




Research Paper

Presenting a model for developing performance based on intellectual capital and job satisfaction

Davood Muostafazadeh ¹ , Roya Khodayari ²

1- Assistant Professor, Department of management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

2- Master of Psychology, Kharazmi University, Tehran, Iran

Receive: 06 Jan 2025

Revise: 20 Feb 2025

Accept: 06 Mar 2025

Published online:

20 Mar 2025




Abstract

The purpose of the present study was to investigate the effect of intellectual capital through the role of mediating job satisfaction on the financial performance of the National Bank of Karaj branches. The research method was descriptive-survey. The employees of the National Bank of Karaj branches were 422 people. The sample size was 201 people based on the Krejci and Morgan table. The method was stratified random sampling. The library and field methods were used to collect data. The data collection tools were the standard questionnaires of intellectual capital by Bontis (1998), financial performance by Lee (2006), and job satisfaction by Minnesota (2004). Cronbach's alpha coefficient was used to determine the validity of the research tool from the experts' point of view and to determine the reliability of the research tools. Descriptive and inferential statistical methods were used to analyze the collected data. To test the research hypotheses, first the Kolmogorov-Smirnov test was used to examine the normality of the data distribution and the structural equation method was used to examine the effect of independent and mediating variables on the dependent variable using SPSS and LISREL statistical software. The research findings showed that intellectual capital has a positive and significant effect on job satisfaction and bank financial performance. Job satisfaction has a positive and significant effect on bank financial performance. The research results also showed that job satisfaction plays a mediating role in the effect of intellectual capital on bank financial performance.

Keywords:

Intellectual capital,
job satisfaction,
financial performance.

Please cite this article as (APA): Muostafazadeh, D & Khodayari, R. (2025). Presenting a model for developing performance based on intellectual capital and job satisfaction. *Journal of Governance studies & development management*, 1 (2) , 163-173. .

| | | |
|--|---|---|
| Sponsored by: Institute of Somamos Publications | 10.22034/jgsdm.2025.513311.1014 |  |
| Corresponding Author: Davood Muostafazadeh | https://orcid.org/0009-0007-4127-4648 |  |
| Email: D. Muostafazadeh@iau.ac.ir | This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License . |  |



Extended Abstract

Introduction

Intellectual capital consists of the non-physical source of value creation of the company, which is related to the capabilities of employees, organizational resources, operational methods, and relationships with stakeholders, and determines the value of each company in the market (Hosseini et al, 2020). From the perspective of intellectual capital, it is equivalent to the consideration of the market and book value of a company's assets. Intellectual capital in a broader perspective consists of three axes: human, structural, and customer (relational) (Abdallah et al, 2025). The banking industry in our country is one of the growing industries, which in recent years has become more competitive in this branch of the industry due to the formation of numerous banks and the privatization of state-owned banks. In addition, the reduction in government support has created this opportunity for other banks and investors to compete with each other (Shahin et al, 2014). With increasing competition, the focus on specialized human resources has increased, and competitors are trying to win in the competitive arena by retaining experienced employees. Therefore, those banks that If this vital and key capital is not given importance, they will fail and suffer organizational death (Nawang Sari et al, 2025). Since job satisfaction is considered one of the most important factors for the survival and sustainability of the organization's development process and maintaining health and progress in the long term, it increases the commitment, innovation, positive attitude, and belonging of employees to the organization (Ajalli & Alizadeghan, 2024). In this study, an attempt is made to examine the effect of intellectual capital on financial performance and to answer the question of whether intellectual capital affects the financial performance of the National Bank of Karaj branches through the role of mediator of job satisfaction?

Theoretical framework

Performance

Performance is the measurement of results and whether we have done the job well or not. Performance is the sum of job-related behaviors that people exhibit (Malekakhlagh et al, 2024). Performance is a term that encompasses both the concept of activity to do the job and the result of the work. Performance encompasses both the concept of work behavior and the concept of achieving goals. This definition implicitly refers to the types of performance evaluation systems. There are three types of performance evaluation systems that are influenced by different definitions of performance: a) Personality or characteristic-based evaluation system: evaluates the abilities or other personal characteristics of employees. b) Behavior-based evaluation system: evaluates the extent to which employees exhibit specific and relatively specific behaviors during work; c) Outcome-based evaluation system: measures and evaluates the extent to which the minimum job expectations set for an employee are met (Tarahhomi & Jahan, 2024).

Intellectual Capital

Intellectual capital is a set of knowledge-based assets that are specific to an organization and are considered among its characteristics and significantly improve the competitive position of the organization by adding value to the organization's key stakeholders (Abdallah et al, 2025). Intellectual capital includes three dimensions of human, structural and relational capital. Human capital refers to the level of individual knowledge that employees of an organization possess; this knowledge is usually tacit. Sitharaman, Tanglu and Saravanan consider human capital equivalent to competence and then define employee competence as the capacity to perform tasks in different conditions, to create tangible and intangible assets (Ahmadi et al, 2016).



Job satisfaction

"Job satisfaction" is a set of feelings and beliefs that people have about their current jobs. Job satisfaction is one of the important factors in job success; a factor that increases efficiency and also a sense of personal satisfaction. Job satisfaction means liking the conditions and requirements of a job, the conditions in which the work is done, and the reward received for it (Abu Orabi et al, 2024). Considering the above, it can be said: "Job satisfaction" means the feeling of satisfaction and contentment that a person feels from his/her work and the pleasure he/she gets from it, and as a result, he/she becomes warm and attached to his/her job. "Job satisfaction" is a pleasant, emotional, and positive state resulting from the evaluation of a job or job experiences; a concept with various dimensions, aspects, and factors that must be considered in their entirety. Among these factors are the characteristics of the worker and employee, the type of work, the work environment, and the human relations of work (Linda & Fitria, 2019).

(Abd-Elrahman et al, 2025), conducted a study entitled Measuring and Managing Organizational Performance Based on Organizational Capital, Service Quality, and Performance Results. The results of the study showed that improving the organization's conditions in terms of organizational capital will improve the quality of services provided and ultimately improve performance. (Nawangarsi et al, 2025), conducted a study entitled From Knowledge to Action: Investigating the Role of Green Intellectual Capital in Sustainable Organizational Performance for Millennials. The results of the study indicated that the use of green intellectual capital will develop organizational performance and ultimately improve productivity.

Research Methodology

The research method is descriptive-survey in nature. The statistical population of the study consisted of 422 employees of the National Bank of Karaj branches. The sample size of this study was 201 people based on the Krejci and Morgan table. The method of stratified random sampling was used. Library and field methods were used to collect data. The data collection tools were the standard questionnaires of intellectual capital by Bontis (1998), financial performance by Lee (2006), and job satisfaction by Minnesota (2004). The validity of the questionnaires was confirmed by experts and the reliability of the tools was also confirmed by Cronbach's alpha coefficient. Descriptive and inferential statistics were used to analyze the data. SPSS and LISREL statistical software were used.

