مهم برازش الگوی مفهومی نیز اندازه‌گیری شده است. لازم به یادآوری است که مجموعه وسیعی از معیارها و شاخص‌های برازندگی وجود دارند که می‌توانند برای اندازه‌گیری کل الگو مورد استفاده قرار گیرند. یک محقق باید از معیارهای مختلفی برای قضاوت در مورد برازش مدل استفاده کند، زیرا شاخص واحدی وجود ندارد که به طور قطعی برای آزمون مدل، مورد قضاوت و ارزیابی قرار گیرد (کلانتری، ۱۳۸۱). بر این اساس در اینجا به چند شاخص مهم سنجش برازش الگوی مفهومی که در این پژوهش مورد اندازه‌گیری قرار گرفته است، اشاره می‌شود (جدول ۱۰).

جدول ۱۰: ارزیابی برازش کل الگوی مفهومی پژوهش

مقادیر قابل قبول شاخص‌ها	مقادیر محاسبه شده شاخص‌ها	شاخص‌های برازش الگوی مفهومی
-	۶۵/۷۴	CHI SQUARE
-	۲۴	DF
CHI SQUARE/DF < 3	۲/۷۳	CHI SQUARE/DF
RMSEA = 0.8	۰/۰۸۰	RMSEA
GFI > 0.90	۰/۹۴	GFI
AGFI > 0.90	۰/۹۰	AGFI

همان‌طور که در جدول ۱۰ مشاهده می‌شود، مقادیر تمامی شاخص‌ها نشان دهنده برآزش مناسب و قابل قبول الگوی مفهومی پژوهش می‌باشد. بنابراین، همخوانی الگوی مفهومی با داده‌های گردآوری شده مورد تأیید واقع می‌شود. الگوی برآزش یافته پژوهش، میزان تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای اصلی پژوهش را نشان می‌دهد (جدول ۱۱).

جدول ۱۱: تأثیر مستقیم، غیرمستقیم و کلی متغیرها بر عملکرد سازمانی بانک ملی قم

نام متغیر	تأثیر مستقیم	تأثیر غیر مستقیم	تأثیر کلی
سرمایه های فکری	۰/۴۶	۰/۳۱	۰/۷۷
یادگیری سازمانی	۰/۳۳	-	۰/۳۳

جدول ۱۱ بیان‌گر این نکته است که متغیر سرمایه فکری در مقایسه با متغیر یادگیری سازمانی از تأثیرگذاری به مراتب بیشتری بر عملکرد سازمانی بانک ملی شهر قم برخوردار است که حاکی از اهمیت بسیار زیاد مقوله سرمایه فکری در جامعه مورد مطالعه می‌باشد. متغیر سرمایه فکری ضمن تأثیر مستقیم روی عملکرد سازمانی (۰/۴۶) که در مقایسه با میزان تأثیر یادگیری سازمانی (۰/۳۳) بالاتر است، به طور غیرمستقیم و از طریق متغیر میانجی (یادگیری سازمانی) نیز به میزان ۰/۳۱ روی عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد. تأثیر کلی سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی به میزان ۰/۷۷ است که رقمی قابل توجه و تأمل می‌باشد. در این باره می‌توان گفت که اگر چه تأثیر مستقیم سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی به میزان ۰/۴۶ است، اما تأثیر همین متغیر بر فرایند یادگیری سازمانی به میزان ۰/۹۶ می‌باشد؛ یعنی شدت تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی از طریق متغیر میانجی فرایند یادگیری سازمانی نیز قابل توجه است. به عبارت دیگر، سرمایه فکری تلاش دارد از طریق تحقق و بهبود فرایند یادگیری سازمانی در سازمان مورد مطالعه، به طور غیرمستقیم نیز روی عملکرد سازمانی تأثیر بگذارد. این مطلب حاکی از این نکته است که متغیر یادگیری سازمانی، میزان تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی را تعدیل می‌کند و منجر به هم‌افزایی بسیار خوبی بین این متغیرها می‌گردد. به بیان دیگر، می‌توان گفت که مدیران بانک ملی شهر قم جهت بهبود عملکرد سازمانی ضمن تقویت سرمایه‌گذاری روی سرمایه فکری و استفاده از آنها باید روی متغیر فرایند یادگیری سازمانی از طریق نتایج حاصل از بهبود وضع سرمایه فکری و استفاده از آن نیز تمرکز داشته باشند.

