

## بررسی رابطه سرمایه فکری با رضایت شغلی و عملکرد کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراهاز

علی سعدونی<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۷/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۱۰/۲۸

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین سرمایه فکری با رضایت شغلی و عملکرد کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراهاز شعبه ۲۴ متری می باشد. این مطالعه کمی از نوع هدف از انواع مطالعات کاربردی و از نوع روش توصیفی-پیمایشی می باشد. در این مطالعه از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در بخش توصیفی، خلاصه‌ای از متغیرهای تحقیق در قالب جدول و نمودار ارائه شده و در بخش استنباطی از تحلیل همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. نتایج فرضیه‌های پژوهش نشان داد که رابطه متغیرهای سرمایه فکری با رضایت شغلی و عملکرد کارکنان تأیید شده است. بر اساس یافته‌ها می توان نتیجه‌گیری کرد: سرمایه های انسانی، ساختاری و ارتباطی به عنوان مؤلفه های سرمایه فکری می تواند تأثیر مثبتی بر عملکرد کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراهاز شعبه ۲۴ متری داشته باشد. کارکنان در بیمه تامین اجتماعی شهراهاز شعبه ۲۴ متری با تولید دانش به اشاعه آن می پردازند (سرمایه انسانی)، با ارتباطاتی که با یکدیگر برقرار کرده، در ارتقای خدمات سازمان تلاش می کنند (سرمایه ساختاری) و ارتباطات بیرونی سازمان را از طریق درک بهتر مراجعان و استفاده کنندگان بهبود می بخشند (سرمایه ارتباطی) و بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.

### واژگان کلیدی

سرمایه فکری، عملکرد کارکنان، رضایت شغلی.

<sup>۱</sup> دکتری مدیریت بازرگانی- بازاریابی.

## مقدمه

### بیان مسئله

انقلاب حاصله در تکنولوژی اطلاعات و پیدایش جامعه اطلاعاتی، اهمیت در حال افزایش دانش و اقتصاد مبتنی بر دانش الگوهای در حال تغییر، ایجاد جامعه شبکه ای و همچنین، پیدایش نوآوری به عنوان مهمترین عامل ایجاد کننده مزیت رقابتی، از جمله مواردی هستند که موجبات افزایش اهمیت سرمایه فکری در شرکت ها را بیش از پیش فراهم نموده است (امیر یوسفی، ۱۳۹۴). ضمن تلاش برای طرح چهار چوب های جهانی مدیریت فکری برای کشور ها میزان رشد و توسعه این سرمایه را به عنوان شاخص از توسعه یافتگی کشور ها در نظر می گیرند. لذا، پایش و مدیریت سرمایه فکری غیر قابل انکار است. در سال های اخیر مدیران و محققان بر این حقیقت اتفاق نظر دارند که، ارزیابی عملکرد سازمان ها نباید تنها بر اساس منابع ملموس آن ها صورت گیرد. بلکه، باید بر سنجش سرمایه فکری که سازمان در اختیار خود دارد نیز، مبتنی باشد (امیر یوسفی، ۱۳۹۴) اما تعریف عمومی که به نظرمی رسد پذیرش وسیعتری داشته و مورد قبول جامعه آکادمیک قرار گرفته شامل سه جزء اصلی است. به دلیل گستردگی مفهوم سرمایه فکری محققانی که در این حیطه کار کرده اند هر کدام دسته بندی خاص خود را ارائه کرده اند. مشهورترین دسته بندی رادر سه حوزه انجام داده است که مبنای متغیر سرمایه فکری در پژوهش حاضر است. از این نقطه نظر ابعاد سرمایه فکری عبارتند از: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی. سرمایه انسانی موجودی دانش افراد یک سازمان است (باکر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸: ۶) سرمایه ساختاری شامل همه ذخایر غیر انسانی دانش در سازمان می شود که در برگیرنده پایگاههای داده، نمودارهای سازمانی، دستورالعمل های اجرایی فرایندها، استراتژیها، برنامه های اجرایی و به طور کلی هر آنچه که ارزش آن برای سازمان بالاتر از ارزش مادی اش باشد، است (بونتیس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹: ۱۲)

