

## بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی: مورد مطالعه وزارت امور اقتصادی و دارایی

مجید احمدیان

کارشناس ارشد مدیریت دولتی  
majid90.ahmadi@yahoo.com

رحیم قربانی

دکترای مدیریت صنعتی  
r.ghorbani@gmail.com

مقاله حاضر با هدف بررسی ارتباط سرمایه فکری با عملکرد سازمانی انجام گرفته است. این تحقیق از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی می‌باشد. پس از مطالعه پیشینه موضوع و بررسی الگوهای موجود در مورد سرمایه فکری و عملکرد سازمانی و شکل‌گیری چارچوب نظری، متغیرهای مهم تحقیق شناسایی و مدل مفهومی و فرضیات تحقیق مشخص گردید. برای اندازه‌گیری متغیرها از پرسشنامه استفاده گردید. نمونه مورد مطالعه در این تحقیق شامل ۱۱۸ نفر از کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردید. نتیجه آزمون فرضیات تحقیق به کمک مدلسازی معادلات ساختاری نشان‌دهنده ارتباط معنادار مؤلفه‌های سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی) با عملکرد سازمانی می‌باشد. در نهایت، بر اساس نتایج به‌دست آمده پیشنهادات و راهکارهایی به وزارت امور اقتصادی و دارایی و محققان بعدی ارائه گردید.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی (مشتري) و عملکرد سازمانی.

### ۱. مقدمه

امروزه مدل جدیدی از دارایی‌ها در عرصه سازمانی مطرح شده است و به‌طور کلی دارایی‌های سازمان را به دو دسته دارایی‌های ملموس (مشهود) و ناملموس (نامشهود) تقسیم می‌کنند که عموماً دارایی‌های نامشهود را سرمایه فکری می‌نامند و ارزیابی‌ها به سمت ارزیابی دارایی‌های نامشهود (سرمایه فکری) گرایش یافته است. اختلاف در حال افزایش بین ارزش دفتری و ارزش بازار شرکت‌ها که همان سرمایه فکری نامیده می‌شود باعث افزایش اهمیت سرمایه فکری شده است. سرمایه فکری را می‌توان اساسی‌ترین دارایی یک سازمان دانست و سه جزء اصلی آن که اغلب محققین بر آن اتفاق نظر دارند عبارتند از سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتري. از سال ۱۹۹۰

با تغییر روند ارزشیابی شرکت‌ها چالش بزرگی ایجاد شد و ارزش بیشتری برای دارایی‌های نامشهود همانند مهارت و دانش کارکنان، نام تجاری، سیستم‌ها و... در نظر گرفته شد، بنابراین در این تحقیق تلاش می‌کنیم تا رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی را در وزارت امور اقتصادی و دارایی بررسی نماییم، بنابراین در این فصل به تفصیل مطالبی در خصوص کلیات تحقیق شامل بیان مسئله، اهمیت موضوع، سؤالات، فرضیات و اهداف تحقیق و قلمرو تحقیق ارائه می‌گردد و در نهایت با ارائه تعاریف واژه‌های تحقیق و چارچوب نظری و مدل تحقیق مطالب فصل به پایان می‌رسد.

## ۲. بیان مسئله

ظهور اقتصاد جدید مبتنی بر دانش و اطلاعات منجر به افزایش علاقه محققان به مطالعه در حوزه سرمایه فکری (IC) شده است. این حوزه که توجه بسیاری از محققین را به خود جلب نموده است IC را به‌عنوان ابزاری برای تعیین ارزش شرکت مورد استفاده قرار می‌دهند (پیوتانگ و دیگران، ۲۰۰۷). با ورود به اقتصاد دانشی به مدل جدیدی از دارایی‌های سازمانی نیاز داریم. به‌طور کلی، دارایی‌های سازمانی را می‌توان به دو دسته کلی تقسیم نمود:

- دارایی‌های مشهود

این دارایی‌ها شامل دارایی‌های فیزیکی و مالی هستند که به‌صورت کامل در ترازنامه شرکت‌ها منعکس می‌شود. این دارایی‌ها تحت اصول اقتصاد کمیایی عمل می‌کنند، یعنی با استفاده بیشتر از آنها از ارزش آنها کاسته می‌شود.

- دارایی‌های نامشهود

این دارایی‌ها به دو دسته کلی تقسیم می‌شوند:

- دارایی‌های نامشهودی که تحت حمایت قانون قرار داشته و با عنوان مالکیت معنوی شناخته می‌شوند و این دارایی‌ها شامل حق امتیازها، کپی رایت، حق اختراع، فرانسیز و ثبت علائم و مارک‌های تجاری است. برخی از موارد آن در ترازنامه منعکس می‌شوند.

- سایر دارایی‌هایی نامشهود که شامل سرمایه فکری است که تحت اصول اقتصاد فراوانی عمل می‌کنند؛ یعنی با استفاده بیشتر از آنها از ارزش آنها کاسته نمی‌شود و معمولاً در ترازنامه منعکس نمی‌شوند (تایلس و همکاران، ۲۰۰۰).

امروزه در سازمان‌ها علاوه بر دارایی‌های مشهود دارایی‌های نامشهود اهمیت کلیدی را در راستای موفقیت هرچه بیشتر سازمان‌ها برعهده دارند، چراکه این منابع جزئی از منابع بی‌پایان و از عناصر کلیدی موفقیت هر سازمان به‌شمار می‌رود. 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 مؤثری را در راستای موفقیت مستمر سازمان ایفا نماید.

با ورود به اقتصاد دانش‌محور دانش سازمان‌ها در مقایسه با سایر عوامل تولید مانند زمین و سرمایه و ماشین‌آلات و... از رجحیت بیشتری برخوردار شده است، به طوری که در این اقتصاد دانش به‌عنوان مهم‌ترین عامل تولید محسوب می‌شود و از آن به‌عنوان مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان‌ها یاد می‌گردد (سی‌سارمان، ۲۰۰۲).

جنبه نامشهود اقتصاد بر پایه سرمایه فکری بنیان نهاده شده و ماده نخستین و اصلی آن دانش و اطلاعات است. سازمان‌ها برای مشارکت در بازارهای امروز در هر شکل و نوع برای بهبود عملکرد خود به اطلاعات و دانش نیازمندند (خاوندکار و متقی، ۱۳۸۸).

همچنین بقاء و تداوم فعالیت‌های سازمان‌ها و مؤسسات به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد. در هر اداره‌ای نقش نیروی کار در تمام عرصه‌های فعالیت مهم شناخته شده است، بنابراین مهم‌ترین مؤلفه کار و فعالیت انسان‌ها هستند که تصمیمات را اتخاذ می‌کنند، سپس آن را به اجرا درمی‌آورند 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، بنابراین در حیطه مشاغل گاهی فرصت‌ها به گونه‌ای فراهم می‌شوند که فرد بتواند اولویت‌های شغلی خود را بدون تغییر مسیرهای شغلی خود بیان کند (دیویس، ۱۳۷۶).

