

Paper Type: Original Article



Investigating the Impact of Intellectual Capital on Organizational Performance and Knowledge Management Operations (Case Study: Hamedan County Governor)

Mehdi Ajalli^{1,*} , Mohammadreza Alizadeghan²

¹Assistant Professor, Department of Industrial Management, Faculty of Management and Accounting, Bu-Ali Sina University, Hamedan, Iran; m.ajalli@basu.ac.ir.

²Department of Public Administration, Faculty of Humanities, Hamedan Branch, Islamic Azad University, Hamedan, Iran. reza_1927@yahoo.com.

Citation:



Ajalli, M., & 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.

Received: 20/10/2023

Reviewed: 24/11/2023

Revised: 02/01/2024

Accepted: 04/02/2024

Abstract

Purpose: The emergence of a new economy based on knowledge and information has increased researchers' interest in intellectual capital. This field, which has attracted the attention of many researchers, uses intellectual capital to determine the organisation's value. In the knowledge economy, unlike the industrial economy, knowledge or intellectual capital plays a significant role in generating wealth compared to other assets, gaining a competitive advantage, and advancing organizational goals. Knowledge management is the most valuable and strategic resource for organizations, and organizational performance is one of the critical steps in achieving success and excellence. The present study was conducted to investigate the impact of intellectual capital on organizational performance and knowledge management operations in the governorate of Hamedan city.

Methodology: This research is practical in terms of purpose. The research method was descriptive of the correlation type, and the study's statistical population included all the employees of the Hamedan city governorate in 2022-2023, which consists of 65 people. In this research, using Morgan's table and considering the limited number of the statistical population, the number of research samples was selected as 56 people, and the sampling method is a simple random method. Also, the reliability of the questionnaires is confirmed using Cronbach's alpha coefficient and composite reliability. The path analysis method was used to analyze the research data using SPSS 26 and SmartPLS 4 software.

Findings: The final results of the hypotheses test showed that intellectual capital does not significantly affect the organizational performance of Hamedan governorate employees; intellectual capital has a significant effect on knowledge management operations of Hamedan governorate employees. The operation of knowledge management significantly affects the organizational performance of Hamadan governorate employees.

Originality/Value: In the studied organization, intellectual capital did not significantly affect the performance of Hamadan governorate employees, but it did affect the organizational performance of employees through knowledge management operations. Therefore, it is necessary to plan to improve the status of knowledge management operations (knowledge sharing, knowledge creation and acquisition) in the Hamedan governorate.

Keywords: Intellectual capital, Organizational performance, Knowledge management operations, Hamedan city governorate.



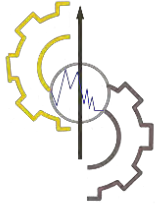
Corresponding Author: m.ajalli@basu.ac.ir



10.22105/imos.2024.449339.1338



Licensee. **Innovation Management & Operational Strategies**. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).



بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی و عملیات مدیریت دانش

(مورد مطالعه: فرمانداری شهرستان همدان)

مهدی اجلی^۱، محمدرضا علیزادگان^۲

^۱ استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران.

^۲ گروه مدیریت دولتی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران.

چکیده

هدف: ظهور اقتصاد جدید مبتنی بر دانش و اطلاعات منجر به افزایش علاقه محققان به مطالعه در حوزه سرمایه فکری شده است. این حوزه که توجه بسیاری از محققین را به خود جلب نموده است، سرمایه فکری را به عنوان ابزاری برای تعیین ارزش سازمان مورد استفاده قرار می دهند. در اقتصاد دانشی برخلاف اقتصاد صنعتی، دانش یا سرمایه فکری به عنوان عامل تولید ثروت در مقایسه با سایر دارایی ها، برکسب مزیت رقابتی و پیشبرد اهداف سازمانی نقش به سزایی ایفا می کند. مدیریت دانش با ارزش ترین و استراتژیک ترین منبع برای سازمان هاست و عملکرد سازمانی نیز از اجرای کلیدی دست یابی به موفقیت و برتری آن ها می باشد. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی و عملیات مدیریت دانش در فرمانداری شهرستان همدان انجام شد.

روش شناسی پژوهش: این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی می باشد. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان فرمانداری شهرستان همدان در سال ۱۴۰۲-۱۴۰۱ بود که مشتمل بر ۶۵ نفر می باشند. در این تحقیق با استفاده از جدول مورگان و با توجه به تعداد محدود جامعه آماری، تعداد نمونه تحقیق برابر ۵۶ نفر انتخاب گردید و شیوه نمونه گیری به روش تصادفی ساده می باشد. همچنین پایایی پرسشنامه ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مورد تایید می باشند. جهت تحلیل داده های پژوهش از روش تحلیل مسیر با استفاده از نرم افزارهای SPSS 26 و SmartPLS 4 بهره گرفته شده است.

یافته ها: نتایج نهایی آزمون فرضیات نشان داد که سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تأثیر معناداری ندارد؛ سرمایه فکری بر عملیات مدیریت دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تأثیر معناداری دارد. عملیات مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تأثیر معناداری دارد.

اصالت/ارزش افزوده علمی: در سازمان مورد مطالعه، سرمایه فکری به طور مستقیم بر عملکرد سازمانی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تأثیر معناداری نداشت؛ اما از طریق عملیات مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی کارکنان تأثیر داشت. لذا برنامه ریزی جهت بهبود وضعیت عملیات مدیریت دانش (مشارکت دانش، خلق و کسب دانش) در فرمانداری همدان ضروری است.

کلیدواژه ها: سرمایه فکری، عملکرد سازمانی، عملیات مدیریت دانش، فرمانداری شهرستان همدان.

۱- مقدمه

ظهور اقتصاد جدید مبتنی بر دانش و اطلاعات منجر به افزایش علاقه محققان به مطالعه در حوزه سرمایه فکری^۱ شده است. این حوزه که توجه بسیاری از محققین را به خود جلب نموده است، سرمایه فکری را به عنوان ابزاری برای تعیین ارزش سازمان مورد استفاده قرار می دهند. سرمایه فکری عبارت از جمع دانش اعضای سازمان و کاربرد دانش آن ها است. مسئولیت مدیران برای ارتقا و بهبود عملکرد در هر سازمان مهم است؛ بنابراین،

^۱ Intellectual Capital (IC)

مدیران نقش بسیار مهمی در چنین فعالیتهایی برای تشویق و حمایت از کارکنان در کشف ایده‌های جدید برای بهبود کار دارند. برای دستیابی به نتیجه مورد نظر، عملکرد سازمانی باید در ابتدا توسط مدیران درک شود و پس از آن می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد [1]. امروزه اساس فعالیت‌های سازمان‌های موفق از تولید محوری به سمت دانش‌محوری تغییر یافته است. در اقتصاد دانشی برخلاف اقتصاد صنعتی، دانش یا سرمایه فکری به‌عنوان یک عامل تولید ثروت در مقایسه با سایر دارایی‌ها برکسب مزیت رقابتی و پیشبرد اهداف سازمانی نقش به‌سزایی ایفا کند. دلایل متعددی مبنی بر اهمیت و ضرورت مطالعه سرمایه فکری، وجود دارد. اول آن‌که توجه استراتژیک بخش غیرانتفاعی به‌سوی منابع ذهنی معطوف می‌شود و توان پذیرش چالش‌های تحمیل‌شده از سوی محیط‌های بیرونی فزونی می‌یابد. دوم آن‌که سرمایه فکری محرک پیش‌برنده کلیدی در بهبود عملکرد و رقابت سازمانی است. علاوه بر این، به‌جای استفاده از مقیاس‌های سنتی، سرمایه فکری به نقطه اتصال دانشگاه‌ها و سازمان‌ها براساس یک زبان مشترک قدرت می‌بخشد که این جالب‌ترین دلیل برای اندازه‌گیری سرمایه فکری است. دلیل آخر آن‌که سرمایه فکری نقش کلیدی در مدیریت استراتژیک منابع انسانی ایفا خواهد کرد [2]. در سازمان‌ها علاوه بر دارایی‌های مشهود، دارایی‌های نامشهود اهمیت کلیدی را در راستای موفقیت هرچه بیشتر سازمان‌ها بر عهده دارند، چراکه این منابع جزئی از منابع بی‌پایان و از عناصر کلیدی موفقیت هر سازمان به‌شمار می‌روند. در این میان، سرمایه فکری از مهم‌ترین دارایی‌های نامشهود سازمان است و آن را ابزاری ارزشمند برای توسعه دارایی‌های کلیدی سازمان می‌داند. سرمایه فکری زاده عرصه علم و دانش است و می‌تواند نقش بسیار موثری را در راستای موفقیت مستمر سازمان ایفا نماید. همواره در بیشتر سازمان‌ها در سرتاسر دنیا، مدیران به دنبال ارتقا و بهبود عملکرد سازمان‌های خویش می‌باشند [3]؛ به‌عبارت‌دیگر، امروزه اگر سازمان‌ها بخواهند جایگاه خود را حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقا توسعه و موفقیتشان شود، ضروری است که در عملکرد خود تجدیدنظر کرده و تعهدات خود نسبت به ارباب‌رجوعان را به‌درستی ایفا کنند [4]. در این زمینه، وقوع رویدادهایی مانند گسترش رقابت، پیشرفت فناوری اطلاعات و تلاش همه‌جانبه سازمان‌ها و واحدهای اقتصادی برای کسب جایگاه بهتر، ضرورت توجه به بهبود مستمر عملکرد سازمانی را دوچندان نموده است [5]. در چنین شرایطی، سازمان‌ها ناگزیرند در جست‌وجوی روش‌های جدیدی برای بهبود عملکرد خود باشند [6]؛ در این راستا یکی از مناسب‌ترین راهبردها، تمرکز بر روی دانش سازمانی و مدیریت صحیح آن است [7].

همچنین بقا و تداوم فعالیت‌های سازمان‌ها و موسسات به چگونگی عملکرد سازمان بستگی دارد. در هر اداره‌ای نقش نیروی کار در تمام عرصه‌های فعالیت مهم شناخته شده است؛ بنابراین مهم‌ترین مولفه کار و فعالیت، انسان‌ها هستند که تصمیمات را اتخاذ می‌کنند، سپس آن را به اجرا در می‌آورند و بر پایه آن‌ها تداوم فعالیت‌های آینده را پیش‌بینی می‌کنند. شواهد تجربی نشان می‌دهد زمانی که عملکرد کارکنان پایین باشد مشکلات بسیاری در سازمان‌ها و ادارات به وجود می‌آید و برعکس وقتی عملکرد سازمان پایین باشد مشکلات بسیاری در سازمان‌ها و ادارات به وجود می‌آید، پس در حیطه مشاغل گاهی فرصت‌ها به گونه‌ای فراهم می‌شوند که فرد بتواند اولویت‌های شغلی خود را بدون تغییر مسیرهای شغلی خود بیان کند [8].