Research Findings

Inferential statistics showed that the strength of the effect of intellectual capital on employee job satisfaction was calculated to be 0.78, which indicates that the correlation is favorable. The t-test statistic was also obtained to be 8.91, which indicates that the observed correlation is significant. Therefore, it can be said that intellectual capital has a positive and significant effect on employee job satisfaction. The strength of the effect of employee job satisfaction on financial performance was calculated to be 0.81, which indicates that the correlation is favorable. The t-test statistic was also obtained to be 9.34, which indicates that the observed correlation is significant. Therefore, it can be said that employee job satisfaction has a positive and significant effect on the bank's financial performance. The strength of the effect of intellectual capital on financial performance was calculated to be 0.53, which indicates that the correlation is favorable. The t-test statistic was also obtained to be 6.86, which indicates that the observed correlation is significant. Therefore, it can be said that intellectual capital has a positive and significant effect on the financial performance of the bank. In order to examine the mediating effect of employee job satisfaction, in the hypothesis under discussion, the direct effect of the two structures should be examined with the indirect effect in the case of involving the mediating variable, so that if the effect increases, the mediating effect can be considered



acceptable. Given that the effect of the direct path is less than the indirect paths, the presence of the mediating variable of employee job satisfaction increases the effect and the role of the mediator in the present hypothesis is confirmed.

Conclusion

Based on the first hypothesis test, the research findings show that intellectual capital has a positive and significant effect on employee job satisfaction. The results of the first hypothesis test are explained as follows: the employees of the organization are creative and intelligent and have high satisfaction with the organization's managers. The organization's recruitment program also attracts the best employees. The employees of the organization also learn from each other while carrying out their organizational activities. The research findings related to the second hypothesis test indicate the effect of employee job satisfaction on the bank's financial performance. The results of the effect of employee job satisfaction on the bank's financial performance are explained as follows: the organization's managers have faith in the employees and their work performance and will delegate their responsibilities to them in some cases. This will motivate and satisfy the employees with the attention of their superior management to them. Based on the third hypothesis test, the research findings show that intellectual capital has an effect on the financial performance of the bank. The result of the third hypothesis test is explained as follows: the existence of accurate systems for identifying creative and efficient employees can play a role in career advancement and promotion of employees. How the human resource recruitment system is designed and what type of employees are used to recruit is crucial. Using an accurate system for recruiting and appointing active employees can make the organization's people knowledge-oriented, and leaving such employees causes great harm to the organization. The research findings related to the fourth hypothesis test indicate the mediating role of employee job satisfaction in the impact of intellectual capital on the financial performance of Bank Melli. The result is explained as follows: the organization's employees have high levels of competence and adapt to flexible organizational conditions. On the other hand, the employees of the organization observe discipline and administrative regulations and are diligent in maintaining their job secrets. Their job satisfaction level is high and they will try to determine the level of organizational productivity and their own work performance. The results of testing the research hypotheses are consistent with and supported by the research findings of (Ezati, 2021), (Asgharian & Mehdibeigi, 2020), (Linda & Fitria, 2019), (Pashaie Yousef Kandi & Hassani, 2022), (Mali et al, 2022) and (Tarahhomi & Jahan, 2024). Based on the results obtained, the following practical recommendations can be considered. Bank managers should guide employees on their career advancement path to achieve the set goals. Bank managers should increase the knowledge of employees by holding training sessions and specialized workshops to achieve the organization's high goals. Bank senior managers should clearly explain the salaries, benefits, and even employee rewards to them so that employees can be guided by organizational justice and the process of work progress in the organizational hierarchy and Get to know your rights.

مقاله پژوهشی

ارائه مدلی در راستای توسعه عملکرد مبتنی سرمایه فکری و رضایت شغلی

داوود مصطفی ازده^۱ , رویا خدایاری^۲

۱- استادیار گروه مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲- کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

چکیده




هدف از اجرای پژوهش حاضر بررسی تاثیر سرمایه فکری بواسطه نقش میانجی رضایت شغلی بر عملکرد مالی بانک ملی شعب شهرستان کرج بود. روش تحقیق توصیفی-پیمایشی بود. کارکنان بانک ملی شعب شهرستان کرج به تعداد ۴۲۲ نفر تشکیل دادند. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۰۱ نفر بدست آمد. روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای بود. جهت گردآوری داده ها از روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شد. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه های استاندارد سرمایه فکری بونتیس (۱۹۹۸)، عملکرد مالی لی (۲۰۰۶)، رضایت شغلی مینه سوتا (۲۰۰۴) بود. جهت تعیین روایی ابزار پژوهش از نظر خبرگان و برای تعیین پایایی ابزارهای پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده از روش های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شد. جهت آزمون فرضیه های پژوهش، ابتدا از آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده ها و روش معادلات ساختاری به منظور بررسی میزان تاثیر متغیرهای مستقل و میانجی بر متغیر وابسته با استفاده از نرم افزارهای آماری SPSS و LISREL استفاده شد. یافته های پژوهش نشان داد که سرمایه فکری بر رضایت شغلی و عملکرد مالی بانک تاثیر مثبت و معناداری دارد. رضایت شغلی بر عملکرد مالی بانک تاثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج پژوهش نیز نشان داد که رضایت شغلی در تاثیرگذاری سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک نقش میانجی دارد.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۱۸
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۲/۰۲
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۱۶
تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۳/۱۲/۳۰

کلیدواژه ها:

سرمایه فکری،
رضایت شغلی،
عملکرد مالی.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): مصطفی زاده، د؛ خدایاری، ر. (۱۴۰۳). ارائه مدلی در راستای توسعه عملکرد مبتنی سرمایه فکری و رضایت شغلی. *دوفصلنامه مطالعات حکمرانی و مدیریت توسعه*، ۱(۲) ۱۶۳-۱۷۳.

| | | |
|---|--|---|
|  | 10.22034/jgsdm.2025.513311.1014 | تحت حمایت: موسسه انتشاراتی ساموس |
|  | https://orcid.org/0009-0007-4127-4648 | نویسنده مسئول: داوود مصطفی ازده |
|  | این مقاله تحت شرایط https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.fa قابل بازنشر است. | ایمیل: D. Muostafazadeh@iau.ac.ir |

