

تاثیرپذیری سطح عملکرد مالی کارکنان بانک از سرمایه فکری موجود در سازمان (مطالعه موردی: کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران)

یوسف آزادیان^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۰۴/۳۰

چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی تاثیر سرمایه فکری و ابعاد آن بر عملکرد مالی کارکنان بانک می باشد. روش تحقیق در این مطالعه توصیفی از نوع پیمایشی بوده و جامعه آماری کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران می باشد که به کمک جدول مورگان و از روش نمونه گیری تصادفی ساده با تخصیص متناسب ۱۱۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها، شامل پرسشنامه سنجش سرمایه فکری بونتیس (۱۹۹۸) با پایایی ۸۶ درصد و پرسشنامه عملکرد مالی عزیزی (۱۳۹۰) با پایایی ۹۲ درصد می باشد. همچنین برای سنجش روایی پرسشنامه ها از تحلیل عاملی تاییدی با نرم افزار lisrel استفاده شده است. روش تجزیه و تحلیل داده ها، با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی (شامل: آزمون کولموگروف- اسمیرنف، آزمون رگرسیون و رگرسیون گام به گام) به کمک نرم افزار SPSS انجام شد. یافته های تحقیق حاکی از این است که سرمایه فکری و مولفه های آن (سرمایه انسانی، ساختاری و ارتباطی) بر عملکرد مالی کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران تاثیر مثبت و معناداری دارند.

واژگان کلیدی

سرمایه فکری، عملکرد مالی، بانک.

۱. گروه حسابداری، واحد نوشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، نوشهر، ایران. (azd_usf@iauns.ac.ir)

۱. مقدمه

سرمایه فکری را می‌توان اساسی‌ترین دارایی یک سازمان دانست و سه جزء اصلی آن اغلب محققین بر آن اتفاق نظر دارند عبارتند از: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری (رز و بارونز^۱، ۲۰۰۵). سرمایه فکری از مهم‌ترین دارایی‌های نامشهود سازمان است و آن را ابزاری ارزشمند برای توسعه دارایی‌های کلیدی سازمان می‌داند. سرمایه فکری‌زاده عرصه علم و دانش است و می‌تواند نقش بسیاری مؤثری را در راستای موفقیت مستمر سازمان ایفا نماید (احمدیان، قربانی، ۱۳۹۲). سرمایه فکری دارایی است که توانایی سازمان را برای ایجاد ثروت اندازه‌گیری می‌کند. این دارای ماهیت عینی و فیزیکی ندارد و یک دارایی نامشهود است که از طریق به کارگیری دارایی‌های مرتبط با منابع انسانی، عملکرد سازمانی و روابط خارج از سازمان به دست آمده است (رز و بارونز، ۲۰۰۵). ارزیابی عملکرد مالی بانک‌ها بخش عمده‌ای از مباحث حسابداری، مالی و اقتصاد را تشکیل می‌دهد. ارزیابی عملکرد مالی یعنی اندازه‌گیری این موضوع که شرکت تا چه حدی به اهداف تعیین شده در برنامه‌های خود دست یافته است. نتیجه حاصل شده از ارزیابی عملکرد ابزاری برای پیش‌بینی برنامه‌های آتی و نیز بهبود نقاط قوت و برطرف کردن نقاط ضعف می‌باشد. استفاده-کنندگان گزارش‌های مالی با استفاده از معیارهای مختلف، عملکرد مالی شرکت را ارزیابی می‌کنند. روش‌های متعددی برای ارزیابی عملکرد مالی وجود دارد (پاتاتوکاس^۲، ۲۰۱۲). با توجه به اهمیت مبحث تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی و همچنین نظر به اینکه پژوهشی با این موضوع در بین کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران صورت نگرفته است، لذا در این پژوهش به بررسی کامل این موضوع در جامعه مورد نظر پرداخته شده تا با بکارگیری نتایج آن، بتوان در جهت رسیدن به اهداف سازمان مذکور گام‌های مثبتی برداشت و همچنین با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهاداتی ارائه گردد.

۲. مبانی نظری و مروری بر پیشینه

از منظر مدیریتی سرمایه فکری، مجموعه نیروی انسانی و ساختار دانش سازان منجمله تجربه کاربردی و مهارت‌های تخصصی است که برای سازان مزیت رقابتی (یک توانایی که غیرقابل تقلید است و یا تقلید آن برای دیگران بسیار دشوار است) ایجاد می‌کند (ادوینسون و مالون^۳، ۱۹۹۷). سرمایه فکری ترکیبی از دارایی‌های نامشهود، دارایی انسانی و زیرساخت‌هایی است که یک سازمان را در انجام وظایفش توانمند می‌سازد (باروکینگ^۴، ۱۹۹۷). براساس این نگاه سرمایه انسانی جزئی از سرمایه فکری است که شامل مهارت‌ها، تخصص‌ها، توانایی حل مسأله و تجربه است (استیوت^۵، ۱۹۹۷). ارزیابی عملکرد مالی بانک‌ها بخش عمده‌ای از مباحث حسابداری، مالی و اقتصاد را تشکیل می‌دهد. ارزیابی عملکرد مالی یعنی اندازه‌گیری این موضوع که شرکت تا چه حدی به اهداف تعیین شده در برنامه‌های خود دست یافته است. نتیجه حاصل شده از ارزیابی عملکرد ابزاری برای پیش‌بینی برنامه‌های آتی و نیز بهبود نقاط قوت و برطرف کردن نقاط ضعف می‌باشد (پاتاتوکاس، ۲۰۱۲).

-
- 1 . Rose & Barrons
 - 2 . Patatoukas
 - 3 . Edvinsson & Malone
 - 4 . Brooking
 - 5 . Stewart

۲-۱. سرمایه فکری و ابعاد آن

سه بعد اساسی برای سرمایه فکری عبارتند از: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی (بروکنینگ، ۱۹۹۷- ادوینسن، ۱۹۹۷- رز، ۲۰۰۵- وانگ^۶، ۲۰۰۵).