آنچه امروزه سازمان‌ها را رقابت‌پذیر می‌کند، مدیریت اثربخش دانش و دیگر دارایی‌های نامشهود، مانند سرمایه فکری آن‌هاست. عملیات مدیریت دانش، فرآیندی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند نخست اطلاعات مهم را بیابند و سپس گزینش، سازماندهی و منتشر کنند. مدیریت دانش تخصصی است که برای فعالیتهایی نظیر حل مسأله، آموختن و یادگیری پویا، برنامه‌ریزی استراتژیک و تصمیم‌گیری ضروری است. عملیات مدیریت دانش دارای شش فرآیند است که عبارتند از دانش‌آفرینی، جذب دانش، سازماندهی، ذخیره‌سازی، انتشار و به‌کارگیری دانش. از طرف دیگر، شناخت عوامل موثر بر عملیات مدیریت دانش، از جمله اقدامات اولیه در به‌کارگیری موثر سرمایه فکری سازمان است. امروزه سرمایه فکری عامل اصلی کسب مزیت رقابتی و سودآوری سازمان‌هاست. مار و اسکیمو اظهار داشته‌اند که سرمایه فکری مجموعه‌ای از دارایی‌های دانش‌محور است که به یک سازمان اختصاص دارد و از طریق افزودن ارزش به ذینفعان کلیدی آن، به‌طور قابل ملاحظه‌ای به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر می‌شود و از طریق آن می‌تواند به رقابت پردازد و عملکرد مالی و ارزش بازار خود را بهبود بخشد [9]. مدیریت دانش شامل توانایی بهره‌برداری از دانش، افراد، فرهنگ، فرآیندها و فناوری است که اجرای آن برای جامعه، افراد و دانشگاه‌ها به‌خصوص دانش‌پژوهان منافی دارد؛ بنابراین، مدیریت دانش به توسعه شایستگی‌های فردی، موفقیت اجرای استراتژی تحقیق و توسعه و افزایش بازده عملکرد سازمانی کمک می‌کند [11]. شرح وظایف گسترده و جایگاه فرمانداری‌ها در سیاست‌های کلان‌کشوری از جمله تنظیم سیاست‌های اقتصادی و مالی کشور، اجرای سیاست‌های اجرایی و برنامه‌همکاری‌های اجرایی بین سازمان‌های مختلف در استان و سرمایه‌گذاری‌های مشترک با شهرستان‌های دیگر و نیز داشتن کارکنان و مدیران مجرب و دارای مهارت در حیطه کاری خود بر اهمیت مدیریت مناسب سرمایه فکری موجود در این سازمان در جهت موفقیت هرچه بهتر در اجرای

اهداف، وظایف و مأموریت‌های محوله می‌افزاید. به‌طورکلی، انجام این پژوهش در فرمانداری شهرستان همدان از چند جهت می‌تواند اهمیت داشته باشد.

۱. اطلاع‌رسانی به مدیریت و تسهیل در فرآیند مدیریت و نیل به اهداف سازمانی.
۲. کمک به تصمیم‌گیری دقیق و کارآمد.
۳. تامین رضایت کارکنان و مراجعان و کمک به بهبود عملکرد سازمان.
۴. با مدیریت دانش استفاده از دانش دیگر کارکنان اداره برای اداره هرچه بهتر فرمانداری.
۵. بهبود کیفیت خدمات ارائه شده توسط سازمان.

سازمان‌ها درصدد دستیابی به منابعی هستند که به‌راحتی قابل انتقال نبوده و متمایز می‌باشند. در مهر و موم‌های اخیر، دانش به‌عنوان یک منبع سازمانی مهم مورد توجه قرار گرفته و به‌عنوان پایه و اساس توسعه پایدار به‌ویژه در محیط‌های به‌شدت رقابتی یا محیط‌هایی با تغییرات گسترده و گسسته رادیکال شناخته می‌شود. با این وجود سازمان‌های بسیاری هستند که در حجم انبوهی از اطلاعات غرق شده‌اند، اما هنوز گرسنه دانش هستند؛ زیرا اگر در گذشته بیشتر دارایی‌های سازمان‌ها مشهود بوده‌اند ولی امروزه قسمت اعظم دارایی‌های سازمان نامشهود هستند. در اقتصاد دانش‌محور، از سرمایه فکری، به‌منظور ایجاد ارزش برای سازمان استفاده می‌شود [2]. با توجه به این‌که نحوه عملکرد و میزان کارایی و مدیریت بر دانش کارکنان و مدیران فرمانداری همواره از سوی مسئولین و مدیران فرمانداری مذکور از یک‌سو و از سوی دیگر از جانب مردم مورد پرسش می‌باشد، لذا این پژوهش قصد پاسخ به این پرسش اساسی را دارد که آیا سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی و عملیات مدیریت دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد؟

ادامه مقاله به این صورت سازمان‌دهی شده است که در بخش دوم به مبانی نظری و پیشینه پژوهش پرداخته شده و در بخش سوم، روش‌شناسی پژوهش ارائه شده است. در بخش چهارم، به بحث و یافته‌های پژوهش اختصاص یافته است و نهایتاً در بخش پنجم، نتیجه‌گیری و پیشنهادها پژوهش آورده شده است.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- سرمایه فکری

سرمایه فکری در نتیجه معرفی اقتصاد جدید به موضوعی بسیار مورد توجه تبدیل شده است. این به اصطلاح اقتصاد جدید که به‌عنوان اقتصاد دانش نیز شناخته می‌شود، توجه را به دارایی‌های نامشهود در اختیار سازمان‌ها و نحوه مدیریت آن‌ها معطوف کرده است. برای سازمان‌هایی که در این اقتصاد جدید فعالیت می‌کنند، سرمایه فکری و نه فیزیکی به‌عنوان با ارزش‌ترین سرمایه یک سازمان در نظر گرفته می‌شود. این‌که چرا سرمایه فکری ارزشمند تلقی می‌شود به این واقعیت مربوط می‌شود که دارایی‌های نامشهود مهم‌تر از دارایی‌های مشهود هستند. علاوه بر این، برای رقابتی ماندن این سازمان‌ها باید رویکرد غیرسیستماتیک به سرمایه فکری اتخاذ شود. مفهوم سرمایه فکری در طول زمان به‌طور قابل توجهی تغییر کرده است. در ابتدا به‌عنوان تفاوت بین ارزش دفتری و بازار معرفی شد و بعدها به‌عنوان توانایی ایجاد ارزش در مواجهه با تغییرات ثابت در نظر گرفته شد. علاوه بر این، به‌عنوان مجموع تمام دانش مورد استفاده در عملیات تجاری برای به‌دست‌آوردن یک تبلیغ رقابتی و داشتن دانش تعریف شده است. همچنین به‌عنوان تجربه، دانش و مهارت حرفه‌ای، روابط هدف و قابلیت‌های فناورانه‌ای که در صورت به‌کارگیری آن‌ها باعث رقابت سازمان‌ها می‌شود. در نهایت می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه فکری از منابع و قابلیت‌هایی که کمیاب، تکرار نشدنی، ارزشمند و غیرمعمول هستند، ساخته می‌شود. جدولی که همگی منجر به عملکرد برتر و ماندگاری شرکت‌ها می‌شود [10].

با عنایت به مفهوم بالا، فرضیه اصلی به این صورت مطرح می‌شود که سرمایه فکری (انسانی، ساختاری، ارتباطی) بر عملکرد سازمانی (عملیاتی، مالی) کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد.

۲-۲- عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی یک موضوع مهم برای سازمان‌های انتفاعی و غیرانتفاعی تلقی می‌شود. بهبود عملکرد شرکت چیزی است که اکثر سازمان‌ها برای رسیدن به آن تلاش می‌کنند. برخی از عواملی که در ادبیات گزارش شده و بر عملکرد سازمانی و بهبود آن تاثیر دارند عبارتند از فرهنگ سازمانی، محیط و استراتژی سازمان، یادگیری فردی و سازمانی و مشارکت کارکنان و تعهد به اهداف سازمانی. ادبیات تعاریف زیادی برای عملکرد سازمانی ارائه می‌دهد. عملکرد به توانایی سازمان برای ایجاد نتایج و اقدامات در سطح قابل قبول اشاره دارد. علاوه بر این، عملکرد سازمانی به درجه‌ای اطلاق می‌شود که یک سازمان نیازهای خود و نیازهای ذینفعان خود را برای بقا برآورده می‌کند. علاوه بر این، به عملکرد سازمانی به عنوان معیاری برای چگونگی دستیابی یک سازمان به اهداف خود اشاره شده است. اندازه‌گیری عملکرد سازمانی را می‌توان با استفاده از اهداف و معیارهای مختلف انجام داد. با این حال، انجام این کار آسان نیست، زمانی که اندازه‌گیری عملکرد سازمانی صرفاً به معیارهای مالی ناکافی است، باید از معیارهای غیرمالی نیز استفاده شود. در تحقیقات دیگری اندازه‌گیری عملکرد سازمانی با استفاده از پنج بعد پیشنهاد شده است که عبارتند از نوآوری، نرخ توسعه محصول جدید، رضایت مشتری، حفظ مشتری و هزینه‌های عملیاتی. از سوی دیگر، چهار بعد را برای اندازه‌گیری عملکرد سازمانی پیشنهاد شده که عبارتند از بازده دارایی، بازده حقوق صاحبان سهام، رشد درآمد و بهره‌وری کارکنان. این مقاله از ابعاد عملکرد عملیاتی و عملکرد مالی همان‌طور که پیشنهاد شده است استفاده می‌کند [10]. بر اساس مدل هرسی و گلداسمیت [11]، برای سنجش عملکرد سازمانی باید هفت متغیر مولفه شامل توانایی، وضوح، کمک-حمایت، مشوق، ارزیابی، اعتبار و محیط را مورد توجه قرار داد.

۱. توانایی: اشاره به دانش و مهارت‌های کارکنان به منظور انجام موفقیت‌آمیز وظایفشان دارد.
۲. وضوح: به درک کارکنان و نگرش آن‌ها نسبت به کار و روشن بودن چگونگی انجام آن اطلاق می‌شود.
۳. کمک-حمایت: کمک سازمانی که کارکنان برای تکمیل و اثربخش بودن در کار خود به آن نیاز دارند.
۴. مشوق: به انگیزه و تمایل کارکنان برای انجام وظایفشان بدون هرگونه اکراه اشاره دارد.
۵. ارزیابی: به بازخورد روزانه عملکرد کارکنان و بررسی‌های گاه‌به‌گاه گفته می‌شود.
۶. اعتبار: به تصمیم‌گیری معتبر و مناسب از سوی مدیران در خصوص مسایل مختلف سازمان اشاره دارد.
۷. محیط: عوامل محیطی از قبیل وجود منابع مالی کافی، شرایط فیزیکی محیط کار، وجود امکانات و تسهیلات، سیستم پاداش‌دهی و ... که می‌توانند حتی با وجود داشتن تمامی توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، بازهم بر عملکرد اثرگذار باشند.

۲-۳- عملیات مدیریت دانش

مدیریت دانش را فرآیندی می‌دانند که سازمان‌ها به واسطه آن توانایی تبدیل داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش را پیدا کرده است؛ همچنین قادر خواهند بود کسب دانش شده را به گونه‌ای موثر در تصمیم‌گیری‌های خود به کار گیرند [12].