مقدمه

سرمایه فکری متشکل از مآخذ غیرفیزیکی ارزش آفرینی شرکت است که به قابلیت‌های کارکنان، منابع سازمانی و روش عملیاتی و ارتباط با ذینفعان مربوط شده و ارزش هر شرکت را در بازار مشخص می‌کند (Hosseini et al, 2020). از دیدگاه سرمایه فکری معادل مابه‌التفات ارزش بازار و دفتری دارایی‌های یک شرکت است. سرمایه فکری در نمای وسیع‌تر متشکل از سه محور انسانی، ساختاری و مشتری (رابطه‌ای) می‌باشد (Abdallah et al, 2025). سرمایه انسانی را می‌توان مشتمل بر مواردی چون دانش، تحصیلات، مهارت، نوآوری و توان حل مسأله دانست (Quintero et al, 2021). سرمایه ساختاری شامل تمامی ذخائر غیر انسانی دانش در شرکتها است (Al-Khoury et al, 2022). سرمایه مشتری در دانش نهفته در کانالهای بازاریابی و ارتباط با مشتریان واقع است که یک شرکت طی دوره تولد طراحی کرده و یا اصطلاحاً می‌گستراند (Ajalli & Alizadeghan, 2024). یکی از مهمترین مشکلات سیستمهای حسابداری سنتی، ناتوانی آنها در سنجش و اندازه‌گیری سرمایه فکری شرکتها می‌باشد. در شرکتهای امروزی، بازده سرمایه فکری به کار گرفته شده در مقایسه با سرمایه‌های مالی در تعیین قابلیت سودآوری و بازده مالی آنها، اهمیت چشمگیری یافته است. از اینرو تمایل به سنجش و لحاظ کردن ارزش واقعی دارایی‌های نامشهود مبتنی بر سرمایه فکری بیش از پیش افزایش یافته است (Tarahhomi & Jahan, 2024).

تمایل و اصرار واحد تجاری به تعهد نسبت به رضایت شغلی در تمامی ابعاد، اثر قابل توجهی را روی عملکرد مالی دارد، در واقع گرایش به سمت آسایش سرمایه فکری، واحد تجاری را ترغیب می‌کند تا برای بهبود رویه‌های سازمانی تلاش کند. در نتیجه واحدهای تجاری می‌توانند بازده‌های بلندمدت خود را از طریق کاهش اثرات منفی خود بر کارکنان، به صورت اختیاری، حداکثر نمایند (Pashaie Yousef Kandi & Hassani, 2022). به طوری که امروزه این تفکر در میان واحدهای تجاری به صورت روزافزون در حال شکل‌گیری است که موفقیت بلندمدت آنها می‌تواند از طریق مدیریت کردن عملیات سازمان، هم‌زمان با ایجاد اطمینان از حمایت کارکنان سازمان، تحقق یابد. بنابراین اجرای مدیریت سرمایه فکری سازمان منجر به بهبود موفقیت سازمان در بلندمدت می‌شود و در نهایت منجر به رشد اقتصادی و افزایش توان رقابتی سازمان و بهبود عملکرد مالی آن می‌گردد.

صنعت بانکداری در کشورمان یکی از صنایع در حال رشد می‌باشد که در سالیان اخیر به دلیل شکل‌گیری بانکهای متعدد و نیز خصوصی سازی بانکهای دولتی صحنه رقابت در این شاخه از صنعت در حال پرتنگ تر شدن می‌باشد. بدینگونه که کاهش حمایت دولت این فرصت را برای سایر بانکها و نیز سرمایه‌گذاران ایجاد نموده که بایکدیگر رقابت نمایند (Shahin et al, 2014). با افزایش رقابت تمرکز بر نیروی انسانی متخصص افزایش یافته و رقبا تلاش دارند تا با حفظ کارکنان مجرب، در صحنه رقابت پیروز شوند. از اینرو آندسته از بانکهایی که به این سرمایه حیاتی و کلیدی اهمیت قائل نباشند، شکست خورده و دچار مرگ سازمانی می‌شوند (Nawangarsi et al, 2025). از آنجا که رضایت شغلی از مهمترین عوامل موثر برای بقا و پایداری جریان توسعه سازمان و حفظ سلامت و پیشرفت در بلندمدت به حساب می‌آیند، لذا موجب افزایش تعهد، نوآوری، نگرش مثبت، تعلق خاطر کارکنان به سازمان می‌شود (Ajalli & Alizadeghan, 2024). در این تحقیق تلاش می‌شود تا ضمن بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی، به این سوال پاسخ داده شود که آیا سرمایه فکری بواسطه نقش میانجی رضایت شغلی بر عملکرد مالی بانک ملی شعب شهرستان کرج تاثیر دارد؟

مبانی نظری پژوهش

عملکرد

عملکرد یعنی اندازه‌گیری نتایج و این که آیا کار را خوب انجام داده‌ایم یا نه. عملکرد عبارت است از مجموع رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند (Malekakhlagh et al, 2024). عملکرد واژه‌ای است که هم مفهوم فعالیت برای انجام کار و هم نتیجه کار را یکجا در بردارد. عملکرد هم مفهوم رفتار کاری و هم مفهوم رسیدن به اهداف را در برمی‌گیرد. این تعریف به‌طور ضمنی به انواع نظام‌های 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 ویژگی‌های فردی؛ توانایی‌ها یا سایر ویژگی‌های شخصی کارکنان را ارزیابی می‌کند. ب) نظام ارزشیابی مبتنی بر رفتار؛ میزان بروز رفتارهای خاص و نسبتاً مشخص را توسط کارکنان در حین کار ارزیابی می‌کند؛ ج) نظام ارزشیابی نتیجه‌گرا؛ میزان برآورده شدن حداقل انتظارات شغلی تعیین‌شده برای یک کارمند را موردسنجش و ارزشیابی قرار می‌دهد (Tarahhomi & Jahan, 2024). صاحب‌نظران سازمانی اخیراً عملکرد را به دو بُعد تقسیم می‌کنند: عملکرد وظیفه‌ای؛ عملکرد زمینه‌ای. عملکرد وظیفه‌ای در واقع همان وظایف و مسئولیت‌هایی هستند که در برگیرنده شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان ثبت می‌گردد و به‌طور مستقیم با انجام وظایف محوله در ارتباط هستند. ثلاً نظارت بر حضور و غیاب کارکنان. ارزیابی درست از این بُعد، نیازمند استانداردهای معین است. بُعد دیگر عملکرد، عملکرد زمینه‌ای است. عملکرد زمینه‌ای شامل رفتارهایی است که بقای شبکه سازمانی و اجتماعی و جو روان‌شناختی که وظایف فنی را احاطه کرده است را تداوم می‌بخشد (Abd-Elrahman et al, 2025).