رضایت شغلی یکی از اساسی ترین عوامل شکل دهنده ساختار سازمانی است. برای شناخت هر سازمان لازمست رفتار سازمانی افراد دقیقاً بررسی و شناخته شود و تنها به این روش شناخت واقعی حاصل می شود. مطالعات مختلف نشان داده که عدم رضایت افراد از کار و مقررات سازمانی حاکم بر کار می تواند باعث افزایش غیبت های ناشی از کار شده، شیوع حوادث صنعتی را بیشتر و کاهش دقت در کار را بوجود می آورد. افزایش درگیری های کاری، پرخاشگری کارکنان، عدم تابعیت از مقررات سازمانی و مسائلی از این دست همگی در ارتباط با عدم رضایت کارکنان از سیستم حاکم بر کار سخن می گویند رضایت شغلی از جمله مزایای توانمند سازی نیروی انسانی است که نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می باشد. منظور از رضایت شغلی عوامل گوناگون است که سبب می گردد فرد شاغل در لحظه معینی از زمان از شغل خود احساس رضایت نماید و به خود بگوید از شغلش راضی است و از لذت می برد (اسکندری، ۱۳۹۰) عملکرد، به نتیجه رساندن وظایفی است که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته می شود در یک تعریف نسبتاً جامع، عملکرد عبارت است از کارآیی و اثربخشی در اجرای وظایف محوله. در این تعریف کارآیی به معنای نسبت بازده به منابع به کار رفته است و اثربخشی عبارت است از میزان دستیابی به هدف

<sup>1</sup> Bakker

<sup>2</sup> Bontis

های از پیش تعیین شده از سوی دیگر عواملی مانند: غیبت، کندی در انجام دادن کار، تأخیر و حادثه آفرینی می توانند معیارهای مناسبی برای سنجش عملکرد باشند. از عملکرد شغلی تعاریف مختلفی ارایه شده است. آنچه در تمامی این تعاریف مشترک است نحوه انجام دادن وظایف و مسئولیت های محوله است. برخی عملکرد نیروی انسانی را بهره وری در کار اطلاق کرده اند، ولی بایستی توجه داشت که عملکرد مفهومی فراتر از داده و ستاده دارد و عبارت است از مجموع رفتارهایی که فرد در شغل خود نشان می دهد. عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت های کارمند از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین. هرسی و بلانچارد معتقدند عملکرد خوب با هدف های روشن آغاز می شود. باید اطمینان حاصل شود که کارکنان دو چیز را می دانند: اول آن که انجام دادن چه کاری از آنها خواسته شد (حیطه مسئولیت) و دوم این که عملکرد خوب کدام است. از نظر این صاحب نظران، مهم بودن انتظار و مسئولیت های سازمانی، بزرگ ترین مانع های بهره وری اند. پاسخ کارکنان به این پرسش که چه کاری انجام می دهند و پاسخ مدیران به این که افرادشان چکار می کنند، متفاوت است (ناظم و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۴۲) مسأله مهم که توجه محقق را در این پژوهش به خود جلب نموده این است که، در کشور ایران مفهوم سرمایه فکری و ارزش آن نا شناخته است. سازمان های کشور هنوز همان سیستم های مالی و حسابداری سنتی را به کار می برند، دارایی های نامشهود و سرمایه های فکری خود را نمی شناسند و به آن بهای چندانی نمی دهند. سازمانی که از این سرمایه استفاده می کند، به مزیت رقابتی مستمری نسبت به سازمان های دیگر می رسد و تا جایی که مدیریت می تواند باید سرمایه های فکری را سازماندهی و استفاده کند، تا این که قابلیت دسترسی به اهداف زیاد شود. حال در بیمه تامین اجتماعی شهراواز شعبه ۲۴ متری می خواهیم بررسی کنیم که آیا سرمایه فکری با رضایت شغلی و عملکرد کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراواز شعبه ۲۴ متری رابطه دارد یا خیر؟

### فرضیه های پژوهش

- فرضیه (۱): بین سرمایه فکری با رضایت شغلی بیمه تامین اجتماعی شهراواز شعبه ۲۴ متری رابطه وجود دارد.  
فرضیه (۲): بین سرمایه فکری با عملکرد کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراواز شعبه ۲۴ متری آباد رابطه وجود دارد.

### تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق

#### تعاریف مفهومی

#### سرمایه فکری<sup>۱</sup>

- سرمایه فکری، داراییهای نامشهودی است که از فناوری، اطلاعات مشتریان، اعتبار و فرهنگ سازمان تشکیل شده است برای توان رقابتی سازمان بسیار مهم و حیاتی است سرمایه فکری، شامل سرمایه انسانی و سرمایه های مشتری می باشد (چوپانی و دیگران، ۱۳۹۴: ۳۲)

#### رضایت شغلی<sup>۲</sup>

- رضایت شغلی یکی از اساسی ترین عوامل شکل دهنده ساختار سازمانی است. برای شناخت هر سازمان لازم است رفتار سازمانی افراد دقیقاً بررسی و شناخته شود و تنها به این روش شناخت واقعی از سازمان حاصل می شود (نترجان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳).