با عنایت به مفهوم‌های بالا، فرضیه‌های اصلی زیر مطرح می‌شوند:

۱. سرمایه فکری بر عملیات مدیریت دانش (مشارکت دانش، خلق و کسب دانش) کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد.
۲. عملیات مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد.

۲-۴- پیشینه و مدل مفهومی

قاندامینی هارونی و همکاران [13] در مطالعه‌ای به بررسی پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد که برنامه‌ریزی منابع سازمانی، با میانجی‌گری جهت‌گیری زنجیره‌تأمین بر عملکرد عملیاتی شرکت فردانه، تاثیر بسیار قوی و معناداری داشته است که مبین قدرت پیش‌بینی‌کنندگی بالای مولفه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی می‌باشد؛ همچنین مسیر برنامه‌ریزی منابع سازمانی بیش‌ترین اثرگذاری را بر عملکرد داشته است. نوروزی و همکاران [6] در پژوهشی به بررسی تاثیر هوش تجاری بر عملکرد شرکت با در نظر گرفتن نقش میانجی تسهیم دانش پرداختند. یافته‌ها نشان می‌دهد که هوش تجاری بر تسهیم دانش مزیت رقابتی و عملکرد شرکت تاثیرگذار است. این موضوع نشان‌دهنده این است که مدیران در راستای بهبود عملکرد، افزایش توانایی خود در پاسخ به مخاطرات و چالش‌های بیرونی به اجرای هوش تجاری در سازمان خود توجه کنند. همچنین یافته‌های این تحقیق نشان

می‌دهد که تسهیم دانش بر مزیت رقابتی، مزیت رقابتی بر عملکرد شرکت تاثیر گذار است. افشانی و شیرازی [1] در پژوهشی به بررسی تحلیل اثر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش در سازمان پسماند شهرداری مشهد پرداختند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که مدیریت دانش تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد را میانجی‌گری می‌کند. ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) بر مدیریت دانش تاثیر مثبت و معنادار دارد. مدیریت دانش بر عملکرد تاثیر مثبت و معنادار دارد. مدیریت دانش تاثیر ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) بر عملکرد را میانجی‌گری می‌کند.

صمیمی و همکاران [14] در مطالعه‌ای به بررسی اثر سرمایه فکری در عملکرد سازمان‌های دانش‌بنیان دفاعی با نقش میانجی نوآوری در سازمان پرداختند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که ابعاد سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی و سرمایه رابطه‌ای هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم از طریق نقش میانجی متغیر نوآوری بر عملکرد سازمان تاثیرگذار هستند. همچنین بر پایه نتایج این پژوهش سرمایه ساختاری تنها به صورت غیرمستقیم و از طریق تاثیر بر نوآوری سازمانی بر عملکرد سازمان تاثیر می‌گذارد.

رضایی و همکاران [15] در پژوهش خود با عنوان بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز به این نتیجه رسید که تقویت مدیریت دانش و مولفه‌های آن به طور مستقیم منجر به بهبود عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی می‌شود. رحیمی و همکاران [16] در پژوهش خود با عنوان سرمایه فکری و فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان کوانتومی دانشگاه کاشان به این نتیجه رسید که میانگین هر یک از مولفه‌های سرمایه فکری، فرآیندهای تبدیل دانش و سازمان کوانتومی در دانشگاه از میانگین فرضی بالاتر است و هر چه مولفه‌های سرمایه فکری و فرآیند تبدیل دانش در دانشگاه افزایش یابد، به همان اندازه میزان تحقق مولفه‌های سازمان کوانتومی نیز افزایش پیدا می‌کند. رضایی و همکاران [15] در بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز دریافتند که مدیریت دانش و مولفه‌های آن شامل خلق، کسب، ثبت، انتقال و کاربرد دانش از اثر مثبت و معنی‌داری بر متغیر وابسته برخوردار بودند و در مجموع ۵۴٪ از واریانس عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز را تبیین کردند.

صفرزاده و همکاران [17] در بررسی تاثیر استراتژی‌های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمانی دریافتند که متغیرهای نوآوری و عملکرد سازمانی با کدگذاری رابطه مستقیم دارند. همچنین نوآوری و عملکرد سازمانی نیز با شخصی‌سازی دانش رابطه مستقیم دارد و نوآوری با عملکرد سازمانی رابطه مستقیم دارد. موکاروو همکاران [18] در پژوهشی به بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج عمده پژوهش حاضر اهمیت تامین مالی بدهی و حقوق صاحبان سهام را در افزایش عملکرد سازمانی نشان می‌دهد. همچنین نتایج نشان می‌دهد که بدهی بلندمدت و سرمایه فکری باعث کاهش سودآوری شرکت می‌شود. این تحقیق، توصیه‌های خط‌مشی بسیار مهمی را ارائه می‌دهد که برای سیاست‌گذاری حیاتی هستند.

عاملی کلخوران [19] در مطالعه‌ای به تحلیل تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد تجاری با استفاده از مدل‌های ساختاری مبتنی بر مدیریت دانش مشتری پرداختند. براساس نتایج، ابعاد سرمایه فکری (انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) بر عملکرد کسب‌وکار تاثیر معنادار دارد. با این حال، سرمایه رابطه‌ای بیش از سایر عوامل بر عملکرد کسب‌وکار تاثیرگذار بوده است. اوبیدات و همکاران [10] در بررسی تاثیر سرمایه فکری در عملکرد سازمانی نقش واسطه اشتراک دانش به این نتیجه رسید که اشتراک‌گذاری دانش اثر مثبت بر عملکرد سازمانی و در نهایت به اشتراک‌گذاری دانش تاثیر مثبتی بر رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی داشته است. انصاری و همکاران [20] در بررسی تاثیر سرمایه فکری به‌عنوان پیشرفت فاکتورهای ایجاد دانش و اشتراک‌گذاری دانش به این نتیجه رسیدند تمام سه بعد سرمایه فکری، تاثیر قابل توجه و مثبت در ایجاد و به اشتراک‌گذاری دانش دارد. رفیعی‌پور و همکاران [21] دریافتند بین سرمایه فکری و مدیریت دانش در دانشگاه‌های ایران رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و سرمایه انسانی و خلق دانش دارای بیشترین اولویت در فرآیند سرمایه فکری و مدیریت دانش در دانشگاه‌ها بودند. آل حکیم و حسن [22] در بررسی روابط میان فرآیندهای مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد سازمانی در شرکت‌های مخابرات سیار عراق نشان دادند که مدیریت دانش و مولفه‌های آن شامل خلق، کسب، ثبت، انتقال و بهره‌برداری از دانش، به شکل مستقیم و به صورت غیرمستقیم از طریق عملکرد سازمانی، اثر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد سازمانی دارند.

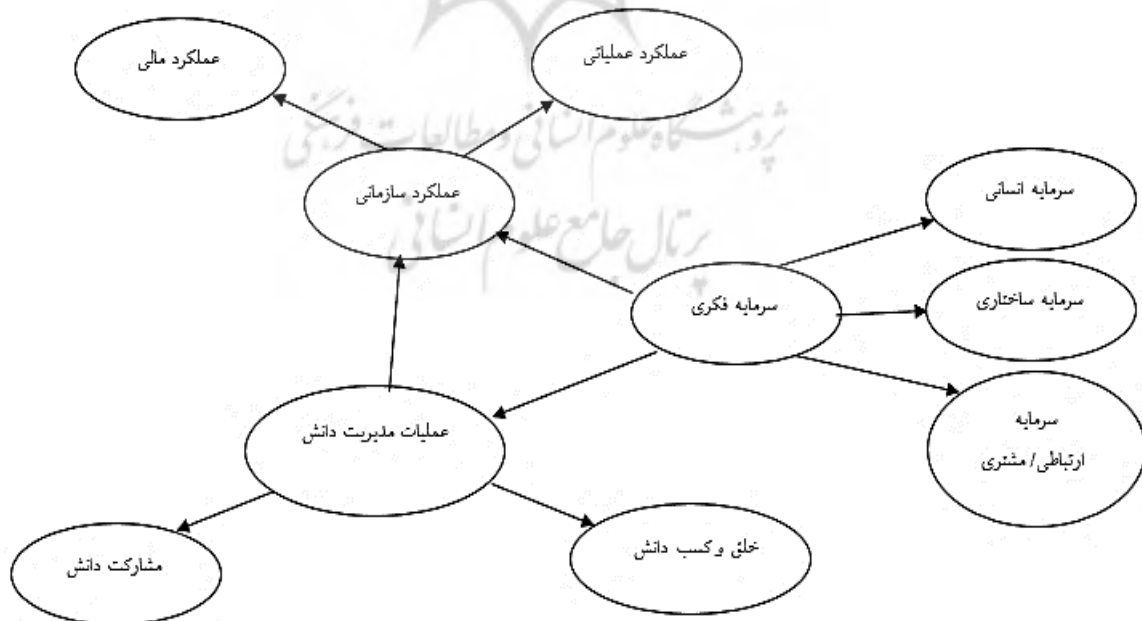
در جدول ۱، خلاصه‌ای از پیشینه مطالعات قبلی مرتبط با موضوع پژوهش حاضر، ارائه شده است.

جدول ۱- پیشینه مطالعات قبلی مرتبط با موضوع پژوهش حاضر.

Table 1- Background of previous studies related to the subject of this research.

پیشینه داخلی	
موضوع پژوهش	مراجع
تاثیر برنامه‌ریزی منابع سازمانی بر عملکرد عملیاتی از طریق جهت‌گیری زنجیره تامین (مورد مطالعه: شرکت فرادانه)	[13]
تاثیر هوش تجاری بر عملکرد شرکت با در نظر گرفتن نقش میانجی تسهیم دانش، نوآوری سازمانی و مزیت رقابتی	[6]
بررسی تحلیل اثر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش در سازمان پسماند شهرداری مشهد	[1]
بررسی اثر سرمایه فکری در عملکرد سازمان‌های دانش‌بنیان دفاعی با نقش میانجی نوآوری در سازمان	[14]
بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز	[15]
سرمایه فکری و فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان کوانتومی دانشگاه کاشان	[16]
بررسی تاثیر استراتژی‌های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمانی	[17]
پیشینه خارجی	
بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی	[18]
تحلیل تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد تجاری با استفاده از مدل‌های ساختاری مبتنی بر مدیریت دانش مشتری	[19]
بررسی تاثیر سرمایه فکری در عملکرد سازمانی: نقش واسطه اشتراک دانش	[10]
بررسی تاثیر سرمایه فکری به‌عنوان پیشرفت فاکتورهای ایجاد دانش و اشتراک‌گذاری دانش	[20]
بررسی ارتباط بین سرمایه فکری و مدیریت دانش در دانشگاه‌های ایران	[21]
بررسی روابط میان فرآیندهای مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد سازمانی در شرکت‌های مخابرات سیار عراق	[22]

همان‌طور که ملاحظه می‌شود در هیچ پژوهش داخلی به بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی و عملیات مدیریت دانش با مطالعه در فرمانداری به‌ویژه در شهرستان همدان پرداخته نشده است. لذا پژوهشگران پژوهش حاضر با درک اهمیت این موضوع، به بررسی این مهم پرداخته‌اند. با عنایت به مرور گسترده ادبیات و استنباط محققان، مدل مفهومی پژوهش به‌صورت شکل ۱ پیشنهاد شد.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (یافته‌های محققان).

