

7th International Conference on
Industrial Engineering, Productivity and Quality



بررسی تأثیر مولفه‌های سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان شهرداری شیراز

زهره صحت

کارشناس بهبود روشها حوزه معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری شیراز

فاطمه توسل

کارشناس برنامه ریزی حوزه معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری شیراز

سعید سعید اردکانی

دکترای مدیریت بازرگانی، عضو هیئت علمی دانشگاه یزد، استاد تمام

چکیده

هدف این تحقیق بررسی تأثیر مولفه‌های سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری) در راستای اهداف و تفکرات کلان بر عملکرد سازمانی کارکنان شهرداری شیراز می‌باشد. سرمایه فکری مجموعه‌ای از دانش، اطلاعات، دارایی‌های فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می‌تواند برای ایجاد ثروت به کار گرفته شود. جامعه‌ی آماری این تحقیق مشتمل بر رؤسا، و معاونین و مسئولین مناطق ده گانه شهرداری شیراز، می‌باشد. با توجه به همکاری کارکنان و مدیران شهرداری شیراز تمامی ۸۷ پرسشنامه جمع آوری شد. در این تحقیق برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد که توسط نیک بونتیس صاحب‌نظر برجسته عصر سرمایه فکری تهیه گردیده استفاده شد. بعد از برآورد روایی و پایایی در بین مناطق ده گانه شهرداری شیراز توزیع و بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم‌افزار Eviews مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. این تحقیق از نظر هدف از نوع کاربردی و از نظر اجرا از نوع تحلیلی – توصیفی می‌باشد. قلمروی زمانی این تحقیق شش ماهه اول سال ۱۳۹۴ می‌باشد. نتایج تحقیق بیانگر آن است که هر سه مولفه‌ی سرمایه فکری شامل: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان شهرداری شیراز دارند. با توجه به نتایج بدست آمده هر سه فرضیه تأیید و پذیرفته شدند که نشان از کارایی و به روز بودن کارمندان شهرداری شیراز در راستای طرح تکریم ارباب رجوع و مشتریان دارد. سازمان‌ها برای اینکه بتوانند در محیط رقابتی و متغیر امروزی قادر به عمل و اثربخش باشند، لازم است سطح سرمایه فکری خود را شناسایی، سنجش و ارزشگذاری نمایند. در محیط دانش محور کنونی، سرمایه فکری نه تنها مهمترین بخش سرمایه سازمان محسوب می‌گردد بلکه همچنین فراهم کننده مزیت رقابتی پایدار برای سازمان می‌باشد. بنابراین مدیران نه تنها باید دانش خود را در حوزه سرمایه فکری افزایش داده بلکه بایستی از طریق تقویت مولفه‌های آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری)، به توسعه و گسترش این حوزه در سازمان بپردازند.

واژگان کلیدی: سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری، عملکرد سازمانی.