در جوامع دانش‌محور کنونی نقش و اهمیت بازده سرمایه فکری به کار گرفته شده در قابلیت سودآوری پایدار و مستمر شرکت‌ها بیش از بازده سرمایه مالی به کار گرفته شده است (رستمی و سراجی، ۱۳۸۴). در اقتصاد دانش‌محور سرمایه فکری بخش مهمی از ارزش شرکت‌ها محسوب می‌شود. توانایی برای مدیریت و کنترل سرمایه فکری مستلزم این است که شرکت‌ها بتوانند سرمایه فکری را شناسایی، اندازه‌گیری و گزارش کنند (میرکویسترا و همکاران، ۲۰۰۱).

یکی از ویژگی‌های دانش این است که نامشهود است؛ یعنی غیرقابل لمس و نامحسوس است و ارزش‌گذاری و اندازه‌گیری آن دشوار است. در این اقتصاد موفقیت سازمان‌ها به توانایی مدیریت دارایی‌های نامشهود بستگی دارد و برای اینکه بتوانیم این دارایی‌ها را مدیریت کنیم ابتدا می‌بایست آنها را شناسایی و اندازه‌گیری کنیم و در نهایت آنها را مدیریت نماییم. البته باید توجه داشت که ماهیت سازمان‌ها و نوع وظایف کنونی آنها در ترکیب و شکل‌گیری دارایی‌های نامشهود

تأثیرگذار است تا جایی که می‌توان گفت درجه اهمیت این نوع سرمایه‌ها در سازمان‌های حاکمیتی به مراتب بیشتر از سازمان‌های تولیدی و اقتصادی صرف است. سازمان‌های حاکمیتی حسب وظایف محوله ناچار به انتخاب، به کارگیری و نگهداشت منابع انسانی توانمند و مستعد هستند.

شرح وظایف گسترده و جایگاه وزارت امور اقتصادی و دارایی در سیاست‌های کلان اقتصادی کشور از جمله تنظیم سیاست‌های اقتصادی و مالی کشور، اجرای سیاست‌های مالیاتی و برنامه همکاری‌های اقتصادی و سرمایه‌گذاری‌های مشترک با کشورهای دیگر و نیز داشتن کارکنان و مدیران مجرب و دارای مهارت در زمینه کاری خود بر اهمیت مدیریت مناسب سرمایه فکری موجود در این وزارتخانه در جهت موفقیت هر چه بهتر در اجرای اهداف، وظایف و مأموریت‌های محوله می‌افزاید.

با توجه به اینکه نحوه عملکرد و میزان کارایی کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی همواره از سوی مسئولین و مدیران وزارتخانه مذکور از یک سو و از سوی دیگر از جانب مردم مورد پرسش می‌باشد. این پژوهشگر که خود کارمند آن وزارتخانه می‌باشد در نظر دارد بررسی نماید که چه رابطه‌ای میان سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی وجود دارد؟ در این پژوهش، سرمایه فکری شامل اجزای (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی) به‌عنوان متغیر مستقل و عملکرد سازمانی به‌عنوان متغیر وابسته به کار رفته است. در واقع، در این تحقیق به دنبال این هستیم:

- آیا بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی رابطه وجود دارد؟
- آیا بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی رابطه وجود دارد؟
- آیا بین سرمایه رابطه‌ای و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی رابطه وجود دارد؟

### ۳. اهمیت و ضرورت پژوهش

پیتر دراگر در جامعه پس‌سرمایه‌دار می‌نویسد که دانش جانشین ابزار، سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار جسمانی در فعالیت‌های تجاری خواهد شد. به عبارت دیگر، مزیت نسبی یک سازمان اقتصادی دیگر وابسته به حجم سرمایه‌های فیزیکی مانند زمین، تجهیزات یا امکانات تولیدی نخواهد بود و خلق ارزش در سازمان‌ها از طریق دارایی‌های ناملموس که به آن سرمایه فکری می‌گوییم حاصل می‌شود. کشف و مدیریت سرمایه فکری یک کشور یا یک سازمان اقتصادی مستلزم ایجاد نظامی مبتنی بر عوامل متغیر است که به آشکارسازی و شناسایی سرمایه‌های ناملموس کمک کند. فلسفه موجوی سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی به‌ویژه سازمان‌های رسمی دستیابی به اهدافی است که به این منظور تأسیس یافته‌اند. سازمان‌ها ابزاری برای پاسخگویی به نیازهای جامعه هستند، از این رو با توجه به انتظاراتی که از آنها متصور است در موقعیتی حساس قرار دارند (گریفین، ۱۳۷۴).

باید توجه داشت که تأکید بر سرمایه انسانی منجر به درک بهتر ارزش‌های نهفته افراد، بنگاه‌ها، نهادها و جوامع در حال حاضر و حتی در آینده برای بهره‌گیری بهتر از سرمایه فکری می‌شود. آنچه در جهان آینده خالق ارزش اقتصادی است نه نفت و گاز و مواردی مانند آنها بلکه فرزندان عاقل دانشمند و دانش دوست هر ملت هستند. یکی از شاخص‌های کشورهای توسعه‌یافته توجه به نقش نیروی انسانی می‌باشد. امروزه هیچ سازمانی بدون توجه به نیروی انسانی و نقش سازنده آن در ارائه خدمات قادر به ادامه حیات نیست. توجه به بهره‌وری نیروی انسانی زمینه هماهنگی بین سازمان و منابع انسانی جهت پذیرش اهداف مشترک و تضمین نیل به اهداف سازمان و منابع انسانی را به وجود می‌آورد. سازمان‌ها برای اینکه بتوانند در محیط رقابتی و متغیر امروزی قادر به عمل بوده و اثربخش باشند لازم است سطح سرمایه فکری خود را شناسایی، سنجش و ارزشگذاری نمایند. در محیط دانش محور کنونی سرمایه فکری نه تنها مهم‌ترین بخش سرمایه سازمان محسوب می‌گردد، بلکه فراهم کننده مزیت رقابتی پایدار برای سازمان است، بنابراین مدیران نه تنها می‌بایست دانش خود را در حوزه سرمایه فکری افزایش دهند، بلکه می‌بایست از طریق تقویت مؤلفه‌های آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای) به توسعه و گسترش این حوزه در سازمان پردازند. اثربخشی و بهره‌وری بیش از پیش سازمان مرهون توجه به دانش و سرمایه فکری بوده و با شناخت ماهیت و روش‌های اندازه‌گیری و ارزشگذاری این مهم می‌توان امکان طرح‌ریزی، بهینه‌سازی، کنترل و نظارت مستمر بر آن را در سازمان فراهم نمود. انجام این تحقیق در وزارت امور اقتصادی و دارایی از چند جهت می‌تواند اهمیت داشته باشد:

- اطلاع‌رسانی به مدیریت و تسهیل در فرایند مدیریت و نیل به اهداف سازمانی
- کمک به تصمیم‌گیری‌های دقیق و کارآمد
- تأمین رضایت کارکنان و مراجعان و کمک به بهبود عملکرد سازمان
- بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط سازمان