Figure 1- Research conceptual model (researchers' findings).

۳- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع طرح تحقیق توصیفی-همبستگی و کاربردی است. توجه به این‌که این پژوهش می‌تواند در فرآیند تصمیم‌گیری مسئولین فرمانداری‌های استان و حتی استانداری‌های کشور مورد استفاده قرار گیرد، نوع پژوهش کاربردی محسوب می‌شود. در اجرای طرح پژوهش توصیفی، پژوهشگر متغیرها را دست‌کاری نمی‌کند یا برای وقوع رویدادها شرایطی را به وجود نمی‌آورد. براساس این طبقه‌بندی به دلیل این‌که هیچ‌یک از متغیرهای پژوهش دست‌کاری نشده‌اند و به توصیف اطلاعات گردآوری شده بسنده می‌شود، روش پژوهش توصیفی-همبستگی است. پژوهش‌های همبستگی شامل پژوهش‌هایی است که در آن‌ها سعی می‌شود رابطه بین متغیرهای مختلف با استفاده از ضریب همبستگی، کشف یا تعیین شود. در پژوهش همبستگی، هدف اصلی مشخص کردن رابطه بین دو یا چند متغیر، اندازه و مقدار آن رابطه است. جامعه آماری به کل گروه افراد یا چیزهایی اشاره دارد که محقق می‌خواهد به تحقیق درباره آن‌ها بپردازد [23].

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان فرمانداری شهرستان همدان که مشتمل بر ۶۵ نفر می‌باشد. در این تحقیق با استفاده از جدول مورگان و با توجه به تعداد محدود جامعه آماری، تعداد نمونه تحقیق برابر ۵۶ نفر انتخاب گردید. شیوه نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده می‌باشد. همچنین در این پژوهش، از ابزار پرسشنامه برای سه متغیر اصلی به منظور جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است که پرسشنامه سرمایه فکری پژوهش متشکل از دو دسته سوال است.

دسته اول که با حروف الفبا کدگذاری شده است، به منظور تعیین و مشخص شدن مشخصات نمونه آماری از لحاظ جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت و دسته دوم به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش حاضر در دو بخش تنظیم شده است. این پرسشنامه که دارای ۲۴ سوال بسته می‌باشد. در جدول ۱، تعداد سوالات سرمایه فکری را برای هر یک از ابعاد در نظر گرفته شده نشان می‌دهد. تعداد و نحوه توزیع سوالات پرسشنامه (سرمایه انسانی ۷-۱)، (سرمایه ساختاری ۸-۱۸)، (سرمایه رابطه‌ای ۱۹-۲۴) که در مجموع ۲۴ سوال می‌باشد. پرسشنامه سرمایه فکری، ابزاری است که برای سنجش و ارزیابی میزانی ابعاد سرمایه فکری با استفاده از طیف لیکرت در نظر گرفته شده است. برای آزمون پایایی پرسشنامه، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. به این صورت که ابتدا پرسشنامه در بین ۲۴ نفر از کارکنان به طور تصادفی توزیع شده، سپس اطلاعات جمع‌آوری شده مورد آزمون قرار گرفته و با محاسبه آلفای کرونباخ پایایی مورد تایید قرار گرفت که آلفای کرونباخ پرسشنامه سرمایه فکری که متشکل از ۲۴ سوال می‌باشد، برابر ۰/۹۲۳ محاسبه شد. لازم به ذکر است که دامنه تغییرات آلفا بین صفر تا یک می‌باشد. مقدار صفر بیانگر عدم پایایی و یک به منزله پایایی کامل بین سوال‌ها و پایداری درونی آن‌ها است. اگر مقدار آلفا بیشتر از ۰/۷ حاصل شود سوالات و گویه‌ها برای سنجش مفهوم یا متغیر مورد نظر مناسب هستند؛ بنابراین، مقادیر آلفای به دست آمده نشان می‌دهد که سوالات پرسشنامه همبستگی بالایی با یکدیگر دارند و پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردار می‌باشد (جدول ۲).

جدول ۲- مقدار آلفای کرونباخ به تفکیک هر سازه.

Table 2- Cronbach's alpha value by each construct.

سازه	سوال‌های هر سازه	تعداد سوال	مقدار آلفای کرونباخ
سرمایه انسانی	1-7	7	0.885
سرمایه ساختاری	8-18	11	0.798
سرمایه رابطه‌ای	19-24	6	0.844
سرمایه فکری	1-24	24	0.923

به منظور سنجش متغیر عملکرد سازمانی، پرسشنامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت^۱ دارای ۴۲ گویه با هفت مولفه توانایی، وضوح، کمک، مشوق، ارزیابی، اعتبار و محیط را مورد سنجش قرار می‌دهند. این پرسشنامه براساس مقیاس لیکرت می‌باشد که از گویه‌های بالا، عملکرد عملیاتی (توانایی، کمک، مشوق، وضوح و محیط) و عملکرد مالی (ارزیابی، اعتبار) می‌باشد. پایایی پرسشنامه بر مبنای خروجی نرم‌افزار SPSS، ۰/۸۶ به دست آمد و روایی آن به تایید چند تن از اساتید خبره دانشگاه استان همدان در زمینه موضوع پژوهش رسید (جدول ۳).

¹<https://ekeshoo.ir/hersey-and-goldsmith-organizational-performance-questionnaire>

جدول ۳- مقدار آلفای کرونباخ به تفکیک هر سازه.

Table 3- Cronbach's alpha value by each construct.

سازه	سوال‌های هر سازه	تعداد سوال	مقدار آلفای کرونباخ
توانایی	20,3,2,1	4	0.758
وضوح	39,38,8,7,6,5,4	7	0.815
کمک	15,13,12,11,9	5	0.910
مشوق	25,22,21,19,18,16	6	0.732
ارزیابی	37,36,35,34,33,32,31,30,23	9	0.905
اعتبار	29,28,27,26,24,17	6	0.716
محیط	42,41,40,14,10	5	0.835

پرسشنامه مدیریت دانش، پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد که به منظور تهیه سوالات پرسشنامه با توجه به مطالعات انجام شده و بررسی مفاهیم اصلی در ساختار مدیریت دانش و نیز مطالعه الگوهای پیشنهادی، ابتدا هر یک از مولفه‌هایی که ممکن است در مدیریت دانش مهم باشند تهیه شدند و در نهایت براساس مولفه‌های منتخب، گزینه‌هایی تعیین شده و به صورت سوالات پرسشنامه استخراج شدند. این پرسشنامه دارای ۲۵ سوال پاسخ بسته می‌باشد (جدول ۴).

جدول ۴- مولفه‌های پرسشنامه.

Table 4- Questionnaire components.

مولفه‌ها	گویه‌ها	جمع گویه‌ها
خلق دانش	۱ تا ۷	7
تسهیم دانش	۸ تا ۱۳	6

این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت (خیلی کم: ۱؛ مخالفم: ۲؛ نظری ندارم: ۳؛ موافقم: ۴؛ کاملاً موافقم: ۵) می‌باشد. روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید راهنما و مشاور، خوب ارزیابی و تایید شده است. پایایی این پرسشنامه توسط خامدا^۱ با آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹۱ به دست آمده است.

۴- بحث و یافته‌های پژوهش

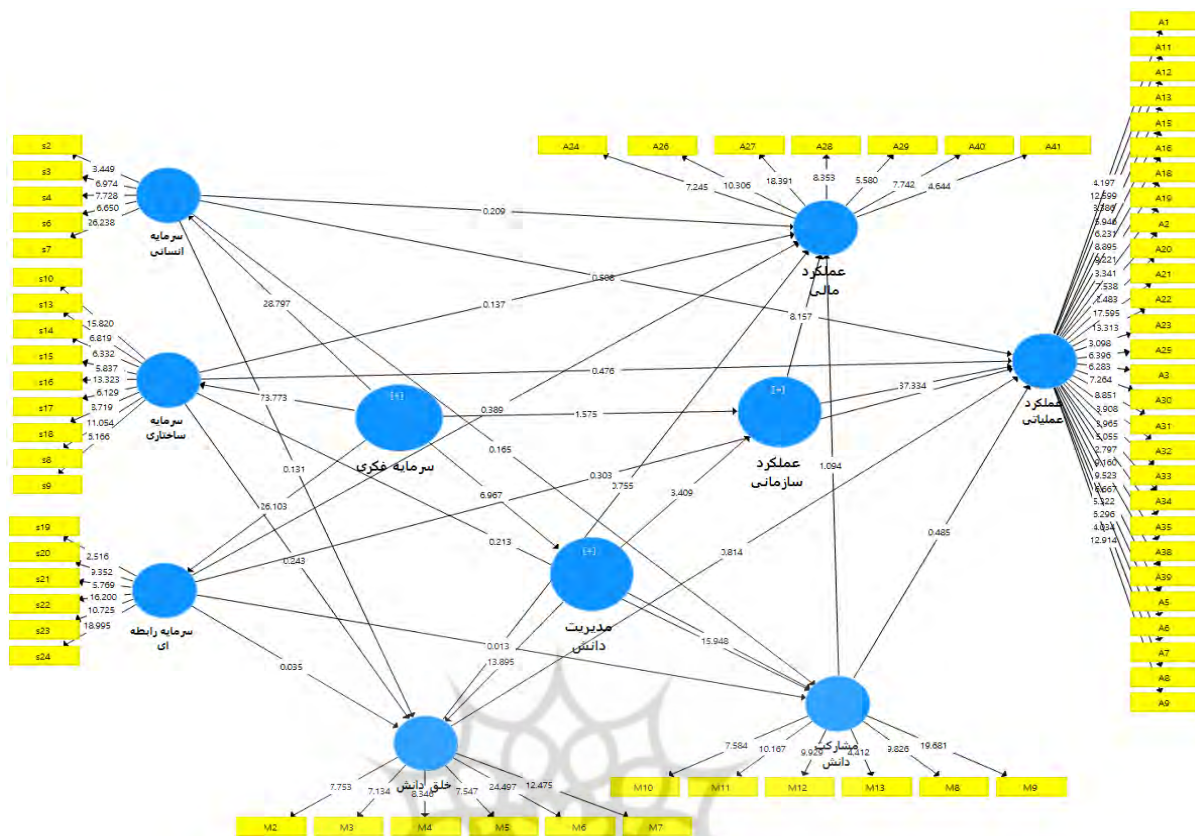
۴-۱- برازش مدل ساختاری

پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری نوبت به برازش مدل ساختاری پژوهش می‌رسد. بخش مدل ساختاری برخلاف مدل اندازه‌گیری، به سوالات (متغیرهای آشکار) کاری ندارد و تنها متغیرهای پنهان و روابط میان آن‌ها بررسی می‌شوند. شکل‌های ۲ و ۳، مدل‌های تحقیق را به ترتیب در حالت معنی‌داری و ضرایب مسیر نشان می‌دهد.