<sup>۱</sup> Intellectual capital

<sup>۲</sup> Job Satisfaction

## عملکرد کارکنان<sup>۲</sup>

- عملکرد ارزیابی می کند که آیا فرد به خوبی کار می کند. عملکرد شغلی، به لحاظ علمی به عنوان بخشی از مدیریت منابع انسانی را تشکیل می دهد. عملکرد یک معیار مهم برای نتایج و موفقیت سازمان است. جان پا. کمپبل عملکرد شغلی را به عنوان متغیر فردی توصیف می کند. و آن را از سازه های وسیع تر مانند عملکرد سازمانی یا عملکرد ملی متمایز می کند که متغیرهای سطح بالایی هستند. (سنتاگ و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰: ۴۲۷)

## تعریف عملیاتی

### سرمایه فکری

- پرسشنامه سرمایه فکری در سال ۱۹۹۸ توسط اسمیت، کندال و هولین<sup>۴</sup> ساخته شده است این پرسشنامه شامل ۴۲ گویه توصیفی با مؤلفه های (سرمایه انسانی<sup>۵</sup>، سرمایه ساختاری<sup>۶</sup>، سرمایه مشتری<sup>۷</sup>) سنجیده شد

### رضایت شغلی

- پرسشنامه عملکرد شغلی در سال ۱۹۹۲ توسط پاترسون<sup>۸</sup> ساخته شده است. این پرسشنامه شامل ۱۵ گویه توصیفی با مؤلفه های (عملکرد وظیفه ای<sup>۹</sup>، عملکرد زمینه ای<sup>۱۰</sup>) سنجیده شد.

## عملکرد کارکنان

- پرسشنامه رضایت شغلی در سال ۱۹۶۹ توسط اسمیت، کندال و هولین<sup>۱۱</sup> این پرسشنامه شامل ۷۰ گویه توصیفی با مؤلفه های (رضایت از کار، رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران، رضایت از ارتقاء و ترفیع و رضایت از حقوق و مزایا) سنجیده شد.

## پیشینه و سوابق داخلی - خارجی

زردشتیان و کریمی (۱۳۹۸) در پژوهشی با هدف تعیین تاثیر سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی می باشد. پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۱۵۰ نفر از کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمانشاه است که از بین آن ها ۱۱۰ نفر به عنوان نمونه در نیمه اول سال ۱۳۹۵ انتخاب شدند. نتایج حاصل تجزیه و تحلیل نشان داد که: سرمایه اجتماعی بر متغیرهای سرمایه فکری، عملکرد سازمانی و سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی تاثیر مثبت و معنی داری دارند. از سوی دیگر نتایج بررسی ها نشان داد که سرمایه فکری در تاثیرگذاری سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، نقش تعدیل کننده را دارا می باشد. صمدی (۱۳۹۸) در پژوهشی با هدف عناصر و مؤلفه های سرمایه فکری تحت عنوان سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، و سرمایه رابطه ای در نظر گرفته شده است روش تحقیق از نظر نحوه گردآوری داده ها از نوع توصیفی همبستگی از روش تحلیل کواریانس

<sup>1</sup> Natarjan

<sup>2</sup> Job Performance

<sup>3</sup> Sonnentag et al

<sup>4</sup> Smith, Kendall & Hulin

<sup>5</sup> Human Capital

<sup>6</sup> Structural Capital

<sup>7</sup> Customer Capital

<sup>8</sup> Patterson

<sup>9</sup> Duty performance

<sup>10</sup> Underlying performance

<sup>11</sup> Smith, Kendall & Hulin

مدل معادلات ساختاری می باشد ۲۱۹۰ نفر از مدیران و کارشناسان جامعه آماری از روش احتمالی طبقه بندی شده انتخاب نتایج حاصل تجزیه و تحلیل نشان داد که: نهایت روابط بین شاخصهای سرمایه فکری تایید و مشخص شد سرمایه ساختاری و رابطه ای به صورت مستقیم و سرمایه انسانی به صورت غیر مستقیم از طریق سرمایه ساختاری بر عملکرد تاثیر دارند. بذرافشان و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با هدف از پژوهش حاضر تعیین رابطه بین مدیریت سرمایه فکری با عملکرد و ابعاد آن در کارکنان کتابخانه های عمومی استان گلستان بوده است. نوع پژوهش، توصیفی و روش آن پیمایشی - تحلیلی بود. یافته ها نشان داد میانگین سرمایه فکری کارکنان، با میانگین ۳/۲۱ در حد متوسط به بالا بوده و بین مدیریت سرمایه های انسانی، ساختاری و ارتباطی با عملکرد کارکنان و ابعاد آن رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از بین ابعاد هفت گانه عملکرد، بُعد انگیزه به عنوان نخستین عامل، تأثیر مثبتی بر بهره وری عملکرد کارکنان داشت. اصالت اثر: اگر سرمایه فکری در سازمان به طور دائم در جریان باشد، می توان عملکرد بالای سازمان را انتظار داشت و به تبع آن رضایت کارکنان و مراجعان را. برای تولید ارزش در سازمان، دارایی های نامشهود که به طور بالقوه وجود دارد باید به فعل درآیند. سرمایه های انسانی، ساختاری و ارتباطی به عنوان مؤلفه های سرمایه فکری می تواند تأثیر مثبتی بر عملکرد کارکنان کتابخانه داشته باشد.