#### ۴. چارچوب نظری تحقیق

بونتیس (۱۹۹۸) ابتدا به سه نوع سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری اشاره نمود و در سال ۲۰۰۰ طبقه‌بندی خود را به صورت سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی<sup>۱</sup> و دارایی یا مالکیت معنوی تغییر داد. منظور از سرمایه انسانی سطح دانش فردی است که کارکنان یک سازمان دارای آن می‌باشند که این دانش معمولاً به صورت ضمنی می‌باشد. منظور از سرمایه ساختاری تمام دارایی‌های

غیرانسانی یا قابلیت‌های سازمانی<sup>۱</sup> است که برای برآورده کردن نیازهای بازار مورد استفاده قرار می‌گیرد و منظور از سرمایه ارتباطی تمام دانش قرار گرفته شده در روابط یک سازمان با محیط خود شامل مشتریان، عرضه‌کنندگان، مجامع علمی و غیره است که به عقیده ایشان مهم‌ترین جزء یک سرمایه ارتباطی، سرمایه مشتری است. به این دلیل، موفقیت یک سازمان در گرو سرمایه مشتری آن است و منظور از مالکیت معنوی آن بخش از دارایی‌های نامشهود است که بر اساس قانون مورد حمایت و شناسایی قرار گرفته است مانند کپی‌رایت، حق اختراع و حق امتیاز.

به عقیده بونتیس بین این سرمایه‌های فکری، سرمایه انسانی مهم است به این دلیل که منبع نوآوری و بازسازی (نوسازی) استراتژیک<sup>۲</sup> است که از یک جلسه طوفانی فکری یا یک رؤیایپردازی در اداره یا کنار گذاشتن فایل‌های قدیمی توسط کارکنان یا از طریق بهبود مهارت‌های شخصی و غیره حاصل می‌شود.

بونتیس به وجود روابط متقابل میان اجزای سرمایه‌های فکری معتقد است، به این صورت که حتی اگر یک سازمان دارای سرمایه انسانی مناسبی باشد و یک سرمایه ساختاری مناسبی نداشته باشد نمی‌تواند از دانش قرار گرفته شده در افراد خود استفاده کند و به تبع نیز نمی‌تواند به سرمایه مشتری خود پاسخ مناسبی دهد.

استوارت (۱۹۹۷) طبقه‌بندی خود را به صورت سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری ارائه نمود. در این طبقه‌بندی سرمایه انسانی کارکنان یک سازمان است که مهم‌ترین دارایی یک سازمان است و منظور از سرمایه ساختاری دانش قرار گرفته شده در فناوری اطلاعات و تمام حق‌امتیازها و طرح و مارک‌های تجاری است و منظور از سرمایه مشتری اطلاعات مربوط به بازار است که برای جذب و حفظ مشتریان به کار گرفته می‌شود. این طبقه‌بندی تا حدودی به طبقه‌بندی اولیه بونتیس مشابه است.

روس و همکاران (۱۹۹۷) نیز سرمایه فکری را به سه سرمایه انسانی شامل شایستگی، دیدگاه و چابکی یا زیرکی فکری و سرمایه ساختاری شامل تمام ساختارها و فرایندها و مالکیت معنوی سازمانی و دارایی‌ها فرهنگی و سرمایه ارتباطی شامل روابط با ذینفعان داخلی و خارجی یک شرکت تقسیم می‌کند، اما بعدها روس یک جزء سرمایه دیگری را بنام سرمایه بهبود و بازسازی را به طبقه‌بندی خود افزودند که این سرمایه آخر شامل حق‌اختراع‌های جدید و تلاش‌های آموزشی است.

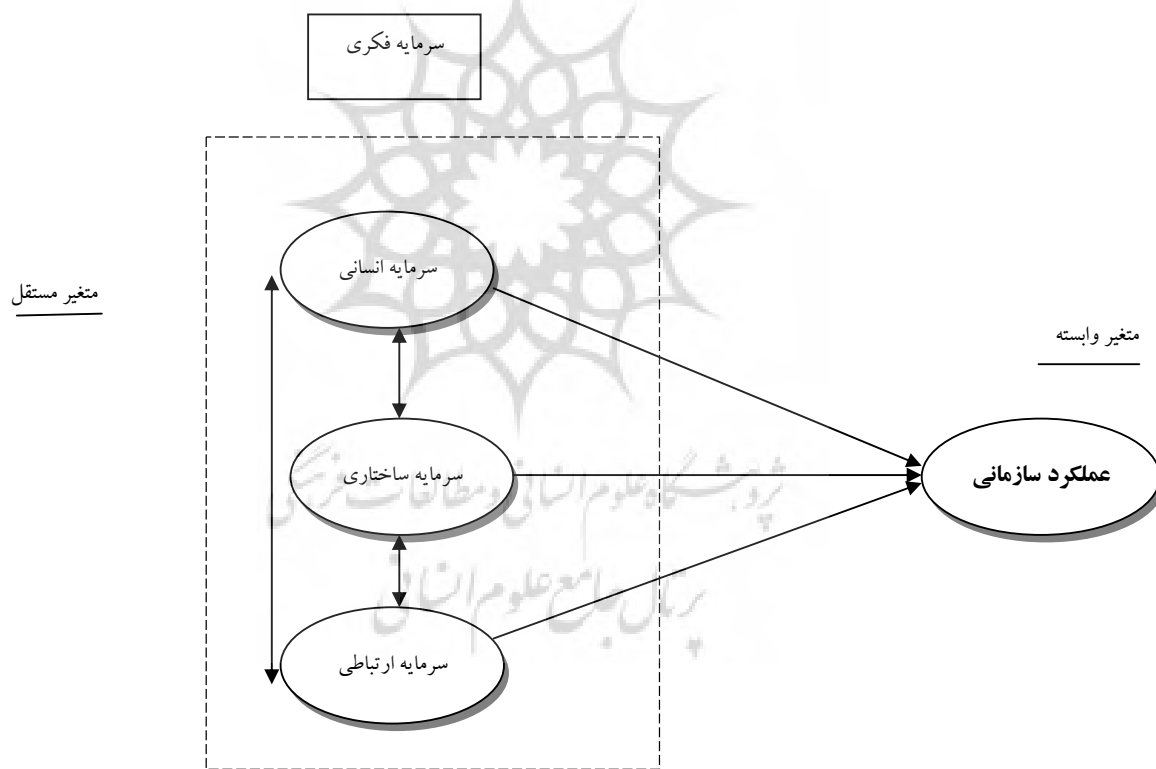
بروکنینگ در طبقه‌بندی خود به دارایی‌های انسان محور و دارایی‌های زیرساختاری و مالکیت معنوی و دارایی‌های بازار اشاره نموده است. منظور از دارایی‌های انسان محور، مهارت‌ها، توانایی‌ها و تخصص و توانایی‌های حل مشکل و سبک‌های رهبری است و منظور از دارایی‌های زیرساختاری،

1. Organizational Capabilities  
2. Strategic Renewal

تمام تکنولوژی‌ها، و فرایندها و متدولوژی‌هایی است که یک سازمان را قادر به فعالیت می‌سازد و منظور از مالکیت معنوی حق امتیاز و علائم یا مارک‌های تجاری و دانش فنی است و منظور از دارایی‌های بازار، برندها، مشتریان، وفاداری مشتریان و کانال‌های توزیع است.