۴-۲- آزمون فرضیه‌ها

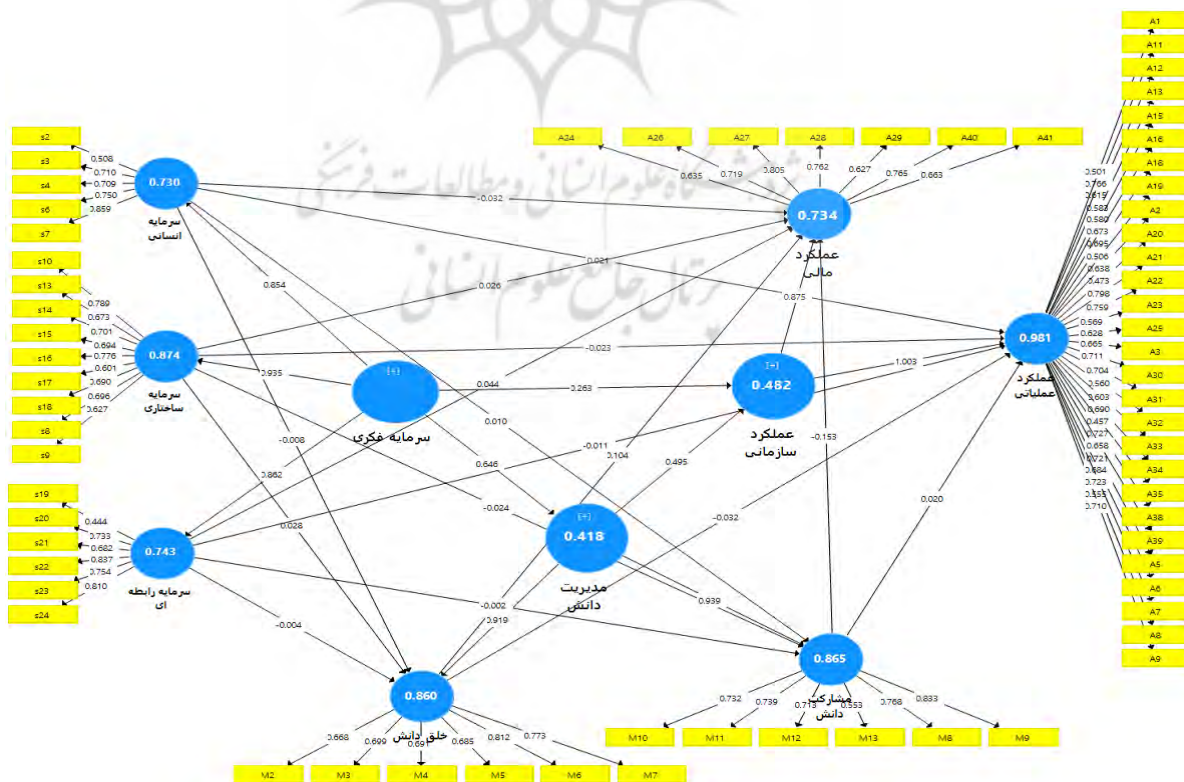
مدل‌سازی معادلات ساختاری یک ابزار پژوهشی رایج در علوم مدیریت، پزشکی و علوم اجتماعی در دو دهه اخیر بوده است. برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین و اساسی‌ترین معیار ضرایب معناداری یا همان مقادیر T -value است. برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب معنی‌داری به این صورت است که این ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشد تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آن‌ها را تایید کرد. در این قسمت به بررسی فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش پرداخته می‌شود. قابل ذکر است آماره T معنی‌دار بودن اثر متغیرها برهم را نشان می‌دهد. اگر مقدار T از ۱/۹۶ بیشتر باشد، یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنی‌دار است. اگر بین ۱/۹۶+ و ۱/۹۶- باشد، اثر معنی‌داری وجود ندارد و اگر کوچکتر از ۱/۹۶- باشد یعنی اثر منفی دارد و معنی‌دار است. همچنین مقادیر کوچکتر از ۰/۰۵ مربوط به p مقدار آماره معنی‌داری رابطه دو متغیر را نیز تایید می‌کند. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای ۰/۶ باشد، بدین معنی است که ارتباط قوی بین دو متغیر وجود دارد. اگر بین ۰/۶ و ۰/۳ باشد، ارتباط متوسط و اگر از ۰/۳ کمتر باشد، ارتباط ضعیفی بین متغیرها برقرار است [23]. در جدول ۵، ضریب مسیر و عدد معنی‌داری فرضیه‌های اصلی و فرعی ارایه شده‌اند.

¹<https://cpro.ir/product/1210500/>



شکل ۲- مدل در حالت اعداد معناداری.

Figure 2- Model in the mode of significant numbers.



شکل ۳- مدل در حالت ضرایب استاندارد شده بار عاملی.

Figure 3- The model in the case of standardized factor loading coefficients.

جدول ۵- ضریب مسیر و عدد معنی داری فرضیات اصلی و فرعی.

Table 5- Path coefficient and significance number of main and secondary hypotheses.

فرضیه	ضریب مسیر	آماره T	p-value	نتیجه آزمون
اصلی اول	0.26	1.58	0.12	رد
اصلی دوم	0.65	6.97	0.00	تایید
اصلی سوم	0.49	3.41	0.00	تایید
فرعی اول	0.02	0.51	0.61	رد
فرعی دوم	-0.03	0.21	0.83	رد
فرعی سوم	-0.02	0.48	0.64	رد
فرعی چهارم	0.03	0.14	0.89	رد
فرعی پنجم	-0.01	0.30	0.76	رد
فرعی ششم	0.04	0.39	0.70	رد
فرعی هفتم	-0.01	0.13	0.90	رد
فرعی هشتم	0.01	0.16	0.87	رد
فرعی نهم	0.03	0.24	0.81	رد
فرعی دهم	-0.02	0.21	0.83	رد
فرعی یازدهم	0.00	0.03	0.97	رد
فرعی دوازدهم	0.00	0.01	0.99	رد
فرعی سیزدهم	-0.03	0.81	0.42	رد
فرعی چهاردهم	0.10	0.76	0.45	رد
فرعی پانزدهم	0.02	0.48	0.63	رد
فرعی شانزدهم	-0.15	1.09	0.28	رد

فرضیه اصلی ۱- سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. با توجه به جدول ۴ ملاحظه می شود در سطح اطمینان ۹۵٪، چون مقدار آماره T از ۱/۹۶ کوچکتر است، لذا فرضیه معنی دار نمی باشد. مقدار عدد p -value نیز این نتیجه گیری را تایید می کند (چون مقدار عدد p -value از ۰/۰۵ بزرگتر می باشد). همچنین ضریب مسیر چون از ۰/۳ کمتر است، نشان می دهد بین دو متغیر مورد بحث در فرضیه (سرمایه فکری و عملکرد سازمانی) رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین فرضیه معنی دار نبوده و سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. این نتایج با یافته های رضایی و همکاران [15]، صفرزاده و همکاران [17] و همخوانی داشت؛ به عبارت دیگر، با افزایش سرمایه فکری، عملکرد سازمانی هم افزایش نمی یابد. همچنین تاثیر سرمایه فکری از طریق عملکرد سازمانی بر مزیت رقابتی بیشتر از تاثیر سرمایه فکری بر مزیت رقابتی نبود.

فرضیه اصلی ۲- سرمایه فکری بر عملیات مدیریت دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. همان طور که در جدول ۴ ملاحظه می شود در سطح اطمینان ۹۵٪، سرمایه فکری بر عملیات مدیریت دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. چون مقدار آماره T از ۱/۹۶ بزرگتر است و مقدار عدد p -value از ۰/۰۵ کمتر می باشد. همچنین ضریب مسیر چون از ۰/۶ بزرگتر است، رابطه قوی بین متغیرها برقرار است؛ بنابراین، فرضیه اصلی دوم تحقیق پذیرفته می شود و لذا سرمایه فکری بر عملیات مدیریت دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. این نتایج با یافته های رضایی و همکاران [15] و انصاری و همکاران [20] همخوانی داشت. در تبیین این یافته می توان گفت که ارتباط بین سرمایه فکری و عملیات مدیریت دانش به آن دلیل است که سرمایه فکری از یک شناخت کلی سرچشمه می گیرد که دانش برای سازمان اهمیتی حیاتی دارد. سرمایه فکری بیانگر ذخیره دانشی سازمان، در زمانی ویژه است و از تجمع فعالیت های جریان دانش حاصل می شود. به نظر می رسد، مدیریت دانش و سرمایه فکری ارتباط نزدیکی باهم داشته باشند. هنگامی که اقدامات مدیریت دانش برای توسعه و حفظ سرمایه فکری به کار می روند، به منبعی برای مزیت رقابتی پایدار سازمان تبدیل می شوند. از سوی دیگر، هنگامی که از سرمایه فکری به خوبی بهره برداری شود، توانایی سازمان در انجام فرآیندهای مدیریت دانش را بهبود بخشد؛ بنابراین، چنین استنباط می شود که سرمایه فکری می تواند تغییراتی در فرآیندها و اقدامات مدیریت دانش ایجاد کند.

فرضیه اصلی ۳- عملیات مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. در این قسمت نیز با توجه به جدول ۴، ملاحظه می شود در سطح اطمینان %۹۵/۰، مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. چون مقدار آماره T از ۱/۹۶ بزرگتر است و مقدار عدد p -value از ۰/۰۵ کمتر می باشد. همچنین ضریب مسیر چون از ۰/۳ بزرگتر و از ۰/۶ کوچکتر است، رابطه متوسطی بین متغیرها برقرار است؛ بنابراین، فرضیه اصلی سوم تحقیق پذیرفته می شود و لذا عملیات مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. این نتایج با پژوهش های صفرزاده و همکاران [17]، رضایی و همکاران [15] و آل حکیم و حسن [22] همخوانی داشت. در تبیین این یافته می توان گفت که امروزه، اهمیت عملیات مدیریت دانش به عنوان یک سلاح مهم برای حفظ مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمان ها به رسمیت شناخته شده و نتایج پژوهش های متعدد صورت گرفته در نقاط مختلف دنیا حاکی از عملکرد مدیریت دانش بر بهبود عملکرد می باشد، به طوری که چنانچه کیفیت دانش سازمانی خوب باشد، می توان انتظار داشت که عملکرد مدیریت و سازمان به میزان قابل توجهی بهبود یابد.