سرمایه انسانی شامل عواملی است نظیر دانش کارکنان، مهارت، توانایی و نگرش آنان است. در نتیجه این عوامل کارکنان بر عملکردی ترغیب می‌شوند که مشتریان مایلند بابت آن پول پردازند و سود سازمان از آن راه را به دست می‌آید (کاسترو و همکاران^۷، ۲۰۰۴). یکی از این عملکردها، عملکرد مالی سازمان است.

سرمایه ساختاری، مجموعه دانشی که در یک سازمان در پایان روز و بعد از اینکه افراد سازمان را ترک کردند، باقی می‌ماند، هسته اصلی سرمایه ساختاری را نشان می‌دهد (بونتیس و همکاران^۸، ۲۰۰۲). سرمایه رابطه‌ای، ارزش روابطی است که سازمان با گروه‌های مختلف محیط بیرون از سازمان برقرار می‌نماید (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴).

۲-۲. اهمیت سنجش سرمایه انسانی

ارزیابی دانش سرمایه‌ی انسانی، یک تکنیک ادراکی است که به مشخص شدن عوامل سازمانی جهت عملکرد کارکنان، کمک می‌کند. این کار مانند تشخیص بیماری در فرآیند تغییر و افزایش و توسعه‌ی استعداد بالقوه سرمایه انسانی استفاده می‌شود. فرایند توسعه، دسترسی به دانش و پاداش، مانند ارزیابی کارکنان، فرایند مهم است؛ اما محدودیت ارزیابی دانش سرمایه انسانی این است که این کار به صورت یک حلقه‌ی به هم پیوسته از سنجش رفتار کارکنان، عملکرد آنان و نتیجه‌ی کار کارکنان صورت نمی‌گیرد (تریپاتی و همکاران^۹، ۲۰۱۵).

۲-۳. عملکرد مالی و مدل های حسابداری ارزیابی عملکرد

عملکرد مالی موسسات تجاری تحت تاثیر عوامل مختلفی است، از جمله: هماهنگی و همکاری عوامل تولید، مدیریت موجودی ها، مدیریت سرمایه در گردش و کاهش هزینه های بازاریابی و فروش. تمامی موارد ذکر شده، به بهبود عملکرد مالی منجر می‌شود. استفاده کنندگان گزارش‌های مالی با استفاده از معیارهای مختلف، عملکرد مالی موسسات را ارزیابی می‌کنند. روش‌های متعددی برای ارزیابی عملکرد مالی وجود دارد که بطور کلی می‌توان آنها را به دو دسته مدل های حسابداری و مدل های اقتصادی تقسیم کرد (پاتاتوکاس، ۲۰۱۲). معیارهای حسابداری به دو دسته تقسیم می‌شوند، دسته اول مبتنی بر اطلاعات حسابداری هستند و دسته دوم بر اطلاعات حسابداری و اطلاعات بازار مبتنی می‌باشند (جهانخوانی و پاسانیان، ۱۳۷۶).

۲-۴. پیشینه تحقیق

۲-۴-۱. تحقیقات داخلی

سعیده حیدریان (۱۳۹۶) طی پژوهشی به بررسی تاثیر کارایی سرمایه فکری بر جریان وجوه نقد و عملکرد مالی در شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران طی سالهای ۱۳۸۶ لغایت ۱۳۹۰ پرداخت. یافته‌ها نشان می‌دهد که سرمایه فکری با جریان وجوه نقد رابطه مثبت و معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد دارد و با دو مورد از مولفه‌های سه

6 . Wang

7 . Castro & et al

8 . Bontis & et al

9 .Tripathy & et al

گانه عملکرد ROS و ROA رابطه منفی و با یک مورد دیگر ROE نیز رابطه مثبت دارد ولی این روابط از نظر آماری معنادار نیست (حیدریان، ۱۳۹۶).

حمیدرضا کیخا و همکار (۱۳۹۶) به بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد مالی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران طی سالهای ۱۳۹۰ الی ۱۳۹۵ پرداختند. یافته های این پژوهش نشان میدهد که بازده کل سرمایه گذاری، با هر سه متغیر سرمایه فکری یعنی سرمایه ارتباطی، سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری ارتباط مستقیم دارد (کیخا و توسلی، ۱۳۹۶).

رضا مزرعه فراهانی و همکار (۱۳۹۶) تاثیر ابعاد مدیریت دانش و سرمایه فکری بر عملکرد مالی در شعب بانک پاسارگاد را مورد بررسی قرار دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که دانش ضمنی و دانش آشکار بر ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، رابطه ای و سرمایه ساختاری) تاثیر مثبت دارد. همچنین تاثیر ابعاد سرمایه فکری بر عملکرد مالی نیز مورد تایید قرار گرفت (مزرعه فراهانی و همکار، ۱۳۹۶).

علی کیامهر و همکار (۱۳۹۶) طی پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت های پذیرفته شده بورس اوراق بهادار تهران پرداخته که نتایج نشان می دهد که سرمایه فکری و مولفه های آن بر عملکرد مالی تاثیرگذار است (کیامهر، اصغر زاده، ۱۳۹۶).

بهنام شاهنکیان و همکاران (۱۳۹۵) به تعیین رابطه بین سرمایه فکری و میزان بازده مالی بانک پاسارگاد شعب گیلان پرداختند. یافته های پژوهش حاضر بیانگر آن است که سرمایه فکری رابطه بسیار قوی با بازده مالی در بانک پاسارگاد دارد. بنابراین توجه به سرمایه فکری و ابعاد آن باید نقش پررنگی در استراتژیها، برنامه ها و ارزیابی های بانک پاسارگاد داشته باشد (شاهنکیان و همکاران، ۱۳۹۵).