### ۵. مدل مفهومی تحقیق

در این پژوهش برآنیم تا رابطه سرمایه فکری را که مؤلفه‌های آن بر اساس مدل بونتیس شامل سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای می‌باشد با عملکرد سازمانی وزارت امور اقتصادی و دارایی مورد بررسی قرار دهیم. در مدل تحقیق روابط اشاره شده در چارچوب نظری که بین متغیرهای تحقیق برقرار شده ارائه می‌گردد.



نمودار ۱ مدل مفهومی تحقیق

## ۶. اهداف تحقیق

هر تحقیق می‌تواند دو نوع هدف داشته باشد. در واقع، پژوهشگر می‌بایست اهداف کلی و جزئی مطالعه خویش را تفکیک نماید. در این تحقیق اهداف اصلی و فرعی به شرح زیر بیان می‌گردند. هدف اصلی تحقیق بررسی ارتباط سرمایه فکری با عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی است. اهداف فرعی تحقیق عبارتند از:

- بررسی رابطه بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی
- بررسی رابطه بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی
- بررسی رابطه بین سرمایه رابطه‌ای و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی

## ۷. فرضیه‌های تحقیق

با توجه به اهداف مذکور فرضیه‌های تحقیق به دو دسته فرضیات اصلی و فرعی به ترتیب زیر تقسیم می‌شوند:

### - فرضیه اصلی

- بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی وزارت امور اقتصادی و دارایی رابطه معناداری وجود دارد.

### - فرضیه‌های فرعی

- بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی رابطه معناداری وجود دارد
- بین سرمایه رابطه‌ای و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی رابطه معناداری وجود دارد
- بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی رابطه معناداری وجود دارد

## ۸. قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی این تحقیق به بررسی رابطه سرمایه فکری با عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی می‌پردازد، بنابراین وارد حوزه مباحث سازمان و مدیریت می‌شود. قلمرو زمانی پژوهش نیمه اول سال ۱۳۹۲ می‌باشد و قلمرو مکانی این پژوهش وزارت امور اقتصادی و دارایی می‌باشد.

## ۹. روش تحقیق

روش تحقیق مجموعه‌ای از قواعد، ابزار و راه‌های معتبر (قابل اطمینان) و نظام‌یافته برای بررسی واقعیت‌ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه‌حل مشکلات است (خاکی، ۱۳۷۹). بنابراین تحقیق حاضر به دلیل آنکه رابطه سرمایه فکری را با عملکرد سازمانی بررسی می‌نماید از نظر هدف کاربردی است و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات نیز این تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی است و از نظر روش تحلیل فرضیه‌ها همبستگی است، همچنین به لحاظ زمانی نیز این تحقیق از نوع مقطعی می‌باشد.



## ۱۰. روش گردآوری داده‌ها

یافتن پاسخ و راه‌حل برای مسئله انتخاب شده در هر تحقیق مستلزم دستیابی به داده‌هایی است که از طریق آنها بتوان فرضیه‌هایی که به‌عنوان پاسخ‌های احتمالی و موقتی برای مسئله تحقیق مطرح شده‌اند را آزمون نمود. به‌طور معمول، چهار ابزار عمده برای جمع‌آوری داده‌ها وجود دارد که عبارتند از بررسی مدارک و اسناد، مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه محقق ساخته روش گردآوری اطلاعات در مراحل مختلف این تحقیق متفاوت می‌باشد.

## ۱۱. مطالعات کتابخانه‌ای

در روش کتابخانه‌ای با مراجعه به کتب و مقالات فارسی و لاتین بخشی از اطلاعات لازم جمع‌آوری گردید، به‌علاوه از اینترنت که منبع اطلاعاتی روز و علمی می‌باشد استفاده فراوانی به‌عمل آمد و مقالات پژوهشی یا غیرپژوهشی مورد مشاهده قرار گرفت. به‌منظور تدوین مبانی نظری تحقیق از مطالعات کتابخانه‌ای و اینترنتی استفاده شده است.

پرسشنامه: برای ارزیابی فرضیه‌های تحقیق و روابط میان متغیرها از ابزار پرسشنامه جهت گردآوری داده‌ها استفاده می‌شود. نوع پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق از نوع بسته است (با مقیاس اندازه‌گیری لیکرت) و سؤالات همراه با پاسخ‌هایی مشخص به پاسخ‌دهندگان ارائه می‌شود.

در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق از دو پرسشنامه استفاده شده است. در پرسشنامه تحقیق ۶ پرسش در خصوص مشخصات دموگرافیکی یا جمعیت‌شناختی پاسخگویان (جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، سمت و سابقه کاری) طرح شده است و برای سنجش متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق از ۵۷ پرسش استفاده شده است.

در این تحقیق داده‌های ثانویه (داده‌های ثانویه که پیش از این تولید شده و در منابع موجود قابل دسترسی است) از طریق روش کتابخانه‌ای شامل مطالعه کتب، اسناد و مدارک و همچنین مطالب مورد نیاز از اینترنت جمع‌آوری شده و از این داده‌ها برای تدوین مبانی نظری استفاده شده است، همچنین داده‌های اولیه (داده‌هایی که پیش از این وجود نداشته و می‌بایست توسط خود محقق ایجاد شوند) با استفاده از روش میدانی (پرسشنامه) جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق به‌دست آمده است.

## ۱۲. شیوه‌های آماری و نحوه تحلیل داده‌ها

### ۱-۱۲. جامعه آماری

جامعه آماری عبارتست از مجموعه‌ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. معمولاً در هر پژوهش جامعه مورد بررسی جامعه آماری می‌باشد که پژوهشگر مایل است

درباره صفت متغیر واحدهای آن به مطالعه پردازد (بازرگان و همکاران، ۱۳۸۷). جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران، معاونین و رؤسای ادارات ستاد وزارت امور اقتصادی و دارایی به تعداد ۱۸۰ نفر می‌باشد.

### ۱۲-۲. روش نمونه‌گیری پژوهش

در این تحقیق برای نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده استفاده گردید. نمونه مورد نیاز برای انجام تحقیق بر اساس جدول مورگان و با استفاده از فرمول کوکران (فرمول نمونه‌گیری از جوامع محدود) برآورد گردید.