فرضیه فرعی ۱- سرمایه انسانی بر عملکرد عملیاتی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. با توجه به جدول ۴ ملاحظه می شود در سطح اطمینان %۹۵/۰، چون مقدار آماره T از ۱/۹۶ کوچکتر است، لذا فرضیه معنی دار نمی باشد. مقدار عدد p -value نیز این نتیجه گیری را تایید می کند (چون مقدار عدد p -value از ۰/۰۵ بزرگتر می باشد). همچنین ضریب مسیر چون از ۰/۳ کمتر است، نشان می دهد بین دو متغیر مورد بحث در فرضیه (سرمایه انسانی و عملکرد عملیاتی) رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین، فرضیه معنی دار نبوده و سرمایه انسانی بر عملکرد عملیاتی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. در تبیین این فرضیه می توان بیان نمود به خاطر این که سرمایه انسانی از ارکان اساسی و اصلی هر سازمان می باشد پس دال بر این نمی شود که حتما می تواند تاثیر به سزایی بر عملکرد عملیاتی کارکنان هر سازمان یا اداره ای داشته باشد.

فرضیه فرعی ۲- سرمایه انسانی بر عملکرد مالی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. همان طور که در جدول ۴ مشاهده می شود چون مقدار آماره T از ۱/۹۶ کوچکتر است، لذا فرضیه معنی دار نمی باشد. مقدار عدد p -value نیز این نتیجه گیری را تایید می کند (چون مقدار عدد p -value از ۰/۰۵ بزرگتر می باشد). همچنین ضریب مسیر چون از ۰/۳ کمتر است، نشان می دهد بین دو متغیر مورد بحث در فرضیه (سرمایه انسانی و عملکرد مالی) رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین فرضیه معنی دار نبوده و سرمایه انسانی بر عملکرد مالی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. این نتایج با پژوهش راپ و همکاران [24] همسو می باشد. در تبیین این فرضیه می توان بیان نمود سرمایه انسانی هر سازمانی حتما باعث تاثیر مثبت و خوب بر عملکرد مالی و کیفیت کاری کارکنان هر سازمانی نمی گردد.

فرضیه فرعی ۳- سرمایه ساختاری بر عملکرد عملیاتی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. در اینجا نیز با توجه به جدول ۴ ملاحظه می شود در سطح اطمینان %۹۵/۰، چون مقدار آماره T از ۱/۹۶ کوچکتر است، لذا فرضیه معنی دار نمی باشد. مقدار عدد p -value نیز این نتیجه گیری را تایید می کند (چون مقدار عدد p -value از ۰/۰۵ بزرگتر می باشد). همچنین ضریب مسیر چون از ۰/۳ کمتر است، نشان می دهد بین دو متغیر مورد بحث در فرضیه (سرمایه ساختاری و عملکرد عملیاتی) رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین فرضیه معنی دار نبوده سرمایه ساختاری بر عملکرد عملیاتی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. در تبیین این فرضیه می توان بیان نمود سرمایه ساختاری هر سازمانی باعث بهبود عملکرد عملیاتی و کیفیت کاری کارکنان هر سازمانی می گردد.

فرضیه فرعی ۴- سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. همان طور که در جدول ۴ مشاهده می شود، مقدار آماره T از ۱/۹۶ کوچکتر است. مقدار عدد p -value نیز از ۰/۰۵ بزرگتر می باشد. لذا فرضیه فوق هم معنی دار نیست. همچنین ضریب مسیر چون از ۰/۳ کمتر است، نشان می دهد بین دو متغیر سرمایه ساختاری و عملکرد مالی رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین فرضیه معنی دار نیست و لذا سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. این نتایج با نتایج پژوهش های اوبیدات و همکاران [10] و علامه و همکاران [2] همسو می باشد. در تبیین این فرضیه می توان بیان نمود که با محکم بودن سرمایه ساختاری یک سازمانی میزان عملکرد مالی همان سازمان نیز حتما بهبود نمی یابد.

فرضیه فرعی ۵- سرمایه ارتباطی-مشتري بر عملکرد عملیاتی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. چنانچه که در جدول ۴ ملاحظه می شود، در این قسمت نیز مقدار آماره T از ۱/۹۶ کوچکتر است. مقدار عدد p -value نیز از ۰/۰۵ بزرگتر می باشد. لذا فرضیه فرعی ۵

هم معنی دار نیست. همچنین ضریب مسیر چون از $0/3$ کمتر است، نشان می‌دهد بین دو متغیر سرمایه ارتباطی و عملکرد عملیاتی رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین در سطح اطمینان 95% فرضیه معنی دار نیست و سرمایه ارتباطی-مشتري بر عملکرد عملیاتی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های اوبیدات و همکاران [10] و علامه و همکاران [2] همسو می‌باشد. در تبیین این فرضیه می‌توان بیان نمود که با محکم بودن سرمایه ارتباطی یک سازمانی میزان عملکرد عملیاتی همان سازمان نیز حتما بهبود نمی‌یابد.

فرضیه فرعی ۶- سرمایه ارتباطی-مشتري بر عملکرد مالی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. چنانچه که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود، در این قسمت نیز مقدار آماره T از $1/96$ کوچکتر است. مقدار عدد p -value نیز از $0/05$ بزرگتر می‌باشد. لذا فرضیه فرعی ۶ هم معنی دار نیست. همچنین ضریب مسیر چون از $0/3$ کمتر است، نشان می‌دهد بین دو متغیر سرمایه ارتباطی و عملکرد مالی رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین در سطح اطمینان 95% فرضیه معنی دار نیست و لذا سرمایه ارتباطی-مشتري بر عملکرد مالی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. این نتایج با پژوهش‌های راب و همکاران [24] همسو می‌باشد. در تبیین این فرضیه می‌توان بیان نمود که هرچقدر سرمایه ارتباطی-مشتري هر سازمانی قوی‌تر باشد حتما باعث افزایش یا بهتر شدن عملکرد مالی سازمان نمی‌گردد.

فرضیه فرعی ۷- سرمایه انسانی بر خلق و کسب دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. با توجه به اعداد به‌دست‌آمده در جدول ۴ نتیجه می‌شود فرضیه ۷ نیز معنی دار نیست چراکه مقدار آماره T از $1/96$ کوچکتر است و مقدار عدد p -value نیز از $0/05$ بزرگتر می‌باشد. همچنین ضریب مسیر از $0/3$ کمتر است؛ بنابراین بین دو متغیر سرمایه انسانی و کسب دانش رابطه ضعیفی برقرار است و در سطح اطمینان 95% فرضیه فوق معنی دار نیست همچنین سرمایه انسانی بر خلق و کسب دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. این نتایج با پژوهش‌های صفرزاده و همکاران [17] و رحیمی و همکاران [16] همسو می‌باشد. در تبیین این فرضیه می‌توان بیان نمود که هرچقدر سرمایه انسانی هر سازمانی قوی‌تر باشد حتما باعث خلق یا کسب و یا بهتر شدن دانش نمی‌گردد.

فرضیه فرعی ۸- سرمایه انسانی بر مشارکت دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. چنانچه که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود، در این قسمت نیز مقدار آماره T از $1/96$ کوچکتر است. مقدار عدد p -value نیز از $0/05$ بزرگتر می‌باشد. لذا فرضیه فرعی ۸ هم معنی دار نیست. همچنین ضریب مسیر چون از $0/3$ کمتر است، نشان می‌دهد بین دو متغیر سرمایه انسانی و مشارکت دانش رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین در سطح اطمینان 95% فرضیه معنی دار نیست و سرمایه انسانی بر مشارکت دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. این نتایج با پژوهش‌های صفرزاده و همکاران [17] و رحیمی و همکاران [16] همسو می‌باشد. در تبیین این فرضیه می‌توان بیان نمود که هرچقدر سرمایه انسانی هر سازمانی بهتر باشد حتما باعث مشارکت کارکنان آن سازمان نمی‌گردد.

فرضیه فرعی ۹- سرمایه ساختاری بر خلق و کسب دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. با توجه به اعداد به‌دست‌آمده در جدول ۴ نتیجه می‌شود فرضیه ۹ نیز معنی دار نیست چراکه مقدار آماره T از $1/96$ کوچکتر است و مقدار عدد p -value نیز از $0/05$ بزرگتر می‌باشد. همچنین ضریب مسیر از $0/3$ کمتر است؛ بنابراین بین دو متغیر سرمایه ساختاری و کسب دانش رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین در سطح اطمینان 95% فرضیه فوق معنی دار نیست و سرمایه ساختاری بر خلق و کسب دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. تبیین این فرضیه می‌توان بیان نمود که برای نهادینه شدن سرمایه ساختاری و بهره‌وری از طریق خلاقیت و نوآوری، باید ساختار قانونی و انعطاف‌پذیری به وجود آید که مشوق مدیران و کارکنان به بهبود روند انجام خدمات شود، همچنین کارکنان را در جریان پیشرفت‌های حاصله از تکنولوژی روز و تغییرات به وجود آمده قرار داده و به کارکنان فرصت ارائه پیشنهاد و ایده داده شود و مسئولان از قدرت خلاقیت و ابتکار آن‌ها استفاده کنند و همچنین دوره‌هایی جهت فرهنگ‌سازی و ایجاد بستر مناسب برای ایجاد فضاهای خلاقیت و نوآوری سازمانی برگزار شود. پس کارکنان را به ارائه اندیشه نو و خلاق تشویق کرده و برای نهادینه کردن فرهنگ خلاقیت و نوآوری در سازمان‌ها و صنایع مشوق‌های مناسبی در نظر گرفته شود.

فرضیه فرعی ۱۰- سرمایه ساختاری بر مشارکت دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. چنانچه که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود، در این قسمت نیز مقدار آماره T از $1/96$ کوچکتر است. مقدار عدد p -value نیز از $0/05$ بزرگتر می‌باشد. لذا فرضیه فرعی ۱۰ هم معنی دار نیست. همچنین ضریب مسیر چون از $0/3$ کمتر است، نشان می‌دهد بین دو متغیر سرمایه ساختاری و مشارکت دانش رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین در سطح اطمینان 95% فرضیه معنی دار نیست و سرمایه ساختاری بر مشارکت دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر

معناداری ندارد. در تبیین این فرضیه می توان بیان نمود که هرچقدر سرمایه ساختاری هر سازمانی خوب و بهتر باشد باعث مشارکت دانش کارکنان نمی شود و باید به دنبال علل دیگری برای جذب و مشارکت کارکنان گشت.

فرضیه فرعی ۱۱- سرمایه ارتباطی-مشتری بر خلق و کسب دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. با توجه به اعداد به دست آمده در جدول ۴ نتیجه می شود فرضیه ۱۱ نیز معنی دار نیست چراکه مقدار آماره T از $۱/۹۶$ کوچکتر است و مقدار عدد p -value نیز از $۰/۰۵$ بزرگتر می باشد. همچنین ضریب مسیر از $۰/۳$ کمتر است؛ بنابراین بین دو متغیر سرمایه ارتباطی و کسب دانش رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین در سطح اطمینان ۹۵% فرضیه فوق معنی دار نیست و سرمایه ارتباطی/مشتری بر خلق و کسب دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. این نتایج با پژوهش رفیعی پور و همکاران [21] و علامه و همکاران [2] همسو می باشد. در تبیین این فرضیه می توان بیان نمود که هرچقدر سرمایه ارتباطی/مشتری هر سازمانی خوب و بهتر باشد حتما باعث خلق دانش کارکنان نمی شود و باید به دنبال علل دیگری برای نوآوری کارکنان گشت.