سرمایه فکری

سرمایه فکری مجموعه‌ای از دارایی‌های دانش محور است که به یک سازمان اختصاص دارند و در زمره ویژگی‌های آن محسوب می‌شوند و از طریق افزودن ارزش به ذینفعان کلیدی سازمان، به طور قابل ملاحظه‌ای به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر می‌شود (Abdallah et al, 2025). سرمایه فکری شامل سه بعد سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای است. منظور از سرمایه انسانی، سطحی از دانش فردی است که کارکنان یک سازمان دارا هستند؛ این دانش به‌طور معمول ضمنی است. سیتاران، تنگلو و ساراوانن سرمایه انسانی را معادل شایستگی دانسته و سپس شایستگی کارکنان را ظرفیت انجام وظایف در شرایط مختلف، برای ایجاد دارایی‌های مشهود و نامشهود تعریف می‌کنند (Ahmadi et al, 2016). منظور از سرمایه ساختاری، کلیه دارایی‌های غیر انسانی یا قابلیت‌های سازمانی است. سرمایه ساختاری به صورت مجموع دارایی‌هایی تعریف می‌شود که توانایی خلاقیت سازمان را ممکن می‌سازند. مأموریت، چشم انداز، ارزش‌های اساسی، استراتژی‌ها و سیستم‌های کاری و فرآیندهای درونی یک سازمان، می‌توانند در زمره این نوع دارایی‌ها شمرده شوند. سرمایه ساختاری را می‌توان به هر چیزی که در سازمان وجود دارد و از کارکنان (سرمایه انسانی) در کارشان حمایت می‌کند، اطلاق کرد. سرمایه ساختاری تحت تملک سازمان است و حتی زمانی که کارکنان سازمان را ترک می‌کنند، در سازمان وجود دارد (Ezati, 2021). منظور از سرمایه ارتباطی، کلیه دانش فراگرفته شده از روابط یک سازمان با محیط خود، شامل مشتریان، عرضه‌کنندگان، مجامع علمی و غیره است. به عقیده چن، مهم‌ترین بخش یک سرمایه ارتباطی، سرمایه مشتری است، زیرا موفقیت یک سازمان در گرو سرمایه مشتری آن است. به‌طور کلی، سرمایه مشتری که به‌عنوان یک پل و واسطه در فرآیند سرمایه فکری عمل می‌کند، عامل تعیین‌کننده اصلی در تبدیل سرمایه فکری به ارزش بازاری و در نتیجه

، عملکرد کسب و کار سازمان است. مضمون اصلی سرمایه مشتری، دانش به کار گرفته شده در کانال های بازاریابی سازمان و روابط با مشتری در حین انجام کسب و کار است (Asgarian&Mehdibeigi,2020).

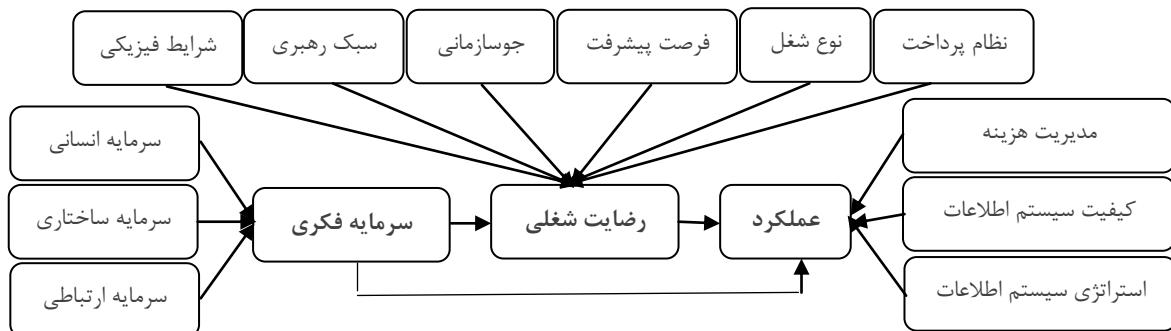
رضایت شغلی

«رضایت شغلی» مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود (Abu Orabi et al,2024). با توجه به مطالب مزبور، می توان گفت: «رضایت شغلی» یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می کند و لذتی که از آن می برد و در پی آن، به شغل خود دل گرمی و وابستگی پیدا می کند. «رضایت شغلی» حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی دارای ابعاد، جنبه ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل می توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود (Linda & Fitria,2019). فیشر و هانا رضایت شغلی را عاملی درونی می دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند؛ یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود مذمت می نماید و درصدد تغییر آن بر می آید. به نظر هاپاک «رضایت شغلی» مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شد، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردد که شاغل در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می برد (Pashaie Yusef Kandi & Hassani,2022).

پیشینه پژوهش

(Abd-Elrahman et al,2025)، تحقیقی با عنوان اندازه گیری و مدیریت عملکرد سازمانی بر اساس سرمایه های سازمانی، کیفیت خدمات و نتایج عملکرد انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد بهبود شرایط سازمان از لحاظ سرمایه های سازمانی موجب بهبود کیفیت خدمات ارائه شده و در نهایت بهبود عملکرد خواهد شد. (Nawangarsi et al,2025)، تحقیقی با عنوان از دانش تا عمل: بررسی نقش سرمایه فکری سبز در عملکرد سازمانی پایدار برای هزاره ها انجام دادند. نتایج تحقیق حاکی از آن بود که بکارگیری سرمایه فکری سبز باعث توسعه عملکرد سازمانی و در نهایت بهبود بهره وری خواهد شد. (Tarahhomi & Jahan,2024) در پژوهشی به بررسی نقش مدیریت استعداد و سرمایه فکری در تعدیل ارتباط میان فرهنگ سازمانی و عملکرد کسب و کار پرداختند و ادعان نمودند که میان فرهنگ سازمانی و عملکرد کسب و کار ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد، مدیریت استعداد در تعدیل ارتباط میان فرهنگ سازمانی و عملکرد کسب و کار تأثیر معناداری نداشته و سرمایه فکری در تعدیل ارتباط میان فرهنگ سازمانی و عملکرد کسب و کار تأثیر معناداری ندارد. (Ajalli & Alizadeghan,2024) در تحقیق خود به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی و عملیات مدیریت دانش در فرمانداری های شهرستان همدان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که سرمایه فکری بر عملیات مدیریت دانش کارکنان و عملیات مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تأثیر معناداری دارد. (Malekakhlagh et al,2024) در پژوهش خود به بررسی نقش میانجی راهبردهای تقلید و نوآوری در اثرگذاری سرمایه فکری و ظرفیت جذب بر عملکرد صادراتی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که رابطه معناداری میان ظرفیت جذب، راهبردهای نوآوری و تقلید، و عملکرد صادراتی وجود