### ۱۲-۳. تعیین حجم نمونه

در تعیین حجم نمونه در داده‌های کیفی در صورتی که نمونه‌گیری از جامعه محدود باشد فرمول مناسب برای N چنین است:

$$n = \frac{N Z^2_{1-\alpha/2} pq}{N \varepsilon^2 + Z^2_{1-\alpha/2} pq} \quad (1)$$

$$P=0/5$$

$$q=0/5$$

$$\alpha=0/05$$

$$1-\alpha/2=0/975$$

$$Z_{1-\alpha/2} = Z_{0/975}=1/96$$

$$N=\text{حجم جامعه}$$

$$\varepsilon=0/05$$

از آنجا که مقدار p در دسترس نیست آن را مساوی ۰/۵ در نظر می‌گیریم. در سطح اطمینان ۹۵ درصد ( $\alpha=0/05$ ) و  $N=180$  نفر که شامل تعداد مدیران، معاونین و رؤسای ادارات ستاد وزارت امور اقتصادی و دارایی می‌باشد و  $K=0/05$  حجم نمونه که جامعه محدود تلقی می‌شود به صورت زیر تعیین می‌شود:

$$n = \frac{180 \times 1.96^2 (0.5)(0.5)}{(180)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 118 \quad (2)$$

### ۱۳. روایی و پایایی آزمون

ابزار اندازه‌گیری تحقیق می‌بایست بتواند اطلاعات و داده‌های لازم جهت تجزیه و تحلیل و نتیجه‌گیری‌های نهایی را در اختیار محقق بگذارد و به این منظور می‌بایست از روایی و پایایی برخوردار باشد. در این تحقیق به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. این روش برای محاسبه همبستگی درونی ابزار اندازه‌گیری که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند به کار می‌رود. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا می‌بایست واریانس

نمره‌های هر زیرمجموعه سؤال‌های پرسشنامه و واریانس کل را محاسبه نمود، سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه می‌کنیم:

$$r_{\alpha} = \frac{J}{J-1} \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^n s_j^2}{S^2} \right) \quad (3)$$

که در آن، J: تعداد زیرمجموعه‌های سؤال‌های پرسشنامه یا آزمون، S<sub>j</sub><sup>2</sup>: واریانس زیر آزمون J ام S<sup>2</sup>: واریانس کل پرسشنامه یا آزمون، بنابراین به منظور اندازه‌گیری قابلیت اعتماد از روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم‌افزار SPSS 18 انجام گردیده است.

جدول ۱. پایایی پرسشنامه تحقیق

تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
۵۷	۰/۸۹۶

مأخذ: نتایج تحقیق.

به این منظور، یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید، سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه تحقیق ۰/۸۹۶ به دست آمد.

#### ۱۴. آزمون فرضیه‌های فرعی

یکی از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری تجزیه و تحلیل چند متغیره است، زیرا ماهیت این موضوعات چند متغیره بوده و نمی‌توان آنها را با شیوه دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود) حل نمود، از این رو در این تحقیق برای تأیید یا رد فرضیات از مدل معادلات ساختاری و به‌طور خاص تحلیل مسیر استفاده شده است. تحلیل مسیر (مدل ساختاری) تکنیکی است که روابط بین متغیرهای تحقیق (مستقل، میانجی و وابسته) را به صورت همزمان نشان می‌دهد. هدف از تحلیل مسیر شناسایی علیت (تأثیر) بین متغیرهای مدل مفهومی تحقیق است که در ادامه مدل ساختاری در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری مورد بحث قرار خواهد گرفت. نمودارهای (۲) و (۳) میزان تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته را نشان می‌دهند. نتایج آزمون فرضیه‌ها را می‌توان در جدول (۲) مشاهده نمود. با توجه به خروجی مدل ساختاری می‌توان به بررسی فرضیات تحقیق پرداخت:

- بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی رابطه مستقیم

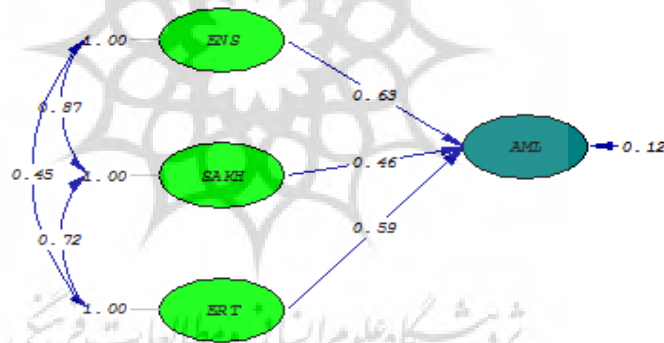
(۰/۶۳) و معناداری (۹/۱۱) وجود دارد.

- بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی رابطه مستقیم (۰/۴۵) و معناداری (۸/۳۰) وجود دارد.

- بین سرمایه ارتباطی و عملکرد سازمانی در وزارت امور اقتصادی و دارایی رابطه مستقیم (۰/۵۹) و معناداری (۱۰/۳۴) وجود دارد.

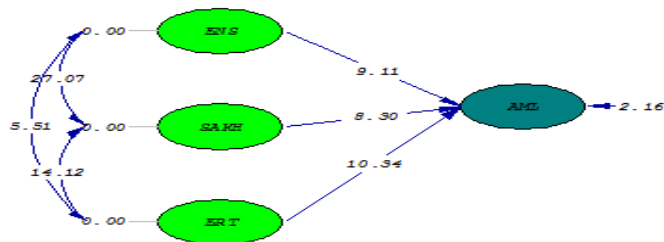
با توجه به تأیید فرضیات فرعی فوق می‌توان نتیجه گرفت که بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی رابطه معنادار وجود دارد، بنابراین فرضیه اصلی تحقیق نیز تأیید می‌شود.

در آزمون فرضیه‌های تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری اولاً خروجی نرم‌افزار نشان‌دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش یافته برای آزمون فرضیه‌ها هستند (نسبت  $\chi^2$  به df کمتر از ۳ است). میزان  $RMSEA = 0/086$  نیز نشان‌دهنده مناسب بودن برازش مدل ساختاری است. به عبارت دیگر، داده‌های مشاهده شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی تحقیق است. مقدار GFI، AGFI و NFI به ترتیب برابر با ۰/۹۳، ۰/۹۲ و ۰/۹۷ است که نشان‌دهنده برازش نسبتاً بالای مدل است.



Chi-Square=4317.31, df=1368, P-value=0.00000, RMSEA=0.086

نمودار ۲. مدل تحقیق در حالت ضرایب تخمین استاندارد



Chi-Square=4317.31, df=1368, P-value=0.00000, RMSEA=0.086

نمودار ۳. مدل تحقیق در حالت ضرایب معناداری

جدول ۲. نتیجه آزمون فرضیه‌های تحقیق

	R <sup>2</sup>			
فرضیه اول	بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۶۳	۰/۳۹۷	۹/۱۱ تأیید
فرضیه دوم	بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۴۶	۰/۲۱۲	۸/۳۰ تأیید
فرضیه سوم	بین سرمایه ارتباطی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۵۹	۰/۳۴۸	۱۰/۳۴ تأیید
فرضیه اصلی	بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.			تأیید

مأخذ: نتایج تحقیق.