دستگیر و همکاران (۱۳۹۳)، در تحقیقی تحت عنوان تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران به این نتیجه دست یافتند که، سرمایه فکری و مولفه های آن بر عملکرد مالی تاثیر مثبت و معناداری دارند (دستگیر، محمدی، ۱۳۹۳).

احمدیان و قربانی (۱۳۹۲)، در تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی به این نتیجه دست یافت که، بین سرمایه فکری و مولفه های آن با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (احمدیان، قربانی، ۱۳۹۲).

۲-۴-۲. تحقیقات خارجی

فیلیپ ساردو و همکاران (۲۰۱۸) ارتباط بین سرمایه فکری و عملکرد مالی: تجزیه و تحلیل داده های پانل در هتل های SME را بررسی کردند. یافته های این پژوهش نشان می دهد که سرمایه های سرمایه فکری، تاثیر مثبتی بر عملکرد مالی هتل می گذارد. سرمایه انسانی و سرمایه ارتباطی به نظر می رسد عناصر کلیدی موفقیت هتل ها بوده و اساس کیفیت خدمات در بخش هتلهاست (فیلیپ و همکاران^۱، ۲۰۱۸).

نسیف از کانا و همکاران (۲۰۱۷) طی تحقیقی با عنوان سرمایه فکری و عملکرد مالی: مطالعه در مورد بخش بانکداری ترکیه عملکرد سرمایه فکری بانک‌ها از طریق روش ضریب فکری ارزش افزوده (VAIC) اندازه‌گیری کردند و مشاهده نمودند که بهره‌وری سرمایه و کارایی سرمایه انسانی بر عملکرد مالی بانک‌ها تاثیر مثبت دارد (از کانا^{۱۱}، ۲۰۱۷). هارتاتی نورینا و همکاران (۲۰۱۷) رابطه بین سرمایه فکری، عملکرد مالی و ارزش بازار: مطالعه موردی از اندونزی را مطالعه نمودند و نشان دادند سرمایه فکری (IC) به طور قابل ملاحظه‌ای بر عملکرد مالی که از طریق ROA در طولانی مدت نمایان می‌شود، تاثیر می‌گذارد (هارتاتی و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۷).

تریپاتی تریلوجان و همکاران (۲۰۱۵) تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت‌ها: تحقیق تجربی در هند را انجام و نشان می‌دادند که سرمایه فیزیکی بدون شک یکی از دلایل اصلی عملکرد شرکت‌های تجاری در هند است و بازده سرمایه نوآورانه اطلاعات اضافی در مورد سرمایه ساختاری را نشان می‌دهد که بر عملکرد مالی بنگاه اثر مثبت دارد (تریپاتی و همکاران، ۲۰۱۵).

جوشی ماهش و همکاران (۲۰۱۳) یک ارزیابی از بخش مالی استرالیا در خصوص سرمایه فکری و عملکرد مالی انجام دادند و نشان دادند با توسعه سرمایه فکری بخش مالی استرالیا (AFS) در سال ۲۰۱۰ رشد ۴/۹ درصدی داشته است که یکی از بالاترین نرخ رشد در بخش‌ها بود. دارایی‌های کل مؤسسات مالی از سال ۱۹۹۱ تاکنون ۱۰ درصد افزایش داشته است. این به دو دهه رشد اقتصادی پایدار، چهارچوب قانونی و قانونی قوی و مدیریت صحیح اقتصاد مربوط می‌شود (جوشی و همکاران^{۱۳}، ۲۰۱۳).

۳. فرضیات پژوهش

۳-۱. فرضیه اصلی

سرمایه فکری بر عملکرد مالی کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران تاثیر دارد.

۳-۲. فرضیه‌های فرعی

فرضیه اول: سرمایه انسانی بر عملکرد مالی کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران تاثیر دارد.

فرضیه دوم: سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران تاثیر دارد.

فرضیه سوم: سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران تاثیر دارد.

۴. روش شناسی تحقیق، جامعه و نمونه آماری

پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی می‌باشد و با توجه به اینکه در این پژوهش از روش‌های مطالعه کتابخانه‌ای و نیز روش میدانی استفاده شده است، می‌توان بیان کرد که پژوهش حاضر بر اساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران تشکیل داده‌اند که تعداد آنها با توجه به اطلاعات جمع‌آوری شده، ۱۹۰ نفر می‌باشد. برای نمونه‌گیری از جامعه مورد مطالعه در این تحقیق، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با تخصیص متناسب به کمک جدول مورگان استفاده شد و تعداد ۱۱۳ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده که پرسشنامه بین آنها توزیع شد.

11 . Nasif & et al

12 . Hartati & et al

13 . Joshi & et al

۵. ابزارهای اندازه گیری متغیرها و روایی و پایایی پرسشنامه

ابزارهای متنوعی برای جمع آوری اطلاعات وجود دارد که بوسیله آن می توان داده های تحقیق را جمع آوری و ثبت نمود. در این بین می توان به مواردی نظیر پرسشنامه، مصاحبه، مشاهده و بررسی اسناد و مدارک (مطالعات کتابخانه ای) اشاره نمود. ابزار گردآوری در تحقیق حاضر پرسش نامه سرمایه فکری و پرسش نامه عملکرد مالی می باشد.

۵-۱. **پرسشنامه سرمایه فکری:** منظور از سرمایه فکری نمرات حاصل از گویه های ۲۰ سوالی پرسشنامه معتبر سرمایه فکری بونتیس (۱۹۹۸)، می باشد که شامل سه مولفه می باشد.