دارد اما رابطه سرمایه فکری با راهبردهای تقلید مورد تایید قرار نگرفت. (PashaieYousef Kandi&Hassani,2022) تحقیقی با عنوان عملکرد شغلی: واکاوی نقش ارزش های سازمانی و رضایت از ارتباطات بر مالکیت روانشناختی پرستاران انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد ارزش های سازمانی و رضایت از ارتباطات بر مالکیت روانشناختی تأثیر مثبت و معنادار و ارزش های سازمانی و رضایت از ارتباطات با میانجیگری مالکیت بر عملکرد شغلی پرستاران تأثیر مثبت و معنادار دارند. (Mali et al,2022) ، در پژوهشی به بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی و عملکرد مالی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که غنی سازی فرهنگ سازمانی در سطوح مختلف سازمان ها می تواند باعث بهبود رضایت شغلی و عملکرد مالی سازمان گردد. (Ezati,2021) در پژوهش خود به بررسی تاثیر سرمایه فکری برافزایش رضایت شغلی و حفظ منابع انسانی در سازمان پرداخت. یافته های پژوهش نشان داد که اثربخشی و بهره وری بیش از پیش سازمان مرهون توجه به دانش و سرمایه فکری بود. (Asgharian&Mehdibeigi,2020) مطالعه ای با موضوع نقش ابعاد سرمایه فکری در رضایت شغلی کارکنان انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که سرمایه فکری و یکی از ابعاد آن (سرمایه انسانی) در رضایت شغلی کارکنان نقش مستقیم و معناداری دارد اما ابعاد ساختاری و رابطه ای سرمایه فکری در رضایت شغلی کارکنان نقشی ندارند. (Linda& Fitria,2019) ، در پژوهشی به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر رضایت شغلی کارکنان بانک های لندن پرداختند و به این نتیجه رسیدند که توجه به سرمایه فکری در موسسات مالی و اعتباری زمینه بهبود رضایت شغلی و تعهد سازمانی را فراهم می آورد. مدل مفهومی پژوهش در قالب شکل (۱) ارائه شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

فرضیه های پژوهش عبارت است از:

۱. سرمایه فکری بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد.
۲. رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد مالی بانک تأثیر معناداری دارد.
۳. سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک تأثیر معناداری دارد.
۴. سرمایه فکری بواسطه نقش میانجی رضایت شغلی بر عملکرد مالی بانک تاثیر معناداری دارد.

روش - شناسی پژوهش

روش پژوهش به لحاظ ماهیت توصیفی-پیمایشی و به لحاظ هدف کاربردی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان بانک ملی شعب شهرستان کرج به تعداد ۴۲۲ نفر تشکیل دادند. حجم نمونه این تحقیق بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۰۱ نفر بدست آمد. با توجه به اینکه جامعه آماری به طبقات مختلف تقسیم شده است ، بنابراین از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شد. جهت گردآوری داده ها از روش کتابخانه ای و میدانی استفاده

شد. ابزار گردآوری داده ها ، پرسشنامه های استاندارد سرمایه فکری بونتیس (۱۹۹۸) ، عملکرد مالی لی (۲۰۰۶) ، رضایت شغلی مینه سوتا (۲۰۰۴) بود که روایی پرسشنامه ها توسط خبرگان امر و پایایی ابزارها نیز توسط ضریب آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. بدین صورت ابتدا از آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده ها و تکنیک معادلات ساختاری به منظور بررسی میزان تاثیر متغیرهای مستقل و میانجی بر متغیر وابسته با استفاده از نرم افزارهای آمار SPSS و LISREL استفاده شد.

جدول ۱: پایایی پرسشنامه ها

| متغیر | آلفای کرونباخ |
|----------------|---------------|
| سرمایه فکری | ۰/۷۵ |
| عملکرد مالی | ۰/۷۳ |
| رضایتمندی شغلی | ۰/۷۹ |

جدول (۱) مربوط به پایایی سوالات مربوط به پرسشنامه های سرمایه فکری ، عملکرد مالی و رضایتمندی شغلی می باشد که آلفای کرونباخ آنها به ترتیب برابر با ۰/۷۵ ، ۰/۷۳ و ۰/۷۹ می باشد که پایایی قابل قبول و منطقی می باشد. بنابر نتایج فوق می توان گفت که پرسشنامه ها از اعتبار درونی کافی برخوردار بوده ، بدین معنی که پاسخ های داده شده ناشی از شانس و تصادف نبوده ، بلکه به خاطر اثر متغیرهایی بوده که مورد آزمون قرار گرفته است.

جدول ۲: آمار توصیفی اطلاعات جمعیت شناختی

| متغیر کیفی | سطح | فراوانی | درصد فراوانی | درصد فراوانی تجمعی |
|------------|---------------------|---------|--------------|--------------------|
| جنسیت | مرد | ۱۷۵ | ۸۷ | ۸۷ |
| | زن | ۲۶ | ۱۳ | ۱۰۰ |
| سن | ۲۰-۳۰ | ۴۰ | ۲۰ | ۲۰ |
| | ۳۱-۴۰ | ۶۶ | ۱۷ | ۳۷ |
| | ۴۱-۵۰ | ۵۰ | ۲۴ | ۶۱ |
| تحصیلات | ۵۱-۶۰ | ۴۵ | ۳۹ | ۱۰۰ |
| | دیپلم و فوق دیپلم | ۱۹ | ۹ | ۹ |
| | لیسانس | ۱۵۵ | ۷۷ | ۸۶ |
| | فوق لیسانس و بالاتر | ۲۷ | ۱۴ | ۱۰۰ |

جدول (۳) وضعیت آمار توصیفی متغیرها را نشان می دهد. ارقام این جدول به کمک نرم افزار Spss محاسبه شده اند.

جدول ۳: میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای مورد مطالعه

| متغیر | میانگین | انحراف معیار | واریانس | چولگی | کشدگی |
|------------------------|---------|--------------|---------|--------|--------|
| سرمایه انسانی | ۸۳/۳ | ۵۵/۰ | ۳۰۸/۰ | -۲۴۴/۰ | -۱۶۳/۰ |
| سرمایه ساختاری | ۰۰۷/۴ | ۴۶/۰ | ۲۰۸/۰ | ۱۰۱/۰ | -۳۵۱/۰ |
| سرمایه ارتباطی | ۵۸/۳ | ۵۰/۰ | ۲۵۴/۰ | -۰۹۷/۰ | -۰۸۶/۰ |
| سرمایه فکری | ۸۱/۳ | ۳۲/۰ | ۱۰۰/۰ | -۰۷۴/۰ | ۴۳۳/۰ |
| مدیریت هزینه | ۶۶/۳ | ۹۷/۰ | ۹۴۷/۰ | -۴۴۹/۰ | -۳۵۵/۰ |
| کیفیت سیستم اطلاعاتی | ۶۲/۳ | ۶۴/۰ | ۴۱۷/۰ | -۱۲۰/۰ | -۱۷۸/۰ |
| استراتژی سیستم اطلاعات | ۵۵/۳ | ۷۵/۰ | ۵۶۵/۰ | ۲۱۸/۰ | -۳۱۳/۰ |
| عملکرد مالی | ۶۱/۳ | ۶۳/۰ | ۴۰۹/۰ | ۰۸۳/۰ | -۳۸۸/۰ |
| نظام پرداخت | ۵۴/۳ | ۶۵/۰ | ۴۲۱/۰ | ۰۷۲/۰ | -۰۵۴/۰ |