۶- نتیجه‌گیری

همان‌طور که بیان شد هدف این مقاله بررسی امکان تأثیرگذاری و تعیین میزان تأثیر احتمالی سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با توجه به فرآیند یادگیری سازمانی در شعب بانک ملی شهر قم می‌باشد. به این منظور پس از بررسی‌های انجام شده، ابتدا موضوع سرمایه فکری و اجزای تشکیل‌دهنده آن و همچنین متغیر عملکرد سازمانی و فرآیند یادگیری سازمانی مورد مطالعه قرار گرفت و سپس به روابط بین متغیرها پرداخته شد. این پژوهش به دنبال پاسخ به دوسؤال اصلی بود؛ نخست این که «آیا الگوی مفهومی پژوهش با داده‌های گردآوری شده سازگاری و تناسب دارد؟» و دوم این که «آیا ارتقای سرمایه فکری بر یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی بانک ملی شهر قم تأثیر دارد؟»

در پاسخ به پرسش اول با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مشخص شد که تمام ابعاد و شاخص‌های هر سه متغیر سرمایه فکری، عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی به جز چهار شاخص از شاخص‌های سرمایه فکری مورد تأیید قرار می‌گیرند. سپس با استفاده از تحلیل انجام شده به آزمون الگوی مفهومی بر اساس مدل معادلات ساختاری اقدام شد و به وسیله شاخص‌های متفاوت، برازش آن مورد تأیید قرار گرفت و به این سؤال پاسخ مثبت داده شد. برای پاسخ به پرسش دوم بر اساس نتایج به دست آمده و با استفاده از ضرایب مسیر بین متغیرها که در نمودار شماره ۲ نشان داده شده است، نتیجه گرفته می‌شود که سرمایه فکری روی عملکرد سازمانی بانک ملی قم مؤثر است. این نتیجه با یافته‌های تحقیقات پیشین از جمله چن (Chen, 2004) هم‌خوانی دارد. از یافته‌های دیگر این تحقیق این است که سرمایه فکری هم‌چنین روی یادگیری سازمانی بانک ملی قم مؤثر است. تأثیر یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی نیز مورد تأیید قرار گرفت. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های پیشین (قربانی‌زاده، ۱۳۸۷) هم‌خوانی دارد. اما نکته قابل توجه این است که سرمایه فکری بیش از فرآیند یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی بانک ملی قم تأثیرگذار است. هم‌چنین بررسی یافته‌های پژوهش نشان داد که تأثیرگذاری سرمایه فکری بر فرآیند یادگیری سازمانی (۰/۹۶ = ضریب مسیر) بسیار بیشتر از تأثیر آن بر عملکرد سازمانی (۰/۴۶ = ضریب مسیر) می‌باشد.

با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان بیان کرد که توسعه و بهبود وضعیت سرمایه فکری و ابعاد سه‌گانه آن یعنی سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری در سازمان بر توسعه و تحقق فرآیند یادگیری سازمانی تأثیرگذار است و توسعه و بهبود فرآیند یادگیری در سازمان