### ۱۵. آزمون رتبه‌ای فریدمن برای رتبه‌بندی متغیرهای تحقیق

از آزمون فریدمن برای بررسی اولویت‌بندی (رتبه‌بندی) تعدادی از متغیرها استفاده می‌شود. در این پژوهش نیز به منظور بررسی یکسان بودن اهمیت متغیرهای تحقیق از آزمون فریدمن استفاده نموده‌ایم، در این راستا فرضیه آماری زیر را طرح می‌نماییم:

$H_0: P = 0$ ; بین متغیرهای تحقیق تفاوت معناداری وجود ندارد.

$H_1: P \neq 0$ ; حداقل متغیر تحقیق تفاوت معناداری وجود دارد.

$$H_0: \mu_1 = \dots = \mu_j$$

$$H_1: \mu_i \neq \mu_j \text{ , } i, j \text{ به ازای حداقل یک}$$

$$H_0 \Rightarrow \alpha = 0.05 \text{ IF Asymp. Sig. } >$$

$$H_1 \Rightarrow \alpha = 0.05 \text{ IF Asymp. Sig. } <$$

$$H_1 \Rightarrow \alpha = 0.05 \text{ Asymp. Sig. } = 0.000 <$$

به طور کلی، در آزمون فریدمن خروجی Spss شامل دو جدول می‌باشد. در جدول اول میانگین رتبه‌های هر متغیر ارائه شده و در جدول دوم نیز مشخصات آماری و آماره  $\chi^2$  ارائه گردیده است. با توجه به خروجی Spss مقدار عدد معناداری (sig) برای تمام متغیرهای تحقیق صفر بوده و از سطح معناداری استاندارد ( $\alpha = 5\%$ ) کمتر است، بنابراین فرض  $H_0$  در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می‌شود، بنابراین می‌توان گفت متغیرهای تحقیق رتبه‌های یکسانی ندارند و حداقل دو متغیر تحقیق با یکدیگر اختلاف معنادار دارند. در ذیل جدول‌های مربوطه ارائه می‌گردد.

جدول ۳. خروجی آزمون رتبه‌ای فریدمن برای متغیرهای تحقیق

Test Statistics <sup>a</sup>	
N	118
Chi-square	38.246
df	3
Asymp. Sig.	.000
a. Friedman Test	
Ranks	
Mean Rank	
سرمایه انسانی	۲/۱۱
سرمایه ساختاری	۲/۲۰
سرمایه ارتباطی	۲/۶۷
عملکرد سازمانی	۳/۰۲

با توجه به اطلاعات جدول فوق می‌توان متغیرهای تحقیق را به ترتیب اولویت نوشت:

جدول ۴. رتبه‌بندی متغیرهای تحقیق

رتبه	عنوان	میانگین رتبه
اول	عملکرد سازمانی	۳/۰۲
دوم	سرمایه ارتباطی	۲/۶۷
سوم	سرمایه ساختاری	۲/۲۰
چهارم	سرمایه انسانی	۲/۱۱

مأخذ: نتایج تحقیق

## ۱۶. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در این بخش نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها به اختصار بیان می‌گردد و با تحلیل آنها تلاش می‌شود تا به پرسش‌هایی که در بخش اول از سوی محقق مطرح شده بود پاسخ داده شود. در بخش نخست این فصل خلاصه نتایج حاصل از اجرای طرح تحقیق و پاسخ هر یک از سؤالات تحقیق ارائه شده است. در بخش بعدی با استفاده از اطلاعات به دست آمده پیشنهادهایی به وزارت امور اقتصادی و دارایی ارائه گردیده و در نهایت پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده ارائه شده است. همانطور که در بخش اول تحقیق نیز اشاره گردیده هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمان بوده که در این راستا تلاش شد تا با مطالعه مبانی نظری موضوع و استخراج چارچوب نظری و مدل مفهومی ابعاد و مؤلفه‌های یک از متغیرها شناسایی و تأثیر هر یک از آنها بر عملکرد سازمان مورد بررسی قرار گیرد.

به منظور آزمون فرضیه‌های فوق پرسشنامه طراحی و پس از تعیین اعتبار محتوا و روایی تعداد ۱۴۰ پرسشنامه تحقیق در یک بازه زمانی یک ماهه با استفاده از روش میدانی در جامعه آماری مورد نظر (وزارت امور اقتصادی و دارایی) توزیع و پس از تفکیک پرسشنامه‌های ناقص داده‌های مورد نظر از ۱۱۸ پرسشنامه گردآوری شد. به منظور تحلیل فرضیه‌ها و پاسخ به پرسش اصلی تحقیق از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (آزمون تی تک‌نمونه‌ای و مدل‌سازی معادلات ساختاری) استفاده گردید که در ادامه این فصل نتایج پژوهش ارائه و پیشنهادهایی در دو بخش تحت عنوان پیشنهادات بر مبنای یافته‌های تحقیق و پیشنهادات برای تحقیقات آتی ارائه می‌گردد.

امروزه سازمان‌هایی که به اطلاعات صحیح، دقیق و به موقع دسترسی داشته باشند می‌توانند به مزیت رقابتی دست یابند، بنابراین می‌توان گفت اطلاعات منبع مهم استراتژیک برای سازمان‌ها هستند. فناوری اطلاعات و ارتباطات از تلفیق ۳ حوزه اطلاعات، رایانه و ارتباطات پدید آمده است.

می‌توان گفت که تغییرات وسیع محیطی در دنیای متلاطم امروز انعطاف‌پذیری سازمان‌ها را برای تأمین بقایشان امری ضروری ساخته است و توانمندسازی و اعطای آزادی عمل به کارکنان یکی از راهبردهای اساسی افزایش عملکرد و تأمین بقا در سازمان‌های امروزی است (گودرزی، ۱۳۸۱).

می‌دانیم کیفیت تصمیمات به کمیت و کیفیت اطلاعات که تصمیم‌گیرنده در دست دارد مرتبط است، بنابراین اگر اختیار تصمیم‌گیری در مواردی به فرد یا واحدی از سازمان داده شود بدون آنکه امکان دسترسی به اطلاعات مورد نیاز برای آن تصمیمات در اختیار فرد یا آن واحد از سازمان قرار گیرد نهایتاً به دلیل سنجیده بودن تصمیمات افراد و واحدهای صاحب اختیار از خود سلب اختیار نموده اجازه تصمیم‌گیری را به تفویض کنندگان آن باز می‌گردانند. تصمیم‌گیری بدون اطلاعات کافی کاری بس بیهوده می‌باشد (رحمانی سرشت، ۱۳۷۲).