### پیشینه و سوابق خارجی

آتیشری<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۰) در مقاله ای به بررسی رضایت کارکنان با توجه به موقعیت آنها در موقعیتهای مختلف است بانک های تجاری، از جمله بانک های خصوصی و دولتی در راجستان، و بررسی عوامل مختلف متغیر رضایت کارکنان را تحت تأثیر پرداختند. این مطالعه مشخص کننده عواملی است که منجر به سطح بالاتری از رضایت شغلی می شود. این عوامل مربوط به مدیر، پاداش، سازماندهی مجدد، پاداش، ارتقا، ایمنی کار و روابط در محیط کار. نتایج حاصل از تحقیق نشان می دهد که اکثر بانک ها کارمندان بخش بانکی از نظر فرهنگ کار راضی هستند اما حقوق و زمان بندی آنها مناسب است هنوز هم نگرانی اصلی آنها باقی مانده است. جیمز و همکاران (۲۰۱۹) در مقاله ای با عنوان "سر و کار رئیس با اعتماد، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان" به بررسی فیوینگ رئیس (خرناس تلفنی) معرفی می شود، که به عنوان درک کارمند از او و بلافاصله تعریف می شود سرپرست هنگام حضور در تلفن های هوشمند خود حواس او را پرت می کند و رابطه آن را با او مطالعه می کند سه از نظریه ها برای زیر پا گذاشتن مدل پیشنهادی روابط بین مدیر ارشد، اعتماد نظارتی، شغل استفاده می شود رضایت و عملکرد: نظریه مبادله متقابل اجتماعی، نظریه نقض انتظار، و اجتماعی نظریه حضور. برای بررسی روابط بین فیوینگ رئیس، از یک مدل میانجی گری متوالی استفاده شد و عملکرد شغلی کارکنان. دو مطالعه از بزرگسالان ایالات متحده که در طیف وسیعی از صنایع مشغول به کار هستند (n = 156)، (n = 181) نشان می دهد که فیوینگ رئیس از طریق اعتماد نظارتی ارتباط منفی با عملکرد شغلی کارمند دارد و رضایت شغلی مفاهیم نظری و عملی و رهنمودهای پژوهشی آینده نیز بحث شده است. هریتی<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) در تحقیقی به بررسی اثر میانجی سرمایه فکری (IC)، سیستم های اطلاعات حسابداری مدیریت، عملکرد فرایند داخلی و عملکرد مشتری (CP) در رابطه بین استراتژی ها و عملکرد مالی (FP)

<sup>1</sup> Atishree

<sup>2</sup> James

<sup>3</sup> Hariyati

پرداخت. جمعیت مورد مطالعه در این تحقیق واحد های تجاری متوسط و بزرگ در شرکت های تولیدی در جزیره جاوا بود. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می دهد: یک استراتژی نوآوری که شامل نوآوری محصول، نوآوری فرایند و تکنولوژی باشد، در صورتی که یک عملکرد فرایند داخلی خوب، سیستم اطلاعات حسابداری مدیریت قابل اعتماد و عملکرد مشتری خوب وجود داشته باشد، در عملکرد مالی تاثیر می گذارد. عملکرد فرایند داخلی، که شامل فرایندهای مدیریت عملیات، فرایندهای مدیریت مشتری، فرایندهای نوآوری و فرایندهای نظارتی و اجتماعی است، رابطه استراتژی با عملکرد مالی را بهینه می کند. در این مطالعه، سرمایه فکری بر عملکرد مشتری و روند داخلی تاثیر و همچنین بر سیستم اطلاعات حسابداری مدیریت تاثیر نمی گذارد.

### نوع روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-همبستگی و پیمایشی است. از آنجا که نتایج تحقیق می تواند در حل مشکلات کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراوهواز شعبه ۲۴ متری کمک کند کاربردی همچنین از آنجا که نتایج تحقیق به توصیف شرایط و جامعه مورد مطالعه می پردازد در دسته تحقیقات توصیفی قرار می گیرد و چون محقق مستقیماً در محیط تحقیق بصورت میدانی به جمع آوری اطلاعات می پردازد جزء تحقیقات پیمایشی محسوب می شود.

### جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری تحقیق

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان که در بانک ملت شعبه پاداد شهر اهواز می باشد. به استناد گزارش کارکنان که در این ارگان ۲۳ نفر می باشد.