و حرکت به سمت سازمان یادگیرنده می‌تواند تا حد زیادی بر بهبود عملکرد سازمانی اثرگذار باشد. سازمان برای بهبود عملکرد مالی و دانشی خود و رسیدن به سازمانی با عملکرد برتر می‌بایست برای تقویت سرمایه فکری و ابعاد آن و محیا کردن زیرساخت‌های لازم برای تحقق فرآیند یادگیری سازمانی تلاش کند. سرمایه‌گذاری سازمان در توسعه سرمایه انسانی از طریق آموزش کارکنان در زمینه‌های مختلف تخصصی و عمومی و تبدیل آنها به کارکنان دانشگر، بهبود سرمایه مشتری از طریق بهبود فرآیندهای ارتباطات و تعاملات میان کارکنان و مدیران در داخل و خارج سازمان و بهبود سرمایه ساختاری از طریق ایجاد فرهنگ و جوی که یادگیری و کار گروهی و تیمی را در سازمان تشویق کند، همگی موجب توسعه و بهبود عملکرد می‌شود. چنان‌چه بانک ملی قم بخواهد توسعه سرمایه فکری و تحقق فرایند یادگیری سازمانی را در تسهیل کند، باید در زمینه سرمایه انسانی به طراحی چارچوب شایستگی‌های کارکنان و مدیران در ابعاد دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های آنان و برنامه‌ریزی توسعه آنها مبتنی بر شایستگی بپردازد. هم‌چنین به طراحی و استقرار نظام جانشین‌پروری برای کارکنان کلیدی سازمان مبادرت کند. به‌علاوه به طراحی سیستم حمایت و تشویق فکری برتر کارکنان به منظور به کارگیری به موقع آنها در فرآیندهای عملیاتی سازمان بپردازد. به سازمان پیشنهاد می‌شود در زمینه ارتقای سرمایه ساختاری به افزایش کارایی منابع انسانی، تجهیزات سازمان و طراحی نظام تشویق مبتنی بر آن جهت حرکت سازمان به سمت سازمان یادگیرنده بپردازد و به حذف قوانین و مقررات دست و پاگیر، روش‌های کاری زائد و سلسله مراتب پیچیده و طولانی به منظور کاهش سطح دیوان‌سالاری در سازمان اقدام کند. به منظور ایجاد یک فرهنگ حمایتی از طریق طراحی سیستم‌های تشویقی و انگیزشی برای تقویت خلاقیت و نوآوری، یادگیری و توسعه منابع انسانی سازمان تلاشی مضاعف به عمل آورد.

بانک ملی قم باید در جهت ارتقای سرمایه مشتری (ارتباطی) به طرح‌ریزی و برنامه‌ریزی بهبود ارتباطات با مشتریان و سرمایه‌گذاران بپردازد و به کارکنان خود در زمینه بازارهای هدف و نوع مشتریان اطلاع‌رسانی کند و هم‌چنین به انتشار بازخور مشتریان در سراسر سازمان و برنامه‌ریزی با استفاده از این بازخور مبادرت کند. به سازمان پیشنهاد می‌گردد که به فرآیند یادگیری سازمانی توجه ویژه نموده و با فراهم آوردن زیرساخت‌های لازم آموزشی در جهت فرآیند کسب دانش از بیرون و درون سازمان برای کارکنان تلاش مضاعفی را انجام دهد. تقویت و حمایت مرکز آموزش و تحقیقات بانک ملی ایران و نیز

توجه به امر برون‌سپاری دوره‌های آموزشی که امکانات برگزاری آن در درون سازمان وجود ندارد، می‌تواند مؤثر واقع شود. هم‌چنین توصیه می‌شود که سازمان با انجام اموری چون جلسات هم‌اندیشی، حل مشارکتی مسائل، گردش شغلی و آموزش ضمن خدمت، فرآیند نهادینه‌سازی دانش و سهیم‌شدن کارکنان در دانش ضمنی یک‌دیگر را به عنوان یکی از منابع اصلی دانش سازمانی تسهیل نماید. مدیران با کمک کارکنان می‌توانند با مستندسازی و تهیه کتب، جزوات و نرم‌افزارهای آموزش کاربردی در انجام هر چه بهتر فرایند یادگیری در سازمان مساعدت نمایند.

