



پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد: سمیه تجلی فر، ۱۳۹۶

## سرمایه فکری و عملکرد مالی بانک به واسطه نوآوری سازمانی ( مطالعه موردی: بانک ملت خراسان رضوی)

هدف از این پژوهش بررسی میزان تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک ملت به واسطه نوآوری سازمانی می باشد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و براساس ماهیت و روش از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه شعب بانک ملت خراسان رضوی می باشد. تعداد 90 شعبه به عنوان نمونه انتخاب شده. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه ای با 36 سوال بوده که در آن گویه‌های مربوط به متغیرهای اصلی مورد سوال قرار می‌گیرند و از طیف 5 تایی لیکرت استفاده می‌شود. روایی صوری با استفاده از نظر اساتید و صاحب نظران و روایی سازه پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی و نیز پایایی متغیرهای پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. برای بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده می شود. چنانچه مقدار این شاخص بالاتر از 0/7 باشد، پرسشنامه از پایایی مقبولی برخوردار است. داده‌های این پژوهش در دو بخش توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. به منظور تحلیل داده‌های این پژوهش از شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین و واریانس) و روش معادلات ساختاری استفاده می‌شود. با توجه به پایین بودن حجم نمونه از نرم افزار smart pls برای بررسی روابط بین متغیرها و پاسخگویی به فرضیات تحقیق بهره می‌گیریم. یافته‌ها بیان می دارد که سازمان‌ها به صلاحیت کارکنان و اعضای سازمان خود وابسته هستند. بسیاری از مدیران به این نکته اشاره می کنند که باید کارکنانشان اطلاعات خود را به اشتراک گذارند. به علاوه آن‌ها در امر یادگیری تشویق می کنند، به اعضا می آموزند که دانش را از یک قسمت سازمان به قسمت دیگر منتقل کنند و فرصت‌هایی را برای سایرین فراهم می کنند. علاوه بر این، می توان بیان کرد که مدیران بایستی تلاش کنند تا سطح صلاحیت را در راستای پاسخگویی به تقاضاهای مشتریان افزایش دهند و سعی می کنند از طریق تفکر پیشرو مدیریت، یکپارچگی و تعهد به نوآوری، سطح رضایت مشتری را بهبود بخشند. همچنین سازمان بایستی از منابع و توانایی‌های لازم (سیستم‌ها و فرایندها) برای ایجاد و توسعه صلاحیت‌های سازمانی استفاده کند که به نوبه خود منجر به خلق ارزش برای مشتریان و در نهایت بهبود عملکرد مالی سازمان خواهد شد.

**کلیدواژه‌ها:** سرمایه فکری، انسانی، رابطه ای ، ساختاری، عملکرد مالی، نوآوری سازمانی.

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۲۷۲۱۲۴۵۹۵۲۰۰۸

تاریخ دفاع: ۱۳۹۶/۱۱/۱۱

رشته‌ی تحصیلی: مدیریت مالی

دانشکده: علوم انسانی

استاد راهنما: دکتر امیرمحمد فکور ثقیه



## ***M.A. Thesis:***

# intellectual capital and financial performance of the bank by organizational innovation ( case study: mellat bank of khrasan razavi

The purpose of this study was to investigate the effect of intellectual capital on financial performance of Mellat Bank due to organizational innovation. This research is a practical research from goal perspective and based on the nature and method of correlation. The statistical population of the research is all branches of Mellat Bank of Khorasan Razavi. A total of 90 branches were selected as sample. Data collection tool was a questionnaire with 36 questions in which items related to the main variables were questioned and a 5-point Likert scale was used. The factual validity was confirmed by the faculty members and experts, and the validity of the questionnaire structure was confirmed by factor analysis and also the reliability of the questionnaire variables using Cronbach's alpha coefficient. Cronbach's alpha is used to assess the reliability of the questionnaire. If the value of this index is higher than 0.7, then the questionnaire has acceptable reliability. The data of this research have been analyzed in descriptive and inferential sections. To analyze the data, descriptive statistics (mean and variance) and structural equation methods are used. Considering the low sample size, we use the smart pls software to examine the relationships. Findings indicate that organizations are dependent on the competence of employees and members of their organization. Many managers point out that their employees should share their information. In addition, they encourage them to learn, teach members to transfer knowledge from one part of the organization to another, and provide opportunities for others. In addition, it can be argued that managers should strive to increase the level of competence in order to meet customer demands, and try to improve the level of customer satisfaction through leading management thinking, integration, and commitment to innovation. The organization must also use the resources and capabilities (systems and processes) to create and develop organizational competencies, which in turn will lead to value creation for customers and, ultimately, to improve the financial performance of the organization.

between the variables and respond to the research hypotheses