

تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی

(مورد مطالعه: کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان)

شعله صالحی^۱، محسن رشنودی^۲، بهزاد رشنودی^۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۲۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۲/۱۸

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صورت گرفته است. داده‌های این تحقیق با روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخته از نمونه‌ای با حجم ۲۵۶ نفر (جامعه آماری ۷۴۱ نفر) متشکل از کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای و تصادفی جمع‌آوری گردید با استفاده از جدول کرجسی و مورگان انتخاب شدند و سپس به روش تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار SPSS و از طریق شاخص رگرسیون تک متغیره، و رگرسیون چندمتغیره به روش گام‌به‌گام آزمون گردید. نتایج پژوهش نشان داد که هر پنج متغیر مستقل (سرمایه فکری ($r=0/336$ ، $sig<0/01$)، سرمایه انسانی ($r=0/344$ ، $sig<0/01$)، سرمایه ساختاری ($r=0/252$ ، $sig<0/01$)، سرمایه معنوی ($r=0/583$ ، $sig<0/01$)، سرمایه رابطه‌ای ($r=0/376$ ، $sig<0/01$))، بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبتی داشته‌اند. همچنین، نتایج رگرسیون چند متغیره به روش گام‌به‌گام نشان داد که در گام اول، سرمایه معنوی ($P<0/01$)، $R^2=0/337$ ، $F=130/771$) از قابلیت پیش‌بینی عملکرد سازمانی برخوردار است و در گام دوم، بعد از سرمایه معنوی، سرمایه انسانی ($R^2=0/511$ ، $F=134/167$ ، $P<0/01$) از قابلیت پیش‌بینی نمرات عملکرد سازمانی برخوردار است؛ همچنین، در گام سوم، بعد از سرمایه معنوی، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری ($R^2=0/535$ ، $F=98/634$ ، $P<0/01$) از قابلیت پیش‌بینی نمرات عملکرد سازمانی برخوردار است.

واژگان کلیدی: سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه رابطه‌ای، عملکرد سازمانی، کارکنان نیروی انتظامی همدان

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم انتظامی امین

۲. کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی (نویسنده مسؤول) rashnoodi2015@gmail.com

۳. کارشناس ارشد برنامه‌ریزی توسعه دانشگاه علامه طباطبائی تهران

مقدمه

امروز بر کسی پوشیده نیست که موفقیت یک سازمان در معنای عام وابستگی تام به سرمایه مالی و سرمایه انسانی ندارد؛ بلکه عوامل نامشهود زیادی می‌تواند در موفقیت یا عدم موفقیت آن نقش مهمی ایفا کند. یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار در دو دهه اخیر که بسیاری از محققان به آن تأکید کرده‌اند، سرمایه فکری می‌باشد که به نظر آنان می‌تواند در بهبود عملکرد کارکنان در سازمان‌ها نقش مهمی ایفا کند. به‌طور معمول، سرمایه فکری به‌عنوان عامل چهارم تولید به ارزش‌های نامشهود یک سازمان صورت خارجی می‌دهد و نقش بسیار مهمی در عملکرد گروهی سازمان ایفا می‌کند (روس^۱، ۱۹۹۸: ۴۸). سرمایه فکری یک مفهوم چند رشته‌ای است و برداشت‌ها از آن در رشته‌های مرتبط با کسب‌وکار و تجارت متنوع است (هوانگ و لوثر^۲، ۲۰۰۷: ۳۴۵).

در خصوص میزان شناخت ما از سرمایه‌های فکری، توافق چندانی وجود ندارد. سرمایه‌های فکری اگرچه در قبل ناشناخته بود، ولی اکنون به اشکال مختلف در فرآیند توسعه اقتصادی، مدیریتی، فناورانه و اجتماعی ایفای نقش می‌کند. انقلاب حاصله در فناوری اطلاعات، اهمیت در حال افزایش دانش و اقتصاد مبتنی بر دانش، الگوهای در حال تغییر ایجاد جامعه شبکه‌ای و همچنین پیدایش نوآوری به‌عنوان مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده مزیت رقابتی از جمله مواردی هستند که موجبات افزایش اهمیت سرمایه فکری در سازمان‌ها را بیش‌ازپیش فراهم کرده است (انواری رستمی و رستمی، ۱۳۸۲: ۲۰).

1. Roos

2. Huang, Ching Choo & Luther

توماس استوارت^۱ اعتقاد دارد سرمایه فکری مجموعه‌ای از دانش، اطلاعات، دارایی‌های فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می‌تواند برای ایجاد ثروت به کار گرفته شود (قلیچ لی و مشبکی، ۳۸۵: ۶۵).

بونتیس^۲ (۱۹۹۸) سرمایه فکری را در سه بخش سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری قرار داد. وی در سال ۲۰۰۰، طبقه‌بندی خود را به صورت سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی و سرمایه معنوی اصلاح نمود (به نقل از صمدی و مطیعی، ۱۳۸۸: ۴۷). بقاء و تداوم فعالیت‌های سازمان‌ها و مؤسسات به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد. در هر اداره، نقش نیروی کار در تمام عرصه‌های فعالیت، مهم شناخته شده است.