فرضیه فرعی ۱۲- سرمایه ارتباطی/مشتری بر مشارکت دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. چنانچه که در جدول ۴ ملاحظه می شود، در این قسمت نیز مقدار آماره T از $۱/۹۶$ کوچکتر است. مقدار عدد p -value نیز از $۰/۰۵$ بزرگتر می باشد. لذا فرضیه فرعی ۱۲ هم معنی دار نیست. همچنین ضریب مسیر چون از $۰/۳$ کمتر است، نشان می دهد بین دو متغیر سرمایه ارتباطی و مشارکت دانش رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین در سطح اطمینان ۹۵% فرضیه معنی دار نیست و سرمایه ارتباطی/مشتری بر مشارکت دانش کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. این نتایج با پژوهش راب و همکاران [24] همسو می باشد. در تبیین این فرضیه می توان بیان نمود که هرچقدر سرمایه ارتباطی/مشتری هر سازمانی خوب و بهتر باشد حتما باعث مشارکت دانش کارکنان در امورات نمی شود و باید به دنبال علل دیگری برای مشارکت کارکنان گشت.

فرضیه فرعی ۱۳- خلق و کسب دانش بر عملکرد عملیاتی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. با توجه به اعداد به دست آمده در جدول ۴ نتیجه می شود فرضیه ۱۳ نیز معنی دار نیست چراکه مقدار آماره T از $۱/۹۶$ کوچکتر است و مقدار عدد p -value نیز از $۰/۰۵$ بزرگتر می باشد. همچنین ضریب مسیر از $۰/۳$ کمتر است؛ بنابراین بین دو متغیر عملکرد عملیاتی و کسب دانش رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین در سطح اطمینان ۹۵% فرضیه فوق معنی دار نیست و خلق و کسب دانش بر عملکرد عملیاتی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. این نتایج با پژوهش آل حکیم و حسن [22] همسو می باشد. در تبیین این فرضیه می توان بیان نمود که هرچقدر خلق و کسب دانش کارکنان هر سازمانی خوب و بهتر باشد حتما باعث بهتر شدن عملکرد عملیاتی کارکنان در امورات نمی شود و باید به دنبال علل دیگری برای عملکرد خوب و بهتر کارکنان گشت.

فرضیه فرعی ۱۴- خلق و کسب دانش بر عملکرد مالی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. چنانچه که در جدول ۴ ملاحظه می شود، در این قسمت نیز مقدار آماره T از $۱/۹۶$ کوچکتر است. مقدار عدد p -value نیز از $۰/۰۵$ بزرگتر می باشد. لذا فرضیه فرعی ۱۴ هم معنی دار نیست. همچنین ضریب مسیر چون از $۰/۳$ کمتر است، نشان می دهد بین دو متغیر خلق دانش و عملکرد مالی رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین در سطح اطمینان ۹۵% فرضیه معنی دار نیست و خلق و کسب دانش بر عملکرد مالی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. در تبیین این فرضیه می توان بیان نمود که هرچقدر خلق و کسب دانش کارکنان بهتر و بیشتر باشد حتما باعث عملکرد خوب کارکنان آن سازمان نمی گردد.

فرضیه فرعی ۱۵- مشارکت دانش بر عملکرد عملیاتی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. با توجه به اعداد به دست آمده در جدول ۴ نتیجه می شود فرضیه ۱۵ نیز معنی دار نیست چراکه مقدار آماره T از $۱/۹۶$ کوچکتر است و مقدار عدد p -value نیز از $۰/۰۵$ بزرگتر می باشد. همچنین ضریب مسیر از $۰/۳$ کمتر است؛ بنابراین بین دو متغیر عملکرد عملیاتی و مشارکت دانش رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین در سطح اطمینان ۹۵% فرضیه فوق معنی دار نیست و مشارکت دانش بر عملکرد عملیاتی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. این نتایج با پژوهش آل حکیم و حسن [22] و صفرزاده و همکاران [17] همسو می باشد. در تبیین این فرضیه می توان بیان نمود که هرچقدر مشارکت دانش کارکنان بیشتر باشد حتما باعث عملکرد خوب کارکنان در آن سازمان نمی گردد.

فرضیه فرعی ۱۶- مشارکت دانش بر عملکرد مالی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری دارد. چنانچه که در جدول ۴ ملاحظه می شود، در این قسمت نیز مقدار آماره T از ۱/۹۶ کوچکتر است. مقدار عدد p -value نیز از ۰/۰۵ بزرگتر می باشد. لذا فرضیه فرعی ۱۶ هم معنی دار نیست. همچنین ضریب مسیر چون از ۰/۳ کمتر است، نشان می دهد بین دو متغیر مشارکت دانش و عملکرد مالی رابطه ضعیفی برقرار است؛ بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه معنی دار نیست و مشارکت دانش بر عملکرد مالی کارکنان فرمانداری شهرستان همدان تاثیر معناداری ندارد. یافته های این پژوهش با پژوهش های رضایی و همکاران [15] و آل حکیم و حسن [22] همسو می باشد. در تبیین این فرضیه می توان بیان نمود که هرچقدر مشارکت دانش کارکنان بیشتر باشد حتما باعث عملکرد مالی خوب کارکنان در آن سازمان نمی گردد.

۳-۴- سنجش معیار R^2

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری R^2 مربوط به متغیرهای پنهان است. R^2 معیاری است که نشان از تاثیر متغیرهای برونزا بر یک متغیر درونزا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته شده است و در صورتی که در یک مدل، یک سازه درونزا توسط تنها یک یا دو سازه برونزا تحت تاثیر قرار گیرد مقدار R^2 از ۰/۳۳ به بالا نشان از قوت رابطه بین آن سازه و سازه درون زاست [23]. به بیان دیگر ضریب تعیین برابر همبستگی به توان دو می باشد. این ضریب برای هر متغیر پنهان نشان می دهد که چند درصد از واریانس های موجود آن متغیر پنهان قابل تبیین است. معیار مذکور درون دوا بر مربوط به مدل ساختاری پژوهش نشان داده می شود. همچنین در جدول ۶ مقادیر R^2 و R^2 تعدیل شده برای متغیرهای پنهان نشان داده شده است. همان طور که مشاهده می شود همگی متغیرهای پنهان، مقادیر متوسط و بالایی اختیار کرده اند.

جدول ۶- مقادیر R^2 و R^2 تعدیل شده متغیرها.

Table 6- R^2 and adjusted R^2 values of the variables.

متغیرهای وابسته تحقیق	R^2	R^2 تعدیل شده
سرمایه انسانی	0.73	0.72
سرمایه رابطه ای	0.74	0.74
سرمایه ساختاری	0.87	0.87
عملکرد سازمانی	0.48	0.46
عملکرد عملیاتی	0.98	0.98
عملکرد مالی	0.73	0.70
مدیریت دانش	0.42	0.41
مشارکت دانش	0.87	0.85
خلق دانش	0.86	0.85

۴-۴- بررسی هم خطی متغیرها

موضوع هم خطی به این واقعیت اشاره دارد که در مدل سازی های علی و معلولی نباید بین متغیرهای مربوطه، هم خطی وجود داشته باشد. هم خطی با عامل تورم واریانس یا VIF مورد سنجش قرار می گیرد. طبق قاعده تجربی اگر مقدار این شاخص بیشتر از ۵ باشد، نمی توان مدل رگرسیونی ایجاد شده را مورد تایید قرار داد. با توجه به جدول ۷ ملاحظه می شود که بین متغیرهای مستقل و پنهان مدل هم خطی وجود ندارد.

۴-۵- برازش مدل کلی

مدل کلی شامل هردو بخش مدل اندازه گیری و ساختاری می شود و با تایید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می شود. برای بررسی برازش مدل کلی تنها کافی است یک معیار به نام GOF با استفاده از رابطه (۱) سنجیده شود.

$$GOF = \sqrt{(\text{communality}) \times (R \text{ square})}. \quad (1)$$

که در آن $communalties$ مقادیر اشتراکی می باشد. با محاسبه این معیار برای متغیرهای پژوهش، مقدار GOF برابر ۰/۵۹۴ به دست می آید. با توجه به سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵، ۰/۳۶ که به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است، حصول میزان ۰/۵۹۴ برای این معیار نشان از برازش مناسب مدل کلی تحقیق می باشد.

جدول ۷- مقادیر VIF متغیرها.
Table 7- VIF values of the variables.

سرمایه انسانی	سرمایه رابطه‌ای	سرمایه ساختاری	سرمایه فکری	عملکرد سازمانی	عملکرد عملیاتی	عملکرد مالی	مدیریت دانش	مشارکت دانش	خلق دانش
سرمایه انسانی									
سرمایه رابطه‌ای									
سرمایه ساختاری									
سرمایه فکری	1.00	1.00	1.00	1.72	1.00		1.00		
عملکرد سازمانی					2.13	2.13			
عملکرد عملیاتی									
عملکرد مالی									
مدیریت دانش				1.72				1.79	1.79
مشارکت دانش						2.84			
خلق دانش						2.38			

۵- نتیجه‌گیری

مروری بر مطالعات انجام‌گرفته در رابطه با سرمایه فکری نشان می‌دهد که شدت توجه محققان به سرمایه فکری روزبه‌روز زیاده‌تر شده است که در توجیه دلایل توجه محققان به سرمایه فکری می‌توان به نتایج مثبت مدیریت دانش و عملکرد عملیاتی کارکنان در سازمان‌هایی که از سرمایه فکری سود می‌برند اشاره نمود. در ادبیات مربوط به سرمایه فکری بیشتر بر این نکته تأکید می‌شود که سرمایه فکری پیروان را به‌طور مرتب به پایبندی و رعایت معیارهای فکری توصیه می‌کنند و برای رفتارهای فکری غیر فکری را در نظر می‌گیرند. طرفداران سرمایه فکری به صراحت از طریق تعیین معیارهای فکری و پاسخگو نگه‌داشتن پیروان به این معیارها با استفاده از پاداش و مجازات برای تاثیرگذاری بر رفتار اخلاقی پیروان تلاش می‌کنند. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش، از سه فرضیه اصلی فرض دوم و سوم رابطه معناداری داشت ولی فرض اول مورد تایید قرار نگرفت و همچنین از ۱۶ فرضیه فرعی فقط فرض سوم معنادار بود که بقیه ۱۵ فرض بعدی رابطه معناداری نداشت در نتیجه رابطه معناداری بین ابعاد سرمایه فکری بر مدیریت دانش و عملکرد عملیاتی کارکنان در فرض دوم و سوم اصلی و همچنین فقط در فرض سوم فرعی وجود دارد ولی در مابقی فرض‌های اصلی و فرعی رابطه معناداری وجود ندارد. از محدودیت‌های اصلی پژوهش حاضر عدم دسترسی آسان به خبرگان جهت مصاحبه و توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها بود. همچنین محدود بودن نتایج آزمون فرضیات به فرمانداری شهرستان همدان و عدم اتکای کافی به این نتایج در سایر سازمان‌های دولتی و خدماتی از محدودیت‌های دیگر پژوهش است که این مساله با بررسی و اجرا در سایر سازمان‌های مرتبط و مقایسه نتایج آن پژوهش‌ها با نتایج این پژوهش مرتفع گردد. با عنایت به نتایج پژوهش حاضر، در ادامه به موارد کاربردی حاصل از یافته‌های این پژوهش پرداخته می‌شود. امید است که نتایج حاصل از این یافته‌ها در عمل مورد استفاده قرار گیرد.