جدول ۱- تناظر سوالات پرسش نامه سرمایه فکری

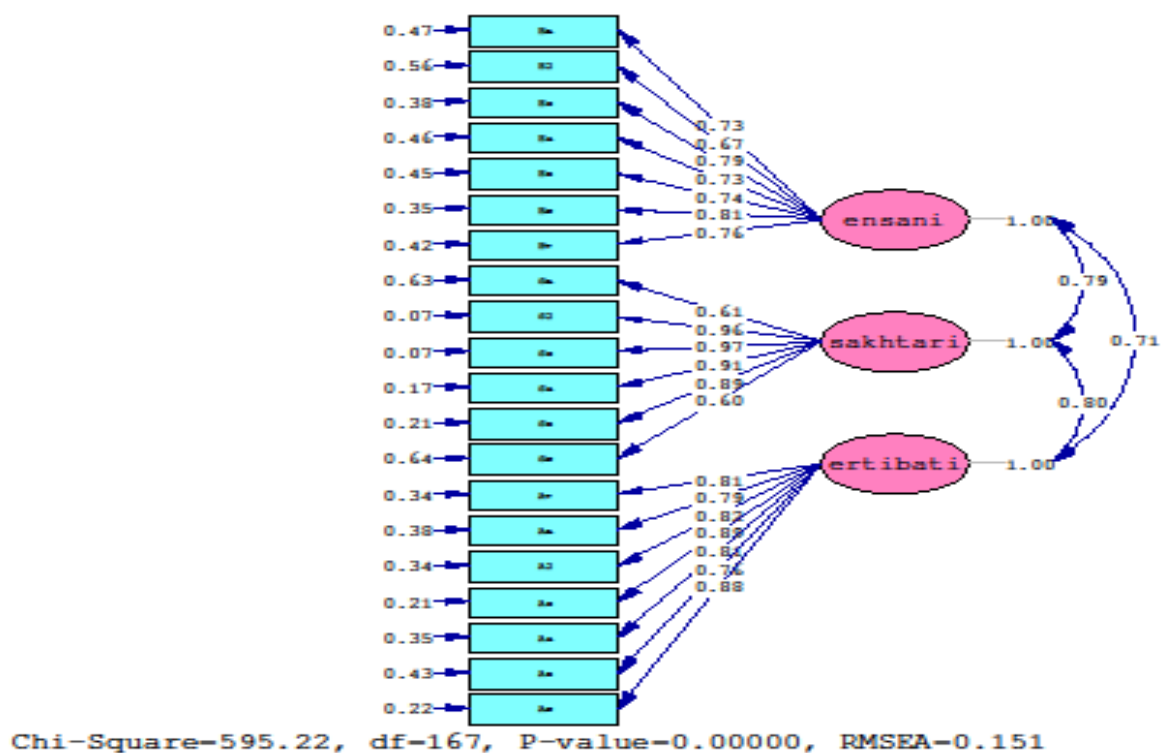
متغیر	خرده مقیاس	سوالات مربوط به هر خرده مقیاس
سرمایه فکری	سرمایه انسانی	۱-۲-۳-۴-۵-۶-۷
	سرمایه ساختاری	۸-۹-۱۰-۱۱-۱۲-۱۳
	سرمایه ارتباطی	۱۴-۱۵-۱۶-۱۷-۱۸-۱۹-۲۰

۵-۲. **پرسشنامه عملکرد مالی:** همچنین برای سنجش عملکرد مالی از پرسشنامه معتبر عزیزی (۱۳۹۰) که از ۱۵ گویه تشکیل شده استفاده می شود.

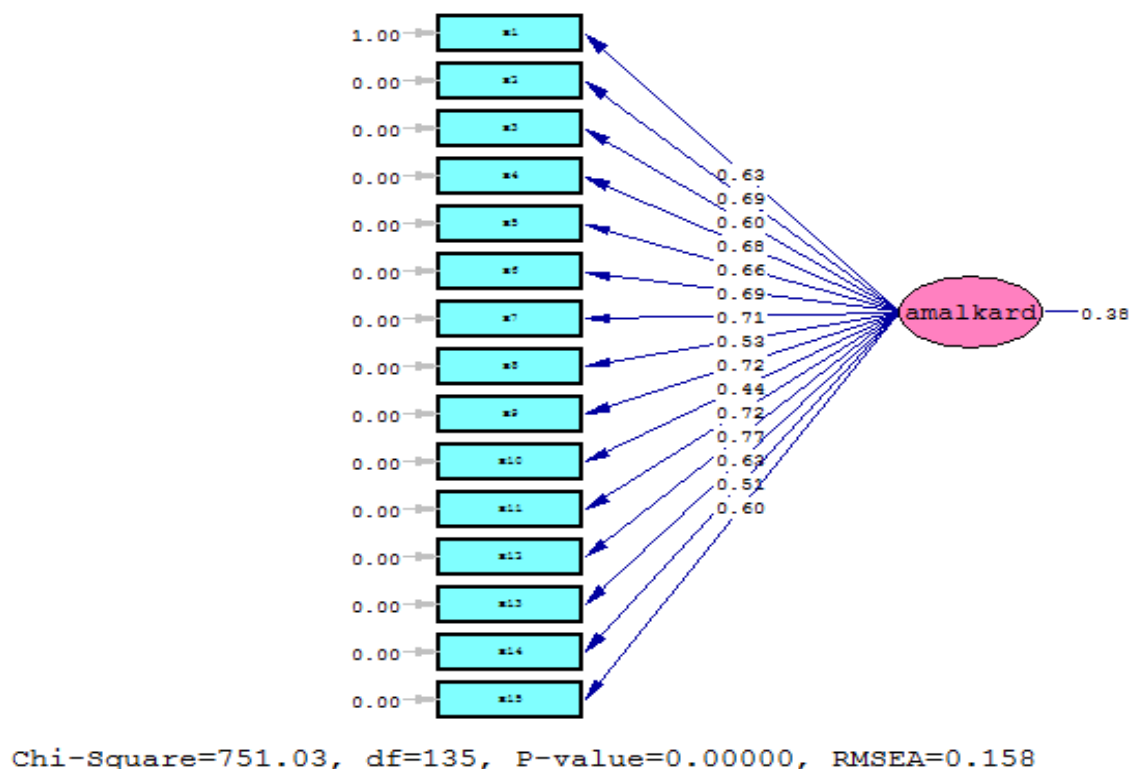
۵-۳. **روایی پرسشنامه:** در این مطالعه از روش تحلیل عاملی تأییدی، ساختار کلی پرسشنامه های تحقیق مورد روایی سنجی سازه محتوایی قرار گرفته است. برای تحلیل عاملی تأییدی با نرم افزار lisrel بارعاملی استاندارد محاسبه شده است. بطور کلی قاعده زیر حاکم است: اگر بار عاملی کمتر از ۳۰ درصد باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می شود. بارعاملی بین ۳۰ درصد تا ۶۰ درصد قابل قبول است و اگر بزرگتر از ۶۰ درصد باشد خیلی مطلوب است (هرتاتی، ۲۰۱۷).