شواهد 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: ۷۶).

با توجه به این که نحوه عملکرد و میزان کارایی کارکنان سازمان ناجا همواره از سوی مسئولین و مدیران ارشد کشوری و سایر سازمان‌ها از یک سو و از سوی دیگر از جانب مردم مورد پرسش می‌باشد، لذا در این پژوهش عملکرد سازمانی به عنوان متغیر وابسته و سرمایه فکری که خود شامل چهار مؤلفه سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه معنوی می‌باشد، به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده است تا میزان تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی در بین کارکنان فرماندهی انتظامی استان همدان مورد بررسی قرار گیرد. با توجه به این که سازمان‌ها و مؤسسات در تلاش‌اند میزان عملکرد سازمانی در بین کارکنانشان را بهبود بخشند،

1. T. Stewart.
2. Bontis

پژوهش حاضر می‌تواند در جهت افزایش میزان عملکرد سازمانی مطمح نظر قرار گیرد. این پژوهش به‌طور مستقیم تأثیر مدیریت سرمایه‌های فکری بر عملکرد سازمانی^۱ را اندازه‌گیری می‌کند. ماهیت اصلی این کار پژوهشی تمرکز بر جنبه‌های خاصی از سرمایه‌های فکری، انسانی، ساختاری، معنوی و ارتباطی و نیز اثر فردی و سازمانی آن بر عملکرد است.

در مجموع، می‌توان گفت بسیاری از مطالعات، نقش سرمایه فکری را در عملکرد سازمانی مثبت ارزیابی کرده‌اند. بنابراین، مدل مفهومی این تحقیق بر این فرض استوار گردیده که توسعه سرمایه فکری باعث افزایش عملکرد سازمانی بین کارکنان به‌ویژه کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان می‌شود. با توجه به مطالب بالا مسأله اساسی این پژوهش که به آن پرداخته خواهد شد، این است که آیا سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد؟

سؤالات و فرضیه‌ها

- ۱- سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد.
- ۲- سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد.
- ۳- سرمایه رابطه‌ای بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد.
- ۴- سرمایه معنوی بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد.

۵- سرمایه ساختاری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد.

روش پژوهش

این تحقیق از نظر نوع، یک تحقیق کاربردی بوده و از حیث روش، توصیفی و پیمایشی به حساب می‌آید. روش تحقیق پیمایشی عبارت است از جمع‌آوری منظم اطلاعات درباره افراد، گروه‌ها و اجتماعات از طریق مصاحبه (حضوری) و یا پستی (غیرحضوری) برای اخذ داده‌ها به‌طور مستقیم و تعبیر و تفسیر نتایج حاصله به طریق آماری است (طالقانی، ۱۳۸۸). جامعه آماری این تحقیق را تمامی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تشکیل می‌دهد که بالغ بر ۷۴۱ نفر می‌باشند. در این تحقیق، حجم نمونه موردبررسی با استفاده از جدول کرجسی و مورگان با توجه به حجم جمعیت آماری به دست آمده است که این تعداد ۲۵۶ نفر می‌باشد. و همچنین، انتخاب حجم نمونه در این پژوهش از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی استفاده شده است.

یافته‌ها

از تعداد ۲۵۶ نفر پاسخگوی نمونه، ۲۴۴ نفر مرد که معادل ۹۵/۳ درصد و ۱۲ نفر زن که معادل ۴/۷ درصد از کل جمعیت آماری را تشکیل داده‌اند و حدود ۲۳/۸ درصد دارای سابقه کاری ۱۰-۱ بوده‌اند که کم‌ترین فراوانی با تعداد ۶۱ نفر به خود اختصاص داده است و بیش‌ترین فراوانی مربوط به افراد دارای سابقه کاری ۲۰-۱۱ است که ۱۳۰ نفر معادل ۵۰/۸ درصد می‌باشد. همچنین، ۶۵ نفر معادل ۲۵/۴ درصد دارای سابقه کاری ۳۰-۲۱ می‌باشند. ۵/۹ درصد دارای مدرک تحصیلی فوق‌لیسانس و بالاتر بوده‌اند که کم‌ترین فراوانی با تعداد ۱۵ نفر به خود اختصاص داده است و بیش‌ترین فراوانی مربوط به افراد دارای تحصیلات لیسانس است که ۱۱۱ نفر معادل ۴۳/۴ درصد می‌باشد. همچنین، ۵۰ نفر معادل ۱۹/۵ درصد دیپلم و ۸۰ نفر معادل