۱. برای ایجاد یک آرمان اخلاقی و کاری مشترک در میان کارکنان و مدیران، بیانیه مأموریت و منشور اخلاقی، کاری بروز رسانی شده و از طریق سیستم‌های ارتباطی موجود (اتوماسیون، سایت و...) به‌صورت گسترده اطلاع‌رسانی شود.
۲. دوره‌های آموزشی جهت آموزش ویژگی‌های سرمایه فکری، مدیریت دانش، عملکرد عملیاتی برای مدیران و مخصوصاً کارکنان و همچنین دوره‌های مختلفی از قبیل آموزش سبک‌های سرمایه فکری، مدیریت دانش و عملکرد عملیاتی جهت بهبود رفتار مدیران و کارکنان برگزار گردد.
۳. مدیران باید مسئولیت هرکس را به‌صورت شفاف تشریح کرده و انتظاری که از هر فرد و یا گروه دارند به‌صورت روشن توضیح دهند.
۴. مدیران باید تصمیمات را بر اساس توصیه‌ها و گزارش‌هایی که از کارکنان دریافت می‌کند مورد بازنگری قرار دهند.
۵. مدیران باید مسئولیت چالشی به زیردستان خود بدهند.
۶. با توجه به اهمیت سرمایه فکری، مدیریت دانش و عملکرد عملیاتی در ادراک، کارکنان و نگرش شغلی آن‌ها و در نهایت در موفقیت یک سازمان، توصیه می‌شود معیارهای مدیریتی، ضریب بالایی را در انتخاب و انتصاب مدیران و کارکنان سازمان داشته و به‌خصوص در رابطه با مدیران، افرادی را

انتخاب نموده و یا پرورش دهند که دارای صفات برجسته فکری، دانش و عملکردی بوده و ابعاد سرمایه فکری را در کنار تخصص و تجربه نمایان سازند.

۷. کارکنان جدید، طی مدتی که با سازمان سازگار می‌شوند (جامعه‌پذیری سازمانی) با برنامه‌های مدیریتی، فکری و عملیاتی سازمان آشنا شوند.
۸. مدیران از ابعاد فکری، دانشی و عملیاتی بودن رفتار خود با کارکنان اطمینان حاصل کنند.
۹. مدیران باید به زیردستان اجازه دهند تا در تنظیم اهداف عملکرد خودشان مشارکت فعال داشته باشند.
۱۰. هر ساله کارکنان و مدیرانی که الگوی فکری، دانشی و عملکرد حرفه‌ای هستند شناسایی، معرفی و تشویق گردند عملکرد عملیاتی مدیران و کارکنان در ارزیابی عملکرد آنان لحاظ گردد.
۱۱. کارکنان در بازبینی کدها و خط‌مشی‌ها (خط‌مشی‌های فکری، دانشی و عملیاتی و خط‌مشی‌های پرسنلی) مشارکت داده شوند.
۱۲. مدیران باید به زیردستان اجازه دهند که در تصمیمات مهم و حیاتی تاثیرگذار باشند.
۱۳. پیشنهاد می‌شود که انجام پژوهش با حجم نمونه بزرگتر و محدوده جغرافیایی وسیع‌تر انجام گیرد تا ادبیات متراکم و منسجمی در خصوص نحوه به‌کارگیری متغیرهای ذکر شده فراهم آید.
۱۴. پژوهش حاضر کارکنان و مدیران فرمانداری شهرستان همدان را شامل می‌شود در پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود که پژوهش را در استانداردی یا در فرمانداری‌های کل استان تکرار نمایند. این کار هم قابلیت تعمیم‌پذیری را افزایش می‌دهد و هم امکان مقایسه را فراهم می‌کند.
۱۵. به دلیل این‌که عوامل سرمایه فکری، عملیات مدیریت دانش و عملکرد سازمانی چندان شناخته نشده است و پژوهش‌های اندکی را در این زمینه به خود اختصاص داده است، بنابراین انجام پژوهش‌های بیشتری در این زمینه احساس می‌شود.

منابع

- [1] Afshani, M., & Shirazi, R. (2021). Investigating the effect of intellectual capital on organizational performance with the mediating role of knowledge management (case study: Mashhad municipal waste organization). *Management science research quarterly*, 3(7), 57-88. (In Persian). https://elmnet.ir/doc/2428814-41521?elm_num=2
- [2] Allameh, S. M., & Masoudi, A. S. A. (2015). Researching the impact of intellectual capital, with the mediating role of knowledge management and cultural capital on the performance of the organization from the perspective of the BSC model (study case: gas company of Isfahan province). *Journal of management accounting*, 8(24), 73-87. (In Persian). https://elmnet.ir/doc/1591236-71461?elm_num=2
- [3] Moghimi, S. M., Emami, F., & Kazemi, M. (2011). Evaluation and prioritization of social capital indicators and its effect on organizational performance in the university system. *Management of organizational culture*, 9(24), 20-29. (In persian). https://elmnet.ir/doc/943333-32171?elm_num=4
- [4] Hosseinpour, D., & Azar, M. (2011). Investigating intellectual and social capital with organizational performance from the point of view of managers and employees. *Development and transformation management*, (7), 19-29. (In persian). https://elmnet.ir/doc/928674-21951?elm_num=3
- [5] Ghorbanizade, V., Habibi Badrabadi, H., & Ebrahimzadeh, H. (2012). The moderating role of process in the relationship between intellectual capital and organizational performance. *Public management research*, 5(16), 135-161. https://elmnet.ir/doc/1147163-39722?elm_num=2
- [6] Nowrozi, H., Khodami, S., & Obeidi, Z. (2022). The effect of business intelligence on company performance considering the mediating role of knowledge sharing, organizational innovation and competitive advantage. *Journal of innovation management and operational strategies*, 3(4), 371-386. https://elmnet.ir/doc/2530695-14218?elm_num=2
- [7] Badriazarin, Y., Seyedameri, M., & Imanpoor, A. (2013). Regression analysis of the relationship between knowledge management components and human resource performance. *Sport management journal*, 4(15), 35-50. DOI:10.22059/jsm.2013.29830
- [8] Arif, S., & Akram, A. (2018). Transformational leadership and organizational performance: the mediating role of organizational innovation. *Seisense journal of management*, 1(3), 59-75. <https://www.journal.seisense.com/jom/article/view/28>
- [9] Pashouhan, A. (2015). Predicting of intellectual and social capitals in knowledge organizational management of: a case study of Imam Ali hospital in Kermanshah. *Hospital*, 14(4), 125-136. http://jhosp.tums.ac.ir/files/site1/user_files_3a8173/ayoub-A-10-585-1-7160a8d.pdf
- [10] Obeidat, B. Y., Abdallah, A. B., Aqqad, N. O., Akhoershiedah, A. H. O. M., & Maqableh, M. (2016). The effect of intellectual capital on organizational performance: The mediating role of knowledge sharing. *Communications and network*, 9(1), 1-27.
- [11] Hersey, P., Blanchard, K. H. Johnson, D. E. (2008). *Managing organizational behavior: using human resources*. Academic jihad of Isfahan industrial unit.
- [12] Qasimi, A. A., Soroush, M. M., Narimani, M., & Zahed, A. (2011). The relationship between innovation, religious orientation and organizational social capital with the job activity of production centers. *Knowledge and research in applied psychology*, 12(43), 86-94. https://elmnet.ir/doc/263500-90247?elm_num=1
- [13] Ghaedamini Harouni, A., Babaeefarsani, M., Sadeghi De Cheshmeh, M., & Maleki Farsani, G. R. (2023). The impact of enterprise resource planning on operational performance through supply chain orientation in faradaneh company. *Innovation management and operational strategies*, 4(3), 219-232. http://www.journal-imos.ir/article_138150.html

- [14] Samimi, M., Mirjamehri, A., & Ghorbani, R. (2021). Investigating the effect of intellectual capital on the performance of defense knowledge-based organizations with the mediating role of innovation in the organization. *Military science and technology*, 17(58), 29–48. https://elmnet.ir/doc/2618641-11491?elm_num=1
- [15] Rezaei, R., Moghadam, N. S., & Fami, H. S. (2014). Investigating the effect of knowledge management on organizational performance in the jihad agricultural organization of Alborz province. *Extension research and agricultural education*, 7(4), 77–91. https://elmnet.ir/doc/1432607-21878?elm_num=2
- [16] Rahimi, H., Athari, Z., & Aflakian, N. (2023). Intellectual capital and knowledge management process in quantum organization: university of Kashan case. *Quarterly journal of research and planning in higher education*, 21(4), 99–119. https://journal.irphe.ac.ir/article_702886.html
- [17] Safarzadeh, H., Tadayon, A., & HorMohammadi, M. (2012). The evaluation of effects of knowledge management strategy on organizational innovation and performance (a case study in community health centers of north part of fars province). *Toloobehtdasht*, 11(1), 65–76. <http://tbj.ssu.ac.ir/article-1-91-fa.html>
- [18] Mukaro, C. T., Deka, A., & Rukani, S. (2023). The influence of intellectual capital on organizational performance. *Future business journal*, 9(1), 31. <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00208-1>
- [19] Ameli kalkhoran, S. M., Rabiei, K., Seyed Alizadeh, S. M., Heravi, H. M., & Rouzpeykar, Y. (2022). Analyzing impact of intellectual capital on business performance using structural models based on customer knowledge management. *Discrete dynamics in nature and society*, 2022, 7453565. <https://doi.org/10.1155/2022/7453565>
- [20] Ansari, S., Roodbari, A., Rostami Aboosaeidi, L., & Nassaji, H. (2016). Intellectual capital as the facilitating infrastructure of knowledge creating and sharing. *International journal of economics, commerce and management*, 4(6), 100–117.
- [21] Rafiepour, E., Masjedi, S., & Akhavan, P. (2015). Exploring the relationship between knowledge management and intellectual capital: an Iranian university case study. *International journal of management academy*, 3(1), 7–15.
- [22] Al-hakim, L. A. Y., & Hassan, S. (2012). *The relationships among knowledge management processes, innovation, and organisational performance in the iraqi mts* [presentation]. Knowledge management international conference (KMICE) (pp. 38–46). <https://repo.uum.edu.my/id/eprint/10823/>
- [23] Davari, AliRezazadeh, A. (2018). *Structural equation modeling with PLS software*. Academic jihad publishing organization.
- [24] Rapp, A., Ahearne, M., Mathieu, J., & Schillewaert, N. (2006). The impact of knowledge and empowerment on working smart and working hard: the moderating role of experience. *International journal of research in marketing*, 23(3), 279–293. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167811606000474>