پژوهش حاضر محدودیت‌هایی نیز برای محققان به همراه داشت که از جمله آن می‌توان به ابزار اندازه‌گیری اشاره کرد. ابزار این پژوهش پرسش‌نامه‌ای محقق‌ساخته است که پس از آزمون اعتبار، به کار گرفته شده است. هم‌چنین در این پژوهش میزان سرمایه فکری و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی تنها در شعب بانک ملی شهر قم مورد سنجش قرار گرفته است که تعمیم‌پذیری آن به بانک‌های کل استان را با محدودیت مواجه می‌کند. برای افزایش تعمیم‌پذیری نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود چنین پژوهشی در بانک‌های ملی دیگر استان‌ها انجام شود. تنها نتایج چنین تحقیقات و مقایسه نتایج آن‌ها با یک‌دیگر است که می‌تواند ما را به شناخت جامع‌تری از وضعیت متغیرهای مورد مطالعه در سطح کل کشور برساند. بنابر این، به پژوهش‌گران آینده پیشنهاد می‌شود برای پاسخ‌گویی به دو پرسش زیر در امتداد پژوهش حاضر در سازمان‌های دیگر همت گمارند: (۱) موانع و مشکلات مربوط به ارتقا و تقویت سرمایه فکری و تحقق فرایند یادگیری سازمانی در بانک ملی و سایر بانک‌های دولتی و غیردولتی کدام است؟ (۲) چه عواملی باعث تقویت سرمایه فکری و انجام موفقیت‌آمیز فرایند یادگیری سازمانی در بانک ملی و سایر بانک‌های دولتی و غیردولتی می‌شود؟

منابع فارسی

- ۱- اولوه، نیلس (۱۳۸۴)؛ کارت امتیازی متوازن؛ ترجمه علی سلیمانی، تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- ۲- دفت، ریچارد (۱۳۷۴)؛ تئوری سازمان و طراحی ساختار؛ ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ۳- قربانی‌زاده، وجه‌الله (۱۳۸۷)؛ یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده با نگرشی بر مدیریت دانش؛ تهران: انتشارات بازتاب.
- ۴- کلانتری، خلیل (۱۳۸۸)؛ مدل‌سازی معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی؛ تهران: انتشارات فرهنگ صبا.
- ۵- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۷)؛ مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل؛ تهران: انتشارات سمت .

منابع انگلیسی

- 1-Bayraktaroglu , S. , Kutaniz, R.O.(2003) ; “Transforming hotels into Learning organization: a new strategy for going global” ; Tourism Management ; No. 24, July, pp. 149-154.
- 2-Brennan, N. And B. Connell. (2000). “Intellectual Capital : Current Issues and Policy Implication” , Journal of Intellectual Capital , Vol. 1, No.3 , pp.206-240.
- 3-Bontis , N, N.C. Dragonetti , K. .locobsen , and G. Roos. (1999), The Knowledge Toolbox : A Review of the Tools Available to Measure and Manage Intangible Resources. European Management Journal.Vol. 17 , NO.(4),pp. 391-402.
- 4-Bontis , N.(1998), “Intellectual capital : An Exploratory study That Develops Measures and Models”. Management Decision, Vol.36, No. 2, pp. 63-76.
- 5-Bontis, N.(2001). “Assessing Knowledge Assets: A Review of The Models Used to Measure Intellectual Capital” , International Journal of Management Reviews, Vol.3, No.1 , pp.41-60.
- 6-Bontis, Nick, Chua , W. and S. Richardson .(2000). “ Intellectual capital and the Nature of Business in Malaysia” , Journal of Intellectual capital , forthcoming . pp.76-8۰ .