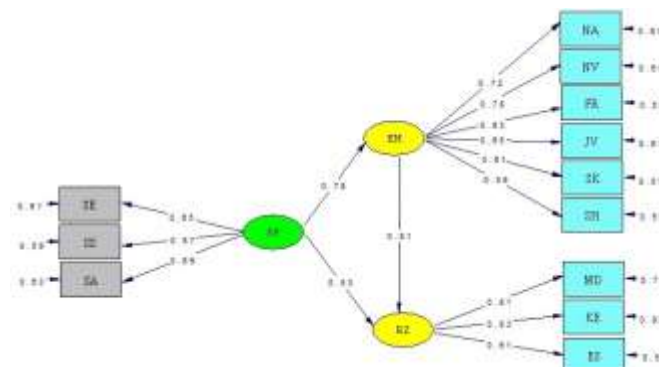
| | | | | | |
|---------|---------|--------|-------|-------|----------------|
| ۰.۰۷۳- | ۰.۰۱۸۹- | ۰.۰۴۵۴ | ۰.۰۶۷ | ۰.۰۵۳ | نوع شغل |
| ۰.۰۵۰ | ۰.۰۱۵۷- | ۰.۰۳۸۸ | ۰.۰۶۲ | ۰.۰۵۵ | فرصت پیشرفت |
| ۰.۰۳۲۶ | ۰.۰۵۲۱- | ۰.۰۵۸۴ | ۰.۰۷۶ | ۰.۰۶۲ | جوسازمانی |
| ۰.۰۱۸۹- | ۰.۰۱۰۴- | ۰.۰۵۲۰ | ۰.۰۷۲ | ۰.۰۵۳ | سبک رهبری |
| ۰.۰۳۳۰- | ۰.۰۴۱۲- | ۰.۰۷۵۹ | ۰.۰۸۷ | ۰.۰۵۱ | شرایط فیزیکی |
| ۰.۰۳۰۲- | ۰.۰۰۴۷- | ۰.۰۲۸۷ | ۰.۰۵۳ | ۰.۰۵۵ | رضایتمندی شغلی |

بر اساس نتایج جدول (۳) مشاهده می‌گردد که سرمایه ساختاری دارای بالاترین میانگین ، همچنین میانگین تمامی متغیرهای عددی بالاتر از ۳ می‌باشد که نشان از مطلوبیت این متغیرها از نظر پاسخ دهندگان دارد. همچنین مدیریت هزینه دارای بالاترین انحراف معیار و واریانس می‌باشد. نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها در جدول (۴) ارائه شده است.

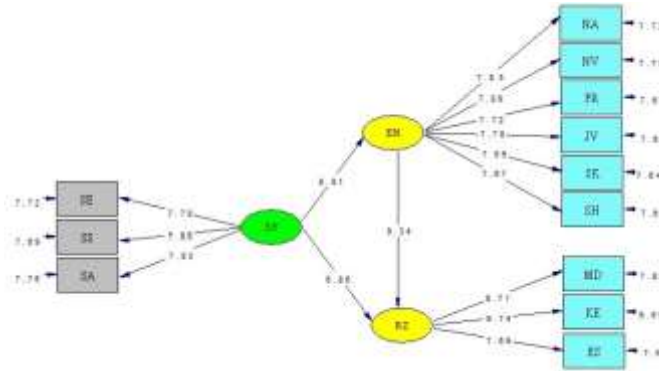
جدول ۴: آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها

| وضعیت | سطح معناداری | مقدار $k. s$ | متغیر |
|-------|--------------|--------------|------------------------|
| نرمال | ۰.۰۵۳ | ۰.۱۳۵۲ | سرمایه انسانی |
| نرمال | ۰.۰۳۰۷ | ۰.۰۹۶۷ | سرمایه ساختاری |
| نرمال | ۰.۰۱۹۷ | ۰.۰۰۷۶ | سرمایه ارتباطی |
| نرمال | ۰.۰۵۲۴ | ۰.۰۸۱۲ | سرمایه فکری |
| نرمال | ۰.۰۱۷۲ | ۰.۰۱۰۷ | مدیریت هزینه |
| نرمال | ۰.۰۰۶۲ | ۰.۰۳۲۲ | کیفیت سیستم اطلاعاتی |
| نرمال | ۰.۰۰۵۱ | ۰.۰۳۵۴ | استراتژی سیستم اطلاعات |
| نرمال | ۰.۰۹۵۶ | ۰.۰۵۱۱ | عملکرد مالی |
| نرمال | ۰.۰۰۵۷ | ۰.۰۳۲۸ | نظام پرداخت |
| نرمال | ۰.۰۰۵۹ | ۰.۰۳۲۶ | نوع شغل |
| نرمال | ۰.۰۰۶۳ | ۰.۰۳۲۱ | فرصت پیشرفت |
| نرمال | ۰.۰۰۷۸ | ۰.۰۲۹۰ | جوسازمانی |
| نرمال | ۰.۰۰۶۹ | ۰.۰۳۱۷ | سبک رهبری |
| نرمال | ۰.۰۰۶۵ | ۰.۰۳۲۳ | شرایط فیزیکی |
| نرمال | ۰.۰۹۱۸ | ۰.۰۵۵۵ | رضایتمندی شغلی |

مدل معادلات ساختاری نهایی برای سنجش تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک با تأکید بر نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان در قالب شکل‌های (۲) و (۳) نمایش داده شده است.



شکل ۲: نتایج تأیید مدل معادلات ساختاری فرضیات تحقیق



شکل ۳: آماره t-value نتایج تأیید مدل معادلات ساختاری فرضیات تحقیق

از آنجا که شاخص ریشه میانگین مجذورات تقریب برابر ۰/۰۳۲ مدل از برازندگی خوبی برخوردار است. سایر شاخص‌های نیکویی برازش نیز در بازه مورد قبول قرار گرفته‌اند که در جدول (۵) آمده است.