۵-۳-۱. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مقیاس پرسشنامه ها

تحلیل عاملی تأییدی مقیاس هر سه پرسشنامه در نمودارهای زیر ارائه شده است. بارعاملی استاندارد تحلیل عاملی تأییدی برای سنجش قدرت بین هر عامل (متغیر پنهان) با متغیرهای قابل مشاهده آنها (گویه های پرسشنامه) در تمامی موارد بزرگتر از ۳۰ درصد و در بیشتر موارد حتی بزرگتر از ۶۰ درصد بدست آمده است. بنابراین ساختار عاملی هر دو پرسشنامه قابل تأیید است.



شکل ۱- بار عاملی استاندارد تحلیل عاملی مقیاس سنجش سرمایه فکری



شکل ۲- بار عاملی استاندارد تحلیل عاملی مقیاس سنجش عملکرد مالی

۴-۵. پایایی پرسشنامه

در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ که در بیشتر پژوهش‌ها مبنای سنجش پایایی قرار می‌گیرد استفاده شده

است. در این روش، اجزاء یا قسمت‌های آزمون برای سنجش پایایی آزمون به کار می‌روند. زمانی که این ضریب بزرگتر از ۷۰ درصد باشد، آزمون از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

جدول ۲- پایایی پرسشنامه ها

خرده مقیاس	ضریب آلفای کرونباخ
سرمایه انسانی	۰/۷۲۵
سرمایه ساختاری	۰/۷۶۰
سرمایه ارتباطی	۰/۸۲۰
سرمایه فکری (مستقل)	۰/۸۶۰
عملکرد مالی (وابسته)	۰/۹۲۰

چون ضرایب به دست آمده بزرگتر از ۷۰ درصد است لذا پایایی پرسشنامه ها تایید می‌گردد.

۶. یافته های تحقیق

روش‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش را می‌توان به دو دسته روش‌های آماری توصیفی و روش‌های آماری استنباطی تقسیم کرد. برای بررسی و توصیف ویژگی‌های عمومی پاسخ دهندگان از روش‌های آمار توصیفی مانند جداول توزیع فراوانی و میانگین استفاده شده و در بخش استنباطی از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای نرمال بودن توزیع جامعه و برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون رگرسیون و رگرسیون گام به گام استفاده شده است. همچنین تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS صورت گرفته است.

۶-۱. یافته های توصیفی و استنباطی متغیرها

در بخش ابتدایی پرسشنامه پژوهش موردنظر، اطلاعات جمعیت شناختی شامل جنسیت، وضعیت تأهل، سن، میزان تحصیلات و سابقه کار از پاسخ دهندگان پرسیده شده است که به طور خلاصه از میان پاسخ دهندگان به پرسشنامه ۸۲ درصد مرد، ۷۷ درصد مجرد، ۶۱ درصد با میانگین سن ۳۰ تا ۴۰ سال، ۴۹ درصد با مدرک لیسانس و ۳۴ درصد با سابقه کار ۵ الی ۱۰ سال بوده اند.

۶-۱-۱. آزمون کلموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش

H_0 : متغیرهای تحقیق از توزیع نرمال پیروی می‌کنند.

H_1 : متغیرهای تحقیق از توزیع نرمال پیروی نمی‌کنند.

$$H_0: S \geq 0.05$$

$$H_1: S < 0.05$$

جدول ۳- جدول آزمون کولموگروف-اسمیرنوف متغیرهای تحقیق

متغیرها	سطح معنی داری	Z کلموگروف اسمیرنوف	نتیجه آزمون
سرمایه انسانی	۰/۰۵۸	۱/۳۳۱	نرمال
سرمایه ساختاری	۰/۲۹۹	۰/۹۷۴	نرمال
سرمایه ارتباطی	۰/۲۱۳	۱/۰۵۸	نرمال
سرمایه فکری (مستقل)	۰/۲۴۰	۱/۰۲۹	نرمال
عملکرد مالی (وابسته)	۰/۸۳۷	۰/۶۲۰	نرمال

با توجه به جدول شماره (۳) مقدار سطح معنی داری سرمایه انسانی، ساختاری، ارتباطی و عملکرد مالی بزرگتر از ۰/۰۵ شده است که نشان از پذیرش فرضیه صفر می باشد یعنی متغیرهای موردنظر از توزیع نرمال پیروی می کنند.

۲-۱-۶. آزمون فرضیات پژوهش

۱. **فرضیه فرعی اول:** سرمایه انسانی بر عملکرد مالی کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران تأثیر دارد. جهت بررسی میزان تأثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در جدول شماره (۴) به آن پرداخته شده است.