### بررسی روایی و پایایی پرسشنامه

#### پرسشنامه سرمایه فکری بونتیس (۱۹۹۸)

اولین ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه سرمایه فکری می باشد.

پرسشنامه ارزیابی سرمایه فکری، که توسط بونتیس (۱۹۹۸) ساخته شده است که دارای ۵۲ سؤال بسته پاسخ می باشد و بامقیاس پنج درجه ای لیکرت (خیلی کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴ و خیلی زیاد = ۵) که به دلیل مشابهت های بعضی سؤالات به تعداد ۴۲ سؤال کاهش یافت. مورد بررسی قرار می گیرد، این سازه دارای سه مؤلفه سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای (مشتری) را در میان مدیران و کارشناسان سازمان بیمه مورد اندازه گیری قرار می دهد. بر اساس مطالعات انجام شده توسط بونتیس ضریب پایایی این پرسشنامه ۰/۷۲ تا ۰/۸۲ گزارش شده است ضریب پایایی کل (۰/۷۶) گزارش شده است.

### جدول ۱: اطلاعات پرسشنامه سرمایه فکری

ردیف	ابعاد	تعداد سوال	شماره سوال	آلفای کرونباخ
۱	سرمایه انسانی	۱۵	۱-۱۵	۰/۷۶۷
۲	سرمایه ساختاری	۱۳	۱۶-۲۸	۰/۸۴۰
	سرمایه ارتباطی	۱۴	۲۹-۴۲	۰/۸۱۵
-	جمع	۴۲	-	۰/۸۳۲

### پرسشنامه رضایت شغلی دانت (۱۹۹۶)

دومین ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه رضایت شغلی می‌باشد.

در این پرسشنامه، به پاسخ‌های داده شده به هر عبارت، در طیف لیکرت نمره‌ای بین ۱ تا ۵ (امتیاز ۱: عدم رضایت، امتیاز ۲: رضایت کم، امتیاز ۳: رضایت متوسط، امتیاز ۴: رضایت زیاد، امتیاز ۵: رضایت خیلی زیاد) داده می‌شود. برای سنجش رضایت شغلی فرد ابتدا بایستی امتیازات هر یک از ابعاد را جداگانه محاسبه نموده و سپس امتیازات تمامی ابعاد را باهم جمع و تقسیم بر پنج نماییم. بر اساس مطالعات انجام شده توسط دانت ضریب پایایی این پرسشنامه ۰/۶۲ تا ۰/۸۹ گزارش شده است، آن‌ها همچنین نتایج این آزمون را با سایر آزمون‌های اندازه‌گیری رضایت شغلی مقایسه کرده و آن را معتبر دانستند. در ایران نیز برای این پرسشنامه، در پژوهش غنی بر روی معلمان، ضریب پایایی کل (۰/۸۵) و ضریب اعتبار کلی (۰/۴۶) و در مطالعه عطار بر روی کارکنان یک مجتمع صنعتی، ضریب پایایی و ضریب اعتبار کلی (۰/۷۵) گزارش شده است.

#### جدول ۲: اطلاعات پرسشنامه رضایت شغلی

ردیف	ابعاد	تعداد سوال	شماره سوال	آلفای کرونباخ
۱	رضایت از ماهیت کار	۲۲	۱-۲۲	۰/۸۶۲
۲	رضایت از سرپرستی	۱۴	۲۳-۳۶	۰/۸۵۱
۳	رضایت از ترفیع و ارتقاء	۷	۳۷-۴۳	۰/۷۱۰
۴	رضایت از حقوق و مزایا	۹	۴۴-۵۲	۰/۸۲۸
۵	رضایت از همکاران	۱۱	۵۳-۶۳	۰/۷۳۳
۶	رضایت از شرایط محیط کار	۷	۶۴-۷۰	۰/۷۷۴
-	جمع	۷۰	-	۰/۸۲۹

### پرسشنامه عملکرد کارکنان پاترسون (۱۹۹۲)

در این پرسشنامه، به پاسخ‌های داده شده به هر عبارت، در طیف لیکرت نمره‌ای بین ۱ تا ۵ (۱ خیلی کم، امتیاز ۲: کم، امتیاز ۳: اغلب، امتیاز ۴: زیاد، امتیاز ۵: خیلی زیاد) داده می‌شود. برای سنجش عملکرد کارکنان فرد ابتدا بایستی امتیازات هر یک از ابعاد را جداگانه محاسبه نموده و سپس امتیازات تمامی ابعاد را باهم جمع و تقسیم بر پنج نماییم. بر اساس مطالعات انجام شده توسط دانت ضریب پایایی این پرسشنامه ۰/۸۲ تا ۰/۹۴ گزارش شده است، آن‌ها همچنین نتایج این آزمون را با سایر آزمون‌های اندازه‌گیری عملکرد کارکنان مقایسه کرده و آن را معتبر دانستند. در ایران نیز برای این پرسشنامه، در پژوهش غنی بر روی سازمان تربیت بدنی، ضریب پایایی کل (۰/۸۹) و ضریب اعتبار کلی (۰/۵۱) و در مطالعه بیک زاد بر روی رابطه هوش سازمانی مدیران با عملکرد آنان در سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی، ضریب پایایی و ضریب اعتبار کلی (۰/۷۵) گزارش شده است.