ارزش واقعی هر فعالیت پژوهشی را می‌بایست در نتایج آن و کمکی که به مشخص نمودن یک وضعیت نامشخص کند جستجو کرد. در فصل‌های قبل به بیان مسئله، اهمیت و ضرورت تحقیق، چارچوب نظری، جامعه آماری و حجم نمونه پرداختیم. پس از تنظیم پرسشنامه به تعیین روایی و پایایی آن پرداختیم که پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ تأیید شد، سپس پرسشنامه‌ها بین اعضای گروه نمونه توزیع شد و در نهایت داده‌های ۱۴۵ پرسشنامه از طریق نرم‌افزار SPSS (نسخه ۱۶) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل‌های انجام شده و یافته‌های آن و ضرایب استاندارد به دست آمده در مورد ارتباط میان متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق و اولویت‌بندی به دست آمده بر اساس آزمون فریدمن پیشنهادات جهت بهره‌برداری وزارت امور اقتصادی و دارایی در جهت افزایش عملکرد سازمان ارائه می‌گردد:

● سرمایه ارتباطی: برای تقویت هر یک از اجزای سرمایه ارتباطی پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

– تکریم ارباب رجوع

آموزش رفتارهای مرتبط با تکریم ارباب به کارکنانی که ارتباط مستقیمی با مراجعان دارند.

❖ بررسی انتظارات و شناسایی نیازهای ارباب رجوع

❖ دریافت بازخور از مراجعان و توزیع آن در سراسر سازمان

❖ وارد کردن نظرات ارباب رجوع‌ها در طراحی و نحوه ارائه خدمات

❖ تقویت نگرش تکریم ارباب رجوع بین تمام اعضای سازمان

❖ استخدام، آموزش، ایجاد انگیزه و توانمندسازی کارکنان به نحوی که بتوانند به‌طور کامل به مراجعان ارائه خدمت کنند.

– اداره امور ارباب رجوع‌ها

❖ پیگیری مستمر و پاسخگویی به‌موقع به انتظارات و شکایات مراجعان

❖ کاهش مدت زمان رسیدگی به شکایات ارباب رجوع در سازمان

❖ ایجاد بسترها و زیرساخت‌های ارسال شکایات ارباب رجوع از طریق وب سایت

❖ ایجاد خطوط تلفن مجانی برای مطرح شدن شکایات مراجعان

❖ ارائه خدمات الکترونیک به مراجعان

❖ برقراری ارتباط مستمر با مراجعان و اطلاع از میزان رضایت آنها از طریق ایجاد یک سیستم

اندازه‌گیری و پایش رضایت مراجعان

❖ ایجاد سیستم شکایات و پیشنهادات

❖ آموزش‌های رفتاری به کارکنان برای مواجهه با مراجعان

● سرمایه ساختاری: برای تقویت هر یک از اجزای سرمایه ساختاری پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

– تقویت کار تیمی

❖ آموزش تیم کاری و تکنیک‌های مربوط به آن در تمام سطوح سازمانی

❖ قدردانی و پاداش‌دهی به کار تیمی و استفاده از معیارهای عملکردی تیمی

❖ دقت در گزینش و استخدام افرادی که دارای مهارت‌های فنی، گروهی و تیمی باشند.

– بهبود فرایندهای سازمانی

❖ توجه به بهبود فرایندها و کاهش هزینه‌های انجام وظایف سازمانی توسط کارکنان

❖ شناسایی آن دسته از فرایندهای کلیدی که دارای بیشترین ارزش برای سازمان و کسب رضایت

ارباب رجوع‌ها می‌باشند.

❖ توجه به موضوع بهبود نسبت هزینه به بودجه سازمان



- ❖ مهندسی مجدد فرایندهای مذکور با هدف بهبود ویژگی‌های فرایندها (هزینه، زمان، کیفیت و ...) جهت افزایش ارزش سازمان
- ❖ مستندسازی فرایندهای مذکور و شناسایی و به کارگیری بهترین تجربیات سازمان‌های مشابه داخلی و خارجی
- ❖ ایجاد و تقویت فرهنگ و جو سازمانی حمایتی در سازمان
- بهبود سیستم‌ها و ساختار سازمانی
- ❖ بهبود سیستم‌ها و ساختارهای سازمانی به منظور مهار بوروکراسی، افزایش کارایی و کاهش مدت زمان انجام وظایف سازمانی توسط کارکنان
- ❖ استفاده از ساختارهای پیشرفته و مدرن همچون ساختارهای تیمی و پروژه‌ای و ... در قسمت‌های مختلف سازمان
- ❖ استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی به منظور تسهیل دستیابی به اطلاعات
- بهبود و توسعه سازمانی
- ❖ اختصاص بودجه و زمان بیشتر (در حقیقت توجه بیشتر) به امر تحقیق و توسعه کاربردی و همکاری و تعامل نزدیک با مراجع و محافل علمی و استفاده از تجربیات برتر سازمان‌های مشابه داخلی و خارجی
- ❖ استفاده از سیستم پیشنهادات در داخل سازمان برای دریافت نظرات کارکنان و در خارج سازمان برای دریافت نظرات مراجعان
- سرمایه انسانی: برای تقویت هر یک از اجزای سرمایه انسانی پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:
- ❖ توسعه و بالندگی کارکنان سازمان
- ❖ جذب و استخدام افراد مستعد و توانمند در سازمان و سازگار با مأموریت‌ها و اهداف سازمانی
- ❖ توجه به آموزش و توسعه کارکنان و تقویت شایستگی‌های کارکنان
- ❖ توجه به بحث جانشین‌پروری در سازمان جهت جایگزینی افراد مناسب به جای کارکنان شایسته‌ای که سازمان را ترک می‌نمایند
- ❖ تهیه مسیرهای شغلی برای مشاغل آتی هر یک از کارکنان
- ❖ استفاده از اطلاعات عملکردی افراد هنگام ارتقای افراد و ارائه پاداش
- ❖ ارائه آموزش‌ها، مشاوره‌ها و فرصت‌های سازمانی برای کمک به بهبود وضع آتی کارکنانی که دارای عملکرد مناسب هستند.
- ❖ حمایت از کارگروهی و فرهنگ جمع‌گرایی در سازمان
- ❖ حمایت از ایده‌ها و نظرات ارائه‌شده در سازمان و تقویت فرهنگ حمایت از خلاقیت و ایده‌پردازی در سازمان

❖ شناسایی مشاغل استراتژیک سازمان: منظور شناسایی مشاغلی که تحقق اهداف سازمان در گرو انجام مؤثر آنها می‌باشد.

❖ تهیه نمای شایستگی مشاغل استراتژیک: هدف از تهیه پروفایل شایستگی مشاغل این است که تمام دانش‌ها، مهارت‌ها، رفتارها، ارزش‌ها و خصوصیات مورد نیاز برای انجام مشاغل سازمان شناسایی شود. با این کار سازمان نیازهای مشاغل را با جزئیات کامل مشخص می‌سازد. این کار توسط واحد منابع انسانی از طریق روش‌هایی همچون مصاحبه با افرادی که نیازهای شغلی را خوب می‌فهمند استفاده می‌شود. پروفایل شایستگی مرجعی برای واحد منابع انسانی است که می‌تواند برای انتصاب، استخدام، آموزش و توسعه افراد در پست‌های مشخص به کار رود.

- ارتقای رضایت شغلی کارکنان

❖ توجه به عوامل مؤثر بر ارتقای رضایت شغلی کارکنان از قبیل حمایت‌های مادی و غیرمادی مانند ارائه پاداش، غنی‌سازی شغل و ....