جدول ۴- همبستگی بین متغیرها

دوربین واتسون	انحراف معیار خطا	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۱/۸۱۸	۰/۴۴۶۱۷	۰/۴۴۳	۰/۴۴۸	۰/۶۶۹

طبق جدول شماره (۴) همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر ۰/۶۶۹ است. ضریب تعیین ۰/۴۴۸ بدست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۴۴/۸ درصد تغییرات عملکرد مالی به سرمایه انسانی موجود مربوط می شود. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۴۴/۳ درصد است. با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله استاندارد ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد، در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است. در جدول شماره (۵) معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۵- آزمون F (آنالیز واریانس) جهت معنادار بودن رگرسیون

Sig.	آماره F	میانگین مجموع مربعات	درجات آزادی	مجموع مربعات	مدل
۰/۰۰۰	۹۰/۰۰۹	۱۷/۹۱۸	۱	۱۷/۹۱۸	رگرسیون
		۰/۱۹۹	۱۱۱	۲۲/۰۹۶	باقیمانده
			۱۱۲	۴۰/۰۱۴	کل

متغیر وابسته : عملکرد مالی

با توجه به جدول شماره (۵) سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰/۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۹۹ درصد دارد. بنابراین مدل رگرسیونی خطی برآورد شده مورد قبول است.

جدول ۶- معنادار بودن ضرایب رگرسیونی سرمایه انسانی و عملکرد مالی

Sig.	t	ضریب استاندارد شده	ضریب غیر استاندارد	مجموع مربعات	مدل
		Beta	Std. Error	B	
۰/۰۰۰	۷/۳۳۸	۰/۲۳۳	۱/۷۰۸	مقدار ثابت	۱
۰/۰۰۰	۹/۴۸۷	۰/۶۶۹	۰/۰۶۱	سرمایه انسانی	

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول شماره (۶) آمده است. معادله رگرسیونی را میتوان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

$$\text{سرمایه انسانی} (۰/۵۷۸) + ۱/۷۰۸ = \text{عملکرد مالی}$$

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد سرمایه انسانی ۰/۶۶۹ واحد انحراف معیار عملکرد مالی ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند.

۲. فرضیه فرعی دوم: سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران تأثیر دارد. جهت بررسی میزان تأثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در جدول شماره (۷) به آن پرداخته شده است.

جدول ۷- همبستگی بین متغیرها

دوربین واتسون	انحراف معیار خطا	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۱/۹۸۷	۰/۵۰۱۱۶	۰/۲۹۷	۰/۳۰۳	۰/۵۵۱

همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر ۰/۵۵۱ است. ضریب تعیین ۰/۳۰۳ بدست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۳۳/۳ درصد تغییرات عملکرد مالی به سرمایه ساختاری موجود مربوط می شود. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۲۹/۷ درصد است. با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله استاندارد ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد، در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است. در جدول شماره (۸) معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۸- آزمون F (آنالیز واریانس) جهت معنادار بودن رگرسیون

Sig.	آماره F	میانگین مجموع مربعات	درجات آزادی	مجموع مربعات	مدل
۰/۰۰۰	۴۸/۳۱۴	۱۲/۱۳۵	۱	۱۲/۱۳۵	رگرسیون
		۰/۲۵۱	۱۱۱	۲۷/۸۷۹	باقیمانده
			۱۱۲	۴۰/۰۱۴	کل

متغیر وابسته : عملکرد مالی

با توجه به جدول شماره (۸) سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰/۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۹۹ درصد دارد بنابراین مدل رگرسیونی خطی برآورد شده مورد قبول است.

جدول ۹- معنادار بودن ضرایب رگرسیونی سرمایه ساختاری و عملکرد مالی

Sig.	t	ضریب استاندارد شده	ضریب غیر استاندارد	مجموع مربعات	مدل
		Beta	Std. Error	B	
۰/۰۰۰	۹/۵۴۵	۰/۲۳۷	۰/۲۶۴	۲/۲۶۴	۱ مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۶/۹۵۱	۰/۵۵۱	۰/۰۶۶	۰/۴۵۶	سرمایه ساختاری

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول شماره (۹) آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد :

$$\text{سرمایه ساختاری} (۰/۴۵۶) + ۲/۲۶۴ = \text{عملکرد مالی}$$

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد سرمایه ساختاری ۰/۵۵۱ واحد انحراف معیار عملکرد مالی ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند.

۳. فرضیه فرعی سوم: سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران تأثیر دارد. جهت بررسی میزان تأثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در جدول شماره (۱۰) به آن پرداخته شده است.

جدول ۱۰- همبستگی بین متغیرها

دوربین واتسون	انحراف معیار خطا	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۱/۷۳۳۵	۰/۴۹۲۲۵	۰/۳۲۲	۰/۳۲۸	۰/۵۷۳

همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر ۰/۵۷۳ است. ضریب تعیین ۰/۳۲۸ بدست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۳۲/۸ درصد تغییرات عملکرد مالی به سرمایه ارتباطی موجود مربوط می شود. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۳۲/۲ درصد است. با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله استاندارد ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد، در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است. در جدول شماره (۱۱) معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۱۱- آزمون F (آنالیز واریانس) جهت معنادار بودن رگرسیون

Sig.	آماره F	میانگین مجموع مربعات	درجات آزادی	مجموع مربعات	مدل
۰/۰۰۰	۵۴/۱۳۸	۱۳/۱۱۸	۱	۱۳/۱۱۸	رگرسیون
		۰/۲۴۲	۱۱۱	۲۶/۸۹۶	باقیمانده
			۱۱۲	۴۰/۰۱۴	کل

متغیر وابسته : عملکرد مالی

با توجه به جدول فوق سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰/۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۹۹ درصد دارد بنابراین مدل رگرسیونی خطی برآورد شده مورد قبول است.

جدول ۱۲- معنادار بودن ضرایب رگرسیونی سرمایه ارتباطی و عملکرد مالی

Sig.	t	ضریب استاندارد شده	ضریب غیر استاندارد	مجموع مربعات	مدل
		Beta	Std. Error	B	
۰/۰۰۰	۱۱/۴۲۰	۰/۲۰۹	۲/۳۸۲	مقدار ثابت	۱
۰/۰۰۰	۷/۳۵۸	۰/۵۷۳	۰/۴۲۷	سرمایه ارتباطی	

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول شماره (۱۲) آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد :

$$\text{سرمایه ارتباطی} = ۲/۳۸۲ + (۰/۴۲۷) \text{عملکرد مالی}$$

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد سرمایه ارتباطی ۰/۵۷۳ واحد انحراف معیار عملکرد مالی ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند.