## جدول ۳: اطلاعات پرسشنامه عملکرد کارکنان

ردیف	ابعاد	تعداد سوال	شماره سوال	آلفای کرونباخ
۱	عملکرد وظیفه ای	۶	۱-۶	۰/۸۶۲
۲	عملکرد زمینه ای	۹	۷-۱۵	۰/۸۵۱
-	جمع	۱۵	-	۰/۸۲۹

## روش تجزیه و تحلیل داده ها

تجزیه و تحلیل عبارت است از روشی که از طریق آن کل فرایند پژوهشی، از انتخاب مسأله تا دسترسی به یک نتیجه هدایت می شود. تجزیه و تحلیل داده های آماری در این تحقیق بوسیله نرم افزار SPSS<sup>24</sup> انجام شده است.

## تحلیل آماری (استنباطی)

آمار استنباطی به معرفی روشها و تکنیکهایی می پردازد که با یاری جستن از آن، می توان اطلاعات حاصل از نمونه ای از جامعه آماری را به کل جامعه تعمیم داد و سپس بر اساس آن برداشتی را بیان نمود یا تصمیمی را اتخاذ کرد. ابتدا به بررسی نرمال بودن توزیع داده ها می پردازیم:

## ۴-۳-۱- آزمون کلموگروف-اسمیرنوف:

در این قسمت ابتدا به بررسی نرمال بودن متغیر می پردازیم.

در صورتی که سطح معنی داری آزمون کمتر از ۰/۰۵ باشد فرض صفر رد شده و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت توزیع داده ها نرمال نیست. در صورتی که سطح معنی داری آزمون بیشتر از ۰/۰۵ باشد فرض صفر را می پذیریم و توزیع داده ها نرمال است.

## جدول ۴: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف مولفه های متغیر سرمایه فکری

متغیرها	سرمایه انسانی	سرمایه ساختاری	سرمایه ارتباطی
تعداد	۲۳	۲۳	۲۳
میانگین	۳/۳۳	۳/۳۷	۳/۳۱
سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

## جدول ۵: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف مولفه های متغیر عملکرد کارکنان

متغیرها	عملکرد وظیفه ای	عملکرد زمینه ای
تعداد	۲۳	۲۳
میانگین	۴/۰۹	۴/۳۷
سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

مطابق جدول فوق، چون سطح معنی داری کلیه متغیرها از ۰/۰۵ کوچکتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت توزیع متغیرها نرمال نیست. پس برای کلیه فرضیه ها می توان از آزمونهای ناپارامتریک به دلیل عدم نیاز به شرط نرمال بودن استفاده نمود.

### جدول ۶: آزمون کلموگروف - اسمیرنوف مولفه های متغیر رضایت شغلی

متغیرها	رضایت از ماهیت کار	رضایت از سرپرستی	رضایت از ترفیع و ارتقاء	رضایت از حقوق و مزایا	رضایت از همکاران	رضایت از شرایط محیط کار
تعداد	۲۳	۲۳	۲۳	۲۳	۲۳	۲۳
میانگین	۴/۰۳	۳/۳۴	۴/۱۴	۴/۰۷	۳/۹۸	۴/۰۶
سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

مطابق جدول فوق، چون سطح معنی داری کلیه متغیرها از ۰/۰۵ کوچکتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت توزیع متغیرها نرمال نیست. پس برای کلیه فرضیه ها می توان از آزمونهای ناپارامتریک استفاده نمود.

### بررسی فرضیه های تحقیق:

با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف در بخش قبل، از آنجا که توزیع داده ها برای کلیه متغیرهای تحقیق غیر نرمال است، لذا جهت بررسی کلیه فرضیه ها از آزمون ناپارامتریک ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می کنیم.

### بررسی فرضیه (۱):

- بین سرمایه فکری با رضایت شغلی بیمه تامین اجتماعی شهراواز شعبه ۲۴ متری وجود دارد

H0: بین سرمایه فکری با رضایت شغلی بیمه تامین اجتماعی شهراواز شعبه ۲۴ متری وجود ندارد.