جدول ۵: شاخص‌های نیکویی برازش تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه های پژوهش

| IFI | NNFI | NFI | AGFI | GFI | RMSEA | شاخص برازندگی |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| ۰.۹۱ | >۰.۹۰ | >۰.۹۰ | >۰.۹۰ | >۰.۹۰ | <۰.۱۰ | مقادیر قابل قبول |
| ۰.۹۵ | ۰.۹۴ | ۰.۹۷ | ۰.۹۱ | ۰.۹۸ | ۰.۰۳۲ | مقادیر محاسبه شده |

فرضیه اول: سرمایه فکری بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر معناداری دارد. بر اساس اشکال (۲) و (۳) قدرت تأثیر سرمایه فکری بر رضایت شغلی کارکنان برابر ۰/۷۸ محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی مطلوب است. آماره t آزمون نیز ۸/۹۱ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین می‌توان گفت سرمایه فکری بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه دوم: رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد مالی بانک تأثیر معناداری دارد. بر اساس اشکال (۲) و (۳) قدرت تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد مالی برابر ۰/۸۱ محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی مطلوب است. آماره t آزمون نیز ۹/۳۴ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین می‌توان گفت رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد مالی بانک تأثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه سوم: سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک تأثیر معناداری دارد. بر اساس اشکال (۲) و (۳) قدرت تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی برابر ۰/۵۳ محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی مطلوب است. آماره t آزمون نیز ۶/۸۶ بدست آمده است که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی ۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین می‌توان گفت سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک تأثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه چهارم: سرمایه فکری بواسطه نقش میانجی رضایت شغلی بر عملکرد مالی بانک تأثیر معناداری دارد. به منظور بررسی اثر میانجی رضایت شغلی کارکنان، در فرضیه مورد بحث، بایستی اثر مستقیم دو سازه را با اثر غیر مستقیم در حالت دخیل ساختن متغیر میانجی مورد بررسی قرار داد تا در صورت افزایش اثر بتوان اثر میانجی را قابل قبول دانست. در فرضیه حاضر اثر برابر ۰/۵۳ می‌باشد. اثر غیر مستقیم در صورت وجود متغیر میانجی رضایت شغلی کارکنان عبارت است از:

۶۳۱/۰ = ۸۱/۰ × ۷۸/۰

با توجه به کمتر بودن اثر مسیر مستقیم از مسیر های غیرمستقیم بنابراین وجود متغیر میانجی رضایت شغلی کارکنان تاثیر را افزایش می دهد و نقش میانجی در فرضیه حاضر مورد تایید واقع می شود.

نتیجه گیری

- فرضیه اول:

براساس آزمون فرضیه اول یافته های پژوهشی نشان داده که سرمایه فکری بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد. نتیجه حاصل از آزمون فرضیه اول ، بدین صورت تبیین می شود که کارکنان سازمان خلاق و باهوش بوده و رضایت بالایی از مدیران سازمان دارند. برنامه استخدامی سازمان نیز بهترین کارکنان را جذب می کند. کارکنان سازمان نیز در حین انجام فعالیتهای سازمانی خود از یکدیگر می آموزند. در ضمن کارکنان ، به ابراز نظرات و عقاید خود در بحث های گروهی تشویق می شوند. سازمان ، از کار گروهی کارکنان حمایت نموده و دائما ایده های جدیدی را خلق می کند و هر زمانی که ضرورت آموزش و ارتقا کارمندان را احساس کند از آن حمایت می کند. مدیران سازمان نیز نسبت به اهداف بلند مدت سازمانی و بیانیه ماموریت سازمان اطلاعات دقیقی داشته و این موارد را به طور تفصیلی در اختیار کارکنان خود قرار می دهند تا کارکنان بتوانند در نحوه دستیابی کارکنان به اهداف عملیاتی و رسالت سازمانی نقش موثری داشته باشند. نتایج آزمون فرضیه اول با یافته های پژوهشی ((Ezati,2021, Asgharian&Mehdibeigi,2020)) و (Linda& Fitria,2019) مطابقت داشته و پشتیبانی می شود.

-فرضیه دوم:

یافته های پژوهشی مربوط به آزمون فرضیه دوم بیانگر تاثیر رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد مالی بانک می باشد. نتیجه حاصل از تاثیر رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد مالی بانک بدین صورت تبیین شده است که مدیران سازمان به کارکنان و نحوه عملکرد کاری آنها ایمان داشته و در پاری از موارد مسئولیتهای خود را به آنان تفویض اختیار خواهند نمود. این امر موجب انگیزش و رضایتمندی کارکنان از توجه مدیریت مافوق آنها به آنها خواهد گردید. در نتیجه زمینه تعهدمداری کارکنان و بهبود عملکرد آنان قابل رویت می گردد. از طرفی دیگر مدیران و سرپرستان واحدها در بیان حقائق و اهداف سازمانی با کارکنان خود صادق بوده و در بیان سیستم دستمزد و پاداش دهی به آنان عدالت را رعایت خواهند نمود. این امر به نوبه خود می تواند در بهبود شرایط و افزایش تمرکز کارکنان نقش موثری داشته باشد. نتایج آزمون فرضیه دوم با یافته های پژوهشی (PashaieYousef Kandi&Hassani,2022) مطابقت داشته و پشتیبانی می شود.

-فرضیه سوم:

براساس آزمون فرضیه سوم ، یافته های پژوهشی نشان داده که سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک تاثیر دارد. نتیجه حاصل از آزمون فرضیه سوم بدین صورت تبیین می شود که وجود سیستمهای دقیق شناسایی کارکنان خلاق و کارآمد می تواند در پیشرفت شغلی و ارتقاء پست کارکنان نقش داشته باشد. اینکه سیستم جذب نیروی انسانی چگونه طراحی شده و در جهت جذب چه نوع کارکنانی مورد استفاده قرار می گیرد امری حیاتی است. بکارگیری سیستم دقیق جذب و انتصاب کارکنان فعال می تواند باعث دانش مدار بودن افراد سازمان شده و ترک چنین کارکنانی صدمات زیادی را برای سازمان به بار می آورد. چنین کارکنانی که دارای ارزشمند سازمان محسوب می شوند پیوسته با ارباب رجوع و مشتریانانشان در تعامل اند و مشکلات آنها را در کمترین زمان ممکن حل خواهند نمود. از طرفی دریافت بازخورد از ارباب رجوع و یا حتی عملکرد کارمند در سازمان می تواند در بهبود عملکرد فرد نقش مهمی

داشته باشد. نتایج آزمون فرضیه سوم با یافته های پژوهشی (Malekakhlagh et al, 2025) و (Ajalli&Alizadeghan, 2024) مطابقت داشته و پشتیبانی می شود. -فرضیه چهارم:

یافته های پژوهشی مربوط به آزمون فرضیه چهارم بیانگر نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان در تأثیرگذاری سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک ملی می باشد. نتیجه حاصل بدین صورت تبیین می گردد که کارکنان سازمان دارای سطوح شایستگی بالایی بوده و خود را با شرایط منعطف سازمانی وفق می دهند. از طرفی کارکنان سازمان انضباط و مقررات اداری را رعایت نموده و در حفظ اسرار شغلی خود کوشا می باشند. میزان رضایتمندی شغلی آنها بالا بوده و خود در تعیین میزان بهره وری سازمانی و عملکرد کاری خود تلاش خواهند نمود. در چنین شرایطی کارکنان موقعیتهای بوجود آمده برای رشد سازمانی خود را از عملکرد کاری خود منتج می دانند و جهت دستیابی به اهداف مشخص شده عملیاتی خود تلاش خواهند نمود. از طرفی مادامی که کارکنان، در انجام وظایف سازمانی خود متعهدانه و بر اساس وجدان کاری خود رفتار نمایند، با آرامش بیشتری نسبت به انجام وظایف محوله اقدام خواهند نمود. نتایج آزمون فرضیه چهارم با یافته های پژوهشی (Mali et al, 2022) و (Tarahhomi&Jahan, 2024) مطابقت داشته و پشتیبانی می شود.