❖ طراحی و ایجاد سیستم اندازه‌گیری و پایش رضایت شغلی در سازمان

❖ اندازه‌گیری مستمر رضایت شغلی کارکنان در بازه‌های زمانی و تجزیه و تحلیل این اطلاعات

❖ اتخاذ تصمیماتی بر اساس نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل اطلاعات برای دستیابی به رضایت شغلی

- بهبود عملکرد کارکنان

❖ تدوین برنامه و اهداف عملکردی از طریق مدیریت بر مبنای هدف بین سرپرستان و کارکنان به منظور شناسایی استانداردهای عملکردی

❖ اندازه‌گیری مستمر عملکرد کارکنان در بازه‌های زمانی

❖ تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از اندازه‌گیری عملکرد کارکنان و مقایسه آن با استانداردهای

عملکردی و انجام اقدامات مقتضی از قبیل تشویق و تنبیه و بازخورهای مناسب و استفاده از بازخور ۳۶۰ درجه

❖ اندازه‌گیری مستمر سطح شایستگی کارکنان و استفاده از برنامه‌های بهبود کارکنان

با توجه به مطالعاتی که در این پژوهش صورت گرفت محقق پرداختن به پژوهش‌هایی در

زمینه‌های ذیل را به پژوهشگران پیشنهاد می‌کند:

- شناسایی عوامل محیطی مؤثر بر سرمایه فکری در سازمان‌های دولتی

- طراحی الگویی برای مدیریت سرمایه فکری در سازمان‌های دولتی

- بررسی روابط متقابل بین اجزای سرمایه‌های فکری در سازمان‌های دولتی

- بررسی و اطلاع از تأثیرگذاری این سرمایه‌های فکری روی اجرای خط‌مشی‌های دولتی

- بررسی تأثیر نظام مدیریت منابع انسانی بر بهبود سرمایه‌های انسانی

- بررسی تطبیقی وضعیت سرمایه‌های فکری در سازمان‌های دولتی و خصوصی
  - آسیب‌شناسی و بررسی مسائل مربوط به ارتقای سرمایه فکری در سازمان‌های دولتی ایران
  - بررسی ارتباط بین سرمایه‌های فکری و عملکرد منابع انسانی
  - بررسی ارتباط بین مدیریت استراتژیک و سرمایه‌های فکری
  - بررسی تأثیر سرمایه فکری بر سیستم مدیریت عملکرد
  - مطالعه تطبیقی وضعیت مدیریت کیفیت فراگیر در کشور با کشورهای منطقه
  - بررسی تأثیر ساختار سازمانی بر مدیریت سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها
- محدودیت‌های این پژوهش شامل مواردی است که خارج از کنترل محقق است که برخی از محدودیت‌های تحقیق عبارتند از:
- یکی از موانع جدی که حین توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها ملاحظه شد امتناع برخی کارکنان از تکمیل پرسشنامه‌ها بود. البته هر چند بسیاری از این کارکنان کمبود وقت را دلیل عدم همکاری خود مطرح می‌کردند و محقق نیز در برخی از موارد به این مسئله اذعان دارد.
  - محدودیت بعدی محدودیت ناشی از مقیاس درجه‌بندی لیکرت است که تمایل به پاسخ متوسط را در پاسخ‌دهندگان ایجاد می‌کند.
  - محدودیت بعدی این تحقیق در مورد قابلیت تعمیم‌پذیری نتایج تحقیق می‌باشد. با توجه به اینکه این تحقیق تنها در وزارت امور اقتصادی و دارایی انجام شده امکان تعمیم نتایج به سایر سازمان‌ها وجود ندارد.
  - محدودیت چهارم در مورد بعد زمانی انجام تحقیق می‌باشد. تحقیق حاضر در سال ۱۳۹۲ انجام شده است. با توجه به اینکه ممکن است دیدگاه و نگرش‌های کارکنان در طول زمان تغییر می‌کند نمی‌توان انتظار پایداری نتایج در بلندمدت را داشت.

## منابع

- استیفن، بی‌راینز (۱۳۸۸)، رفتار سازمانی، ترجمه سیدمحمد اعرابی و علی پارسائیان، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- انواری رستمی، علی اصغر و حسن سراجی (۱۳۸۴)، "سنجش سرمایه فکری و بررسی رابطه میان سرمایه فکری و ارزش بازاری سهام شرکت‌های بورس اوراق بهادار تهران"، مجله علمی-پژوهشی بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۳۹، بهار.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۴)، روش تحقیق در مدیریت، تهران: مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- خاوندکار، احسان و افشین متقی (۱۳۸۸)، سرمایه فکری؛ مدیریت توسعه و مدل‌های سنجش، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.

دیویس، استانلی (۱۳۷۶)، مدیریت فرهنگ سازمان، ترجمه ناصر میرسپاسی، تهران: انتشارات مروارید.  
رحمانی سرشت، حسین (۱۳۷۲)، تمرکز و عدم تمرکز سازمانی، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.  
سرمد، زهره، بازرگان، عباس و الهه حجازی (۱۳۸۳)، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، انتشارات آگاه.  
قلیچ‌خانی، بهروز (۱۳۸۵)، تبیین نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در مزیت رقابتی سازمان، رساله دکتری دانشگاه تربیت مدرس.

گرفین، مورهد (۱۳۸۴)، رفتار سازمانی، مترجمان سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران: انتشارات مروارید، صص ۴۰۳-۳۷۲.  
مؤمنی، منصور و علی فعال قیومی (۱۳۸۹)، تحلیل‌های آماری به کمک SPSS، تهران.

Bontis, N., Keow, W.C.C. & R.I. Chardson (2000), "Intellectual Capital and Business performance in Malaysian Industries", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 1, No. 1, PP. 85-100 .

Bontis, N. (1998), "Intellectual Capital: an Exploratory Study that Develops Measures and Models", *Management Decision*, Vol. 36, No. 2, PP. 63-76.

Pew Tong, Hong, Plowman, David & Hancock, Phil (2007), "Intellectual Capital and Financial Returns of Companies", *Journal of Intellectual Capital*, No. 1, PP. 76-95.

Meer-Kooistra, J. V. D. & S. Zijlstra (2001), "Reporting on Intellectual Capital", *Accounting Auditing & Accountability Journal*, PP. 456-476.

Ross, G. & J. Roos (1997), "Measuring Your Company's Intellectual Performance", *Long Range Planning*, Vol. 30, No. 3, PP. 413-426.

Stewart, T. (1997), "Intellectual Zcapital: The New Wealth of Organization", Doubleday / Currency, New York, NY.

Seetharaman, A., Sooria, H. H. B. Z. & A. S. Saravanan (2002), "Intellectual Capital Accounting and Reporting in the Knowledge Economy", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 3, No. 2, PP. 128-148.

Tayles, M. Bramley, A., Adshead, N. & J. Farr (2002), "Dealing with the Management of Intellectual Capital: The Potential Role of Strategic Management Accounting", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 15, No. 2, PP. 251-26.