H1: بین سرمایه فکری با رضایت شغلی بیمه تامین اجتماعی شهراواز شعبه ۲۴ متری وجود دارد. (ادعا)

### جدول ۷: ضریب همبستگی اسپیرمن جهت بررسی اول فرضیه اصلی تحقیق

نوع آزمون	میزان همبستگی	جهت همبستگی	متغیر پیش بین	متغیر ملاک	سطح خطا	سطح معناداری
ضریب همبستگی اسپیرمن	R = ۰/۶۵۲	مثبت	سرمایه فکری	رضایت شغلی	۰/۰۵	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج به دست آمده در جدول بالا از آنجایی که مقدار sig محاسبه شده برای سنجش رابطه بین سرمایه فکری با رضایت شغلی کارکنان کمتر از سطح خطا (۰/۰۵) است، بنابراین در ناحیه رد H0 قرار گرفته، لذا ادعای مطرح شده در این تحقیق مورد تایید قرار می گیرد. یعنی بین سرمایه فکری با رضایت شغلی کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراواز شعبه ۲۴ متری رابطه وجود دارد. همچنین با توجه به جهت همبستگی به دست آمده می توان این گونه استنباط نمود که ارتباط بین دوسازه مثبت یا مستقیم است. یعنی افزایش (۰/۶۵۲) واحدی در متغیر پیش بین سرمایه فکری باعث افزایش به همین میزان در متغیر ملاک رضایت شغلی کارکنان می شود.

## بررسی فرضیه (۲):

- بین سرمایه فکری با عملکرد کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراهاز شعبه ۲۴ متری رابطه وجود دارد
- H0: بین سرمایه فکری با عملکرد کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراهاز شعبه ۲۴ متری وجود ندارد.
- H1: بین سرمایه فکری با عملکرد کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراهاز شعبه ۲۴ متری وجود دارد. (ادعا)

### جدول ۸: ضریب همبستگی اسپیرمن جهت بررسی فرضیه اصلی (۲) تحقیق

نوع آزمون	میزان همبستگی	جهت همبستگی	متغیر پیش بین	متغیر ملاک	سطح خطا	سطح معناداری
ضریب همبستگی اسپیرمن	$R = ۰/۶۱۹$	مثبت	سرمایه فکری	عملکرد کارکنان	۰/۰۵	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج به دست آمده در جدول بالا از آنجایی که مقدار sig محاسبه شده برای سنجش رابطه بین سرمایه فکری با عملکرد کارکنان کمتر از سطح خطا (۰/۰۵) است، بنابراین در ناحیه رد  $H_0$  قرار گرفته، لذا ادعای مطرح شده در این تحقیق مورد تایید قرار می گیرد. یعنی بین سرمایه فکری با عملکرد بیمه تامین اجتماعی شهراهاز شعبه ۲۴ متری رابطه وجود دارد. همچنین با توجه به جهت همبستگی به دست آمده می توان این گونه استنباط نمود که ارتباط بین دوسازه مثبت یا مستقیم است. یعنی افزایش (۰/۶۵۲) واحدی در متغیر پیش بین سرمایه فکری باعث افزایش به همین میزان در متغیر ملاک عملکرد کارکنان می شود.

## بحث و نتیجه گیری

### تبیین یافته‌های مربوط به فرضیه‌ی اصلی پژوهش

❖ **فرضیه (۱): بین سرمایه فکری با رضایت‌شغلی بیمه تامین اجتماعی شهراهاز شعبه ۲۴ متری رابطه وجود دارد**

مطابق با نتایج جدول ۷، یعنی بین سرمایه فکری با رضایت‌شغلی کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراهاز شعبه ۲۴ متری رابطه وجود دارد. همچنین با توجه به جهت همبستگی به دست آمده می توان این گونه استنباط نمود که ارتباط بین دوسازه مثبت یا مستقیم است. لذا این فرضیه تأیید می شود. نتیجه به دست آمده با نتایج مطالعاتی همچون؛ صیادی و همکاران (۱۳۹۴)، محمدی پیراسته و همکاران (۱۳۹۰)، نازم و صادقی (۲۰۱۲) و اکوی (۲۰۱۷) همسو می باشد.

❖ **فرضیه (۲): بین سرمایه فکری با عملکرد کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراهاز شعبه ۲۴ متری رابطه وجود دارد**

مطابق با نتایج جدول ۸، بین سرمایه فکری با عملکرد کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراهاز شعبه ۲۴ متری رابطه وجود دارد. همچنین با توجه به جهت همبستگی به دست آمده می توان این گونه استنباط نمود که ارتباط بین دوسازه مثبت یا مستقیم است. لذا این فرضیه تأیید می شود. نتیجه به دست آمده با نتایج مطالعاتی همچون؛ شکیبایی و عبداللهی آهی (۱۳۹۲)، آزادی و عیدی (۱۳۹۶)، لویز داس (۲۰۱۸) و هنگ و همکاران (۲۰۱۶) همسو می باشد.