۴-فرضیه اصلی: سرمایه فکری بر عملکرد مالی کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران تأثیر دارد. جهت بررسی میزان تأثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در جدول شماره (۱۳) به آن پرداخته شده است.

جدول ۱۳- همبستگی بین متغیرها

دوربین واتسون	انحراف معیار خطا	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۱/۷۹۶	۰/۴۵۶۱۷	۰/۴۱۸	۰/۴۲۳	۰/۶۵۰

همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر ۰/۶۵۰ است. ضریب تعیین ۰/۴۲۳ بدست آمده و این مقدار نشان میدهد که ۴۲/۳ درصد تغییرات عملکرد مالی به سرمایه فکری موجود مربوط می شود. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۴۱/۸ درصد است. با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله استاندارد ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد، در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است. در جدول شماره (۱۴) معنی دار بودن رگرسیون بوسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۱۴- آزمون F (آنالیز واریانس) جهت معنادار بودن رگرسیون

Sig.	آماره F	میانگین مجموع مربعات	درجات آزادی	مجموع مربعات	مدل
۰/۰۰۰	۸۱/۲۹۴	۱۶/۹۱۶	۱	۱۶/۹۱۶	رگرسیون
		۰/۲۰۸	۱۱۱	۲۳/۰۹۸	باقیمانده
			۱۱۲	۴۰/۰۱۴	کل

متغیر وابسته : عملکرد مالی

با توجه به جدول شماره (۱۴) سطح معنی داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰/۰۰۰ بوده و نشان از معنی دار بودن رگرسیون در سطح ۹۹ درصد دارد بنابراین مدل رگرسیونی خطی برآورد شده مورد قبول است.

جدول ۱۵- معنادار بودن ضرایب رگرسیونی سرمایه فکری و عملکرد مالی

Sig.	t	ضریب استاندارد شده	ضریب غیر استاندارد	مجموع مربعات	مدل
		Beta	Std. Error	B	
۰/۰۰۰	۷/۷۵۲	۰/۲۳۳	۱/۸۱۰	مقدار ثابت	۱
۰/۰۰۰	۹/۰۱۶	۰/۶۵۰	۰/۰۶۴	۰/۵۷۴	سرمایه فکری

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول شماره (۱۵) آمده است.

معادله رگرسیونی را می‌توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد :

$$\text{سرمایه فکری} = 1/110 + (0/574) \times \text{عملکرد مالی}$$

می‌توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد سرمایه فکری ۰/۶۵۰ واحد انحراف معیار عملکرد مالی ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند. ضمن تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق، پذیرش یا عدم پذیرش فرضیه‌های پژوهش بررسی گردید که طی آن: سرمایه فکری و مولفه‌های آن (سرمایه انسانی، ساختاری و ارتباطی) بر عملکرد مالی کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران تاثیر مثبت و معناداری دارند.

۷. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

بر اساس یافته‌ها با افزایش سرمایه انسانی، افزایش سرمایه ساختاری و افزایش سرمایه ارتباطی در شعب بانک تجارت غرب استان مازندران، عملکرد مالی نیز افزایش پیدا می‌کند. اگر در شعب بانک تجارت غرب استان مازندران عواملی از قبیل رضایت کارکنان از سازمان، خلق ایده‌های جدید و تشویق نیروهای خلاق، سهم دانش و کارا بودن سازمان، ارتباطات موثر با مشتریان و تلاش در حفظ خدمات ارزش افزوده در سطح بالایی باشد آنگاه شرایط و مقتضیات لازم جهت افزایش عملکرد مالی فراهم خواهد گردید. این نتایج با تحقیقات حمیدرضا کیخا و همکار (۱۳۹۶)، رضا مزرعه فراهانی و همکار (۱۳۹۶)، علی کیامهر و همکار (۱۳۹۶)، دستگیر و همکاران (۱۳۹۳)، فیلیپ ساردو و همکاران (۲۰۱۸)، هارتاتی نورینا و همکاران (۲۰۱۷) و پاسوات و همکاران (۲۰۱۳) منطبق می‌باشد.

با توجه به نتایج تحقیق و تاثیر مثبت سرمایه فکری و ابعاد آن بر عملکرد مالی کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران به مدیران پیشنهاد می‌گردد جهت افزایش عملکرد مالی به تقویت عوامل زیر بپردازند:

- *-هنگامی که کارمندی سازمان را ترک می‌کند، مدیران برنامه تربیتی جانشین پروری برای جایگزینی اش داشته باشند.
- *-مدیران، توسعه و حفظ روابط درونی در میان گروه‌های مختلف را پرورش و ترویج دهد.
- *-سازمان از یک بوروکراسی (کاغذ بازی) کسل کننده و مهارنشدنی اجتناب ورزد.
- *-سیستم اطلاعاتی سازمان دستیابی به اطلاعات مربوطه را ساده سازد.
- *-کارکنان سازمان را طوری آموزش دهند که بازارهای هدف و مشتریان مورد نظر سازمان را درک و شناسایی کنند.
- *-این سازمان بیشتر از هر سازمانی در این صنعت در حفظ خدمات ارزش افزوده تلاش و کوشش کند.

منابع و مآخذ

۱. احمدیان، مجید. قربانی، رحیم. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی. *مجله اقتصادی*. شماره ۱۱ و ۱۲.
۲. جهانخانی، علی. پارسائیان، علی. (۱۳۷۶). *کتاب مدیریت سرمایه‌گذاری و ارزیابی اوراق بهادار*. انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۳. حیدریان، سعیده. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر کارایی سرمایه فکری بر جریان وجوه نقد و عملکرد مالی در شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. *دومین کنگره بین‌المللی توانمندسازی جامعه در حوزه مدیریت، اقتصاد، کارآفرینی و مهندسی فرهنگی، تهران*.
۴. دستگیری، محسن. محمدی، کامران. (۱۳۸۸). سرمایه فکری گنج تمام نشدنی سازمان. *تدبیر*. شماره ۲۱۴.