- 7-Bontis, N.(2003) “Intellectual Capital Disclosure in Canadian Corporation” , Journal of Human Resource Costing and Accounting , Vol. 7, No. ½, pp.9-20.
- 8-Bozbura ,F. Tunc. (2004)” Measuring and application of intellectual capital in Turkey” , The learning organization , Vol . 11 , No. 4/5 , pp.357-367.
- 9-Castro , Gregorio Martin de.: Pedro Lopez Saez and Jose Emilio Navas Lopez (2004).”The Role of Corporate Reputation in Developing Relational Capital “,Journal of Intellectual Capital , Vol .5,NO .4, pp . 575- 585.
- 10-Cascio, Wayne F(1989). “Human resources : productivity , quality of work life , second Edition , Mcgrow –Hill International Edition .
- 11-Chen ,Jin . ;Zhaohui Zhu and Hong Yuan Xie (2004). “Measuring Intellectual Capital :A New Model and Empirical Study”, Journal of Intellectual Capital ,Vol. 5, No.1,pp.195-212.
- 12-Edvinsson, L. And M. S. Malone. (1997). “Developing A model of Managing Intellectual Capital “, Europran Management Journal , Vol.4, No.3, pp. 356-364.
- 13-Engstrom, Truls E. J . ;Petter Westnes and Siren Furdal Westnes (2003). “Evaluating Intellectual Capital in The Hotel Industry” , Journal of Intellectual Capital , Vol. 4, No. 3 ,pp . 287-303.
- 14-Harrison, S. and P. Sullivan .(2000). “Profiting from Intellectual Capital : Learning from Leading Companies “, Journal of Intellectual Capital ,Vol. 1 ,No. 1,pp.33-46.
- 15-Hardesty , C . D avid .(2003) “ Ten characteristics of a high effective organization “ .
- 16-Harpest , Gary .(2006) “ Five secrets of high perfoming companies”.
- 17-Huber, G.P. (1991); Organizational learning The contributing processes and the literatures ; Organization science; 2(1) , (88-115).
- 18-Hult , G.T.M., Ferrell, O.C., Hurley, R.F. (2002); “Global Organizational Learning effects on cycle time performance” ; Journal of Business Research; 55 , pp.377-387.
- 19-Jin Chen , Zhaohui zhu , Hong yang xie , (2004) . Measuring intellectual capital : a new model and empirical study , Journal of intellectual capital , Vol . 5 , No 1.
- 20-Lukas, B.A., Hult, G.T.M.,and Ferrell , O.C. (1996); A theoretical perspective of the antecedents and consequences of organizational learning in marketing channels ; Journal of Business Research ; 36(3) , (233-244).

- 21-Marr and Schuima , (2004) “ Defining Key Performance Indicators For Organizational Knowledge Assets “ , Business Process Management Journal , Vol . 10, No. 5 , pp551-569.
- 22-Pablos, Patricia Ordonez de. (2003) “Intellectual Capital Reporting in Spain: A Comparative View” , Journal of Intellectual Capital, Vol.4, No.1,pp. 61-81.
- 23-Pawlowsky , P . (2001) ; The treatment of organizational learning in management science ; Handbook of organizational learning and knowledge ; New York : Oxford University press.
- 24-Richard Petty , James Guthrie ,(2000). “ Intellectual Capital Literature Review: Measurement , Reporting and Management” ; Journal of Intellectual capital ;Vol.1 , No .2, pp. 155-176.
- 25-Roos, G . and J. Roos . (1997) “Measuring Your Company,s Intellectual Performance” Long Range Planning , Vol. 30 , No. 3 ,pp . 413-426.
- 26-Seetharaman ,A. ; Kevin Lock Teng Low and A. S. Saravanan. (2004).“ Comparative justification on intellectual capital “ , Journal of intellectual capital , vol . 5, NO. 4 ,pp . 522-539.
- 27-Sinkula , J.M. (1994); “Market information processing and organizational learning” ; Journal of Marketing; 58(1), (35-45).
- 28-Slater , S.F. and Narver, J.C. (1995); Market orientation and learning organization ; Journal of Marketing ; 59 (July) , (61-73).
- 29-Stata, R. (1989) . Organizational learning : The key to management innovation ; Sloan Management Review ; 30(3), spring , (63-74).
- 30-UNI World Conference (2000). “ Intellectual Capital: people First in the Information Age Economy” UNI World Conference for professional and Management staff, Singapore , August 21-23.