## پیشنهادات کاربردی

- پیشنهادات فرضیه های اصلی تحقیق :

فرضیه (۱): بین سرمایه فکری با رضایت شغلی بیمه تامین اجتماعی شهراواز شعبه ۲۴ متری رابطه وجود دارد.

- قدردانی و پاداش دهی به کار تیمی و استفاده از معیارهای عملکردی تیمی.
- مدیران و مسئولان بیمه تامین اجتماعی شهراواز شعبه ۲۴ متری در برخی تصمیم گیری ها از نظر کارکنان به صورت مشارکتی بهره مند شوند؛ زیرا این عمل سبب افزایش اعتماد و روحیه تعاون بین کارکنان می شود و آنان با در نظر گرفتن خود به منزله عنصری ارجمند، رضایت شغلی در بین کارکنان می شود.

فرضیه (۲): بین سرمایه فکری با عملکرد کارکنان بیمه تامین اجتماعی شهراواز شعبه ۲۴ متری رابطه وجود دارد.

- با خلق و استفاده از این سرمایه در جهت بهبود تواناییها و قابلیت های ارزش سازمان در چشم انداز راهبردی موثر می باشد
- طراحی و ایجاد سیستم اندازه گیری و پایش رضایت شغلی در سازمان

## منابع و مآخذ

- آذری نیا، محمد علی، توانمندسازی کارکنان کلید افزایش بهره وری، روزنامه سرمایه، ۱۳۸۹، شماره ۸۱۰
- اسماعیل لو، طیبه، شریعتمداری، مهدی، هویت سازمانی بر توانمندسازی تأثیر و بهبود عملکرد سازمانی کارکنان، کنگره بین المللی مدیریت و کسب و کار، ۱۳۹۷.
- براتی، هاجر، عریضی، حمیدرضا، نوری، ابوالقاسم، رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با عملکرد شغلی در شرکت در شرکت ذوب آهن، اصفهان، چشم انداز مدیریت، ۱۳۹۶، شماره ۳۳، صص ۲۸-۹.
- مایکل آرمسترانگ، سید احمد طباطبایی (مترجم)، چگونه می توان کارکنان را مدیریت کرد، انتشارات روناس، ۱۳۹۴.
- فیروزبخت، ف.، ساسانی، پور، ا، ولی زیبایی، خ، پیش درآمدی بر ادبیات مفهومی توانمندسازی روانی اجتماعی، نشریه رویش روانشناسی، ۱۳۹۶، دوره ۶، شماره ۲، صص ۲۰۶.
- فرخ، حسینی، محمد خلیل، تأثیر عملکرد کارکنان بر بهبود کارایی شرکت برتر فعال در حوزه مخابرات کشور افغانستان (مورد مطالعه: شرکت روشن)، فصلنامه پژوهش های معاصر در علوم مدیریت و حسابداری، ۱۳۹۹، دوره دوم، شماره ۶.

Chavez, K. G., Harquail, C. V., Pratt, M. G., Glynn, M. A., Fiol, C. M., & Hatch, M. J. . Guiding organizational identity through aged adolescence. *Journal of Management Inquiry*, 2017, 15(2), 85-99

Haigh, M. M. *Organizational culture, identity, commitment, and citizenship behaviors: antecedents, change over time, interrelationships, and potential of inoculation to bolster identity, commitment, and citizenship behaviors*. Ph.D thesis, The University of Oklaham. 2007.

## **Investigating the relationship between intellectual capital and job satisfaction and performance of social security insurance employees in Ahvaz city**

**Ali Saadouni**

---

### **Abstract**

The present study aims to investigate the relationship between intellectual capital, job satisfaction and performance of employees of Ahvaz Social Security Insurance, 24-meter branch. This is a quantitative study of the type of applied studies and a descriptive-survey method. Descriptive and inferential statistics have been used in this study. In the descriptive section, a summary of the research variables is presented in the form of tables and graphs, and in the inferential section, Spearman correlation analysis has been used. The results of the research hypotheses showed that the relationship between intellectual capital variables and job satisfaction and employee performance has been confirmed. Based on the findings, it can be concluded: Human, structural and relational capital as components of intellectual capital can have a positive effect on the performance of employees of Social Security Insurance. Ahvaz city has a 24-meter branch. Employees at Ahvaz city social security insurance, 24-meter branch, disseminate knowledge by producing it (human capital), strive to improve the organization's services through the connections they have established with each other (structural capital), and improve the organization's external communications through a better understanding of clients and users (communication capital), and have an impact on employee job satisfaction.

### **Keywords**

Intellectual capital, employee performance, job satisfaction.

---