بر اساس نتایج حاصله، توصیه های کاربردی ذیل قابل تأمل است. مدیران بانک جهت دستیابی کارکنان به اهداف تعیین شده آنان را در مسیر پیشرفت شغلیشان راهنمایی نمایند. مدیران بانک با برگزاری جلسات آموزشی و کارگاههای تخصصی دانش افراد کارمند را جهت تحقق اهداف عالی سازمان بالا ببرند. مدیران عالی بانک حقوق و مزایا و حتی پاداش کارکنان را بطور شفاف برای آنها شرح داده تا کارکنان با عدالت سازمانی و روند پیشرفت کاری در سلسله مراتب سازمانی و دریافت حقوق خود آشنا شوند. ایجاد احساس سودمندی در اعضای سازمان از طریق شناخت و حذف شرایطی که موجبات تضعیف قدرت آنان را باعث می گردد. به کارکنان پیشنهاد می گردد که نوع روابط سازمانی خود را با همکاران و مدیران مافوق خود بهبود بخشیده و سعی در رفع معضلات ارتباطی با آنها باشند. مدیران واحدهای کاری و مدیریت عالی بانک بطور مستمر کارکنان خود را مورد توجه قرار دهند و از کاستیها و نیازمندیهای مربوط به واحد کاریشان اطلاع کسب نمایند. مدیریت عالی بانک رفتاری دوستانه در روابط خود با کارکنان داشته و آنها را به چشم زبردست نبیند، بلکه با روابطی گرم و منعطف سلسله مراتب سازمانی را در مورد آنها اجرا نماید. این فرهنگ میان کارکنان بانک نهادینه گردد که مشکلات بانک، مشکلات کارکنان بوده و افراد جهت دستیابی به خواسته های خود باید نسبت به تحقق اهداف بانک کوشا باشند. کارکنان نظرات و ایده های خود را بطور شفاف و به دور از هرگونه سوگیری فردی و ترس از مدیریت مافوق بیان نمایند.

References

- Abdallah, A. S. , Amin, H. M. , Abdelghany, M. , & Elamer, A. A. (2025). *Assessing competitiveness through intellectual capital research: a systematic literature review and agenda for future research*. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, 35(1), 190-220.
- Abd-Elrahman, A. E. H. , Kamel, M. A. , & Said, S. M. (2025). *Measuring and managing organizational performance based on organizational capitals, service quality and BSC performance outcomes*. *Management Research Review*, 48(1), 121-145.
- Abu Orabi, T. , Al-Hyari, H. S. A. M. , Almomani, H. M. , Ababne, A. , Abu Huson, Y. , Ahmed, E. , & Albanna, H. (2024). *A bibliometric review of job satisfaction and organizational commitment in businesses area literatures*. *Human Systems Management*, 43(3), 407-430.
- Ahmadi M, Hatamizadeh N, Hosseini M. (2016). *Identify and classify concepts and components of intellectual capital in the organizations*. *JHPM*; 5 (3),5-27. (In Persian).
- Ajalli, M. and Alizadeghan, M. (2024). *Investigating the impact of intellectual capital on organizational performance and knowledge management operations (Case study: Hamedan County governor)*. *Innovation Management and Operational Strategies*, 5(1), 1-17. doi: 10. 22105/imos. 2024. 449339. 1338. (In Persian).
- Al-Khoury, A. , Hussein, S. A. , Abdulwhab, M. , Aljuboory, Z. M. , Haddad, H. , Ali, M. A. , . . . & Flayyih, H. H. (2022). *Intellectual capital history and trends: A bibliometric analysis using Scopus database*. *Sustainability*, 14(18), 11615.
- Asgharian, M. Mehdibeigi, N. (2020). *The role of intellectual capital dimensions in employee job satisfaction*. *Fourth Annual International Conference on New Developments in Management, Economics and Accounting*. (In Persian).
- Ezati, R. (2021). *Investigating the effect of intellectual capital on increasing job satisfaction and retaining human resources in the organization*. *Fourth International Conference on Management, Accounting, Economics and Social Sciences*. (In Persian).
- Hosseini M H, Alizadeh T, Norouzi Ajirlou R, Moghadam M. (2020). *Investigating the Influence of Intellectual Capital on Organizational Performance with Organizational Learning Mediating*. *Educ Strategy Med Sci*12 (6),19-27. (In Persian).
- Linda, M. R. , & Fitria, Y. (2019). *The effect of intellectual capital on job satisfaction of bank employees*. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (19), 1244-1265.
- Malekakhlagh E, Mohammadnejad A, Hazari N. (2024). *Identifying the Impacts of intellectual Capital and Absorptive Capacity on Export Performance*. *JMDP*. 37(1), 111-146. doi:10. 61186/jmdp. 37. 1. 111. (In Persian).
- Mali, P. , Kuzmanović, B. , Mitić, S. , Terek, S. E. , & Nikolić, M. (2022). *The effects of organizational culture on job satisfaction and financial performance*. *Journal of Engineering Management and Competitiveness (JEMC)*, 12(1), 44-56.



Nawangari, L. C. , Siswanti, I. , Arijanto, A. , & Wahyu, M. (2025). *From Knowledge to Action: Exploring Green Intellectual Capital's Role in Sustainable Organizational Performance for Millennials*. International Review of Management and Marketing, 15(1), 82-90.

PashaieYousef Kandi, A. ,Hassani, M. (2022). *Job Performance: Exploring the Role of Organizational Values and Communication Satisfaction in Nurses' Psychological Ownership*. Organizational Culture Management, 20(2), 375-399. doi: 10. 22059/jomc. 2021. 325007. 1008302. (In Persian).

Quintero-Quintero, W. , Blanco-Ariza, A. B. , & Garzón-Castrillón, M. A. (2021). *Intellectual capital: A review and bibliometric analysis*. Publications, 9(4), 46.

Shahin, A. , Sanayei, A. and Rezaee, M. S. (2014). *Measuring the Efficiency of Isfahan's Private Banks' Brand Based on Satisfaction and Loyalty of Customers by Data Envelopment Analysis*. Research in Production and Operations Management, 5(1), 125-142. (In Persian).

Tarahhomi, A. ,Jahan, A. (2024). *The role of talent management and intellectual capital in moderating the relationship between organizational culture and business performance*. Journal of Accounting and Management Vision, 7(94), 101-115. (In Persian).