۵. شاهنگیان، بهنام. زاهدی، محمد. محمدی، میلاد (۱۳۹۵). تعیین رابطه بین سرمایه فکری و میزان بازده مالی بانک پاسارگاد شعب گیلان. *چهارمین همایش ملی و دومین همایش بین المللی ایده های نوین در علوم مدیریت و اقتصاد، تهران*. موسسه علمی کیان پژوهان.
۶. عالم تبریز، اکبر. رجبی فرد، ایمان. حاجی باباعلی، علی. (۱۳۸۸). *کتاب سرمایه فکری*. جلد اول. مرکز آموزش تحقیقات صنعتی ایران، تهران.
۷. عزیزی، خالد. (۱۳۹۰). بررسی رابطه تجارت الکترونیک و عملکرد مالی ادارات دولتی. *پایان نامه ارشد. دانشکده مدیریت، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مهاباد*.
۸. کیخا، حمیدرضا. توسلی، امین الله. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد مالی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. *دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری*. موسسه آموزش عالی صالحان.
۹. کیامهر، علی. اصغر زاده متانت. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت های پذیرفته شده بورس اوراق بهادار تهران. *اولین همایش حسابداری، مدیریت و اقتصاد با رویکرد پویایی اقتصاد ملی*. دانشگاه آزاد اسلامی واحد ملایر.
۱۰. مزرعه فراهانی، رضا. مزرعه فراهانی، نقی. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر ابعاد مدیریت دانش و سرمایه فکری بر عملکرد مالی در شعب بانک پاسارگاد. *دهمین کنفرانس بین المللی اقتصاد و مدیریت*. دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.
11. Bahrami, S. (2011). An Study of relation ships among Strategic management, intellectual Cupital at universities. *phD Thesis, Isfahan university*.
12. Bontis, N., crossan, M. and Hulland, J. (2002). Managing an organizational learning system by aligning stockes and flows. *Journal of management Studies*. 39(40) June, pp. 437-466.
13. Brooking, A. (1997). Management of intellectual capital longe range planning . *journal of intellectual Capital*. 30(3). 364-365.
14. Castro, G. M. de. Pedro, L.S and Jose W.N.L. (2004). The vole of corporate reputation in developing relational Capital. *Jouranal of Intellectual capital*. Vol 5 No. 4, pp. 575-585.
15. Edvinsson, L. Malone. M. (1997). Intellectual capital-realizing your companys true Value by finding ots hidden roots. *Harper Business*. Newyork.
16. Filipe Sardo, Zélia Serrasqueiro ,HelenaAlves. (2018). On the relationship between intellectual capital and financial performance: A panel data analysis on SME hotels. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 75. Pages 67-74.
17. Joshi, Mahesh; Cahill, Daryll; Sidhu, Jasvinder. (2013). Intellectual capital and financial performance: an evaluation of the Australian financial sector. *Journal of Intellectual Capital*. Vol.14. p. 264-285.
18. Hartati, Noorina - Hadiwidjaja, Rini Dwiyani. (2017). Relationships among intellectual capital, financial performance and market value: a case study from Indonesia. *International Journal of Globalisation and Small Business*. v.9. no.1. p.29 (ISSN: 1479-3059).
19. Nasif Ozkana, Sinan Cakan , Murad Kayacan. (2017). Intellectual capital and financial performance: A study of the Turkish Banking Sector. *Borsa Istanbul Review*. Volume 17. Issue 3. Pages 190-198.
20. Patatoukas, P. N. (2012). Customer-Base Concentration: Implications for FirmPerformance and Capital Markets. *The Accounting Review*. NO 87.
21. Rose and Barrons. (2005). The Effect of Disclosing Intellectual Capital (The core Asset For the Thirid Millennium Economic entities) on the Intrnal and External financial Statements. users.

22. Stewart, T .(1997). Intellectual capital the New wealth of organizations. *Doubleday*. Newyork.
23. Tripathy, Trilochan; Gil-Alana, Luis A.; Sahoo, Debadutta. (2015). The effect of intellectual capital on firms' financial performance: an empirical investigation in India. *International Journal of Learning and Intellectual Capital*. v.12, no.4. p.342 (ISSN: 1479-4853).
24. Wang, w .(2005). intellectual capital and performance in causal models: evidence from the information technology industry in Taiwan. *journal of intelleetual capital*. 6(2): 222-236.

The influence of the level of financial performance of bank employees on the intellectual capital in the organization (Case study: employees of Tejarat Bank branches west of Mazandaran province)

Yousef Azadian¹

Abstract

The main purpose of this research is to investigate the impact of intellectual capital and its dimensions on the financial performance of bank employees. The research method in this study is a descriptive survey type and the statistical population is the employees of Tejarat Bank branches in Mazandaran province, 113 people were selected as a sample with the help of Morgan's table and simple random sampling method with proportional allocation. The data collection tool includes Bontis intellectual capital questionnaire (1998) with 86% reliability and Azizi's financial performance questionnaire (2010) with 92% reliability. Also, confirmatory factor analysis with lisrel software was used to measure the validity of the questionnaires. The data analysis method was performed using descriptive statistics and inferential statistics (including: Kolmogorov-Smirnov test, regression test and step-by-step regression) with the help of SPSS software. The findings of the research indicate that intellectual capital and its components (human, structural and communication capital) have a positive and significant effect on the financial performance of the employees of Tejarat Bank branches in Mazandaran province.

Keywords

Intellectual capital, financial performance, bank.

1. Department of Accounting, Nowshahr Branch, Islamic Azad University, Nowshahr, Iran.
(azd_usf@iauns.ac.ir)