۳۱/۳ درصد فوق دیپلم می‌باشند. از مجموع پاسخگویان وضعیت شغلی، حدود ۱۰/۵ درصد پیمانی بوده که کم‌ترین فراوانی با تعداد ۲۷ نفر را به خود اختصاص داده است و بیش‌ترین فراوانی مربوط به افراد داری وضعیت شغلی رسمی است که ۱۸۵ نفر معادل ۷۲/۳ درصد می‌باشد. همچنین ۴۴ نفر معادل ۱۷/۲ درصد داری وضعیت شغلی پایور می‌باشند. همچنین، از مجموع پاسخگویان حدود ۱۳/۳ درصد افسر ارشد یا کارمند هم‌تراز بوده‌اند که کم‌ترین فراوانی با تعداد ۳۴ نفر به خود اختصاص داده است و بیش‌ترین فراوانی مربوط به افسر جزء یا کارمند هم‌تراز است که ۱۴۷ نفر معادل ۵۷/۴ درصد می‌باشند. همچنین، ۷۵ نفر معادل ۲۹/۳ درصد درجه‌دار یا کارمند هم‌تراز می‌باشند. جدول زیر آمار توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق است:

جدول ۱. آمار توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق

متغیرهای مورد مطالعه	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
سرمایه فکری	۶۸	۲۲۰	۱۵۹/۶۸	۲۴/۶۹
عملکرد سازمانی	۸	۳۶	۲۲/۵۲	۵/۶۹
سرمایه انسانی	۱۶	۶۰	۳۹/۶۹	۶/۹۳
سرمایه رابطه	۸	۴۰	۲۶/۳۲	۵/۸۹
سرمایه ساختاری	۱۴	۴۹	۳۳/۲۳	۶/۵۷
سرمایه معنوی	۲۹	۸۱	۴۳/۶۰	۸۱/۷

آزمون فرضیه اول (اصلی): سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد.

جدول ۲: نتایج آزمون رگرسیون تک متغیره مربوط به سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی

نام متغیر	مقدار R	مقدار R2	AdjR ²	آماره دوربین واتسون	ضریب B	ضریب Beta	مقدار F	سطح معنا داری
سرمایه فکری	۰/۳۳۶	۰/۱۱۳	۰/۱۰۹	۱/۸۹	۰/۰۷۷	۰/۳۳۶	۳۲/۲۷۷	۰/۰۰۰

نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد که رابطه مستقیم و مثبتی بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی وجود دارد؛ یعنی سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر مثبت دارد.

آزمون فرضیه دوم: سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد.

جدول ۳: نتایج آزمون رگرسیون تک متغیره مربوط به سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی

نام متغیر	مقدار R	مقدار R2	AdjR ₂	آماره دوربین واتسون	ضریب B	ضریب Beta	مقدار F	سطح معناداری
سرمایه انسانی	۰/۳۴۴	۰/۱۳۹	۰/۱۴۶	۱/۸۴	۰/۱۲۳	۰/۳۴۴	۲۰/۱۶۴	۰/۰۰۰

نتایج جدول (۳) نشان می‌دهد که رابطه مستقیم و مثبتی بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی وجود دارد؛ یعنی سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر مثبت دارد.

آزمون فرضیه سوم: سرمایه رابطه‌ای بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد.

جدول ۴ نتایج آزمون رگرسیون تک متغیره مربوط به سرمایه رابطه‌ای بر عملکرد سازمانی

نام متغیر	مقدار R	مقدار R2	AdjR ₂	آماره دورین واتسون	ضریب B	ضریب Beta	مقدار F	سطح معناداری
سرمایه رابطه‌ای	۰/۳۷۶	۰/۱۵۹	۰/۱۶۶	۱/۹۴	۰/۱۹۶	۰/۳۷۶	۲۵/۲۲۱	۰/۰۰۰

نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد که رابطه مستقیم و مثبت بین سرمایه رابطه‌ای بر عملکرد سازمانی وجود دارد، یعنی؛ سرمایه رابطه‌ای بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر مثبت دارد.

آزمون فرضیه چهارم: سرمایه معنوی بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد.

جدول ۵: نتایج آزمون رگرسیون تک متغیره مربوط به سرمایه معنوی بر عملکرد سازمانی

نام متغیر	مقدار R	مقدار R2	AdjR ₂	آماره دورین واتسون	ضریب B	ضریب Beta	مقدار F	سطح معناداری
سرمایه معنوی	۰/۵۸۳	۰/۳۴۰	۰/۳۳۷	۱/۸۷	۰/۳۸۱	۰/۵۸۳	۷۷۱ ۱۳۰	۰/۰۰۰

نتایج جدول (۵) نشان می‌دهد که رابطه مستقیم و مثبتی بین سرمایه معنوی و عملکرد سازمانی وجود دارد؛ یعنی سرمایه معنوی بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر مثبت دارد.

آزمون فرضیه پنجم: سرمایه ساختاری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد.

جدول ۶: نتایج آزمون رگرسیون تک متغیرهٔ مربوط به سرمایهٔ ساختاری بر عملکرد سازمانی

نام متغیر	مقدار R	مقدار R ²	AdjR ²	آمارهٔ دوربین واتسون	ضریب B	ضریب Beta	مقدار F	سطح معناداری
سرمایهٔ ساختاری	۰/۲۵۲	۰/۰۶۴	۰/۰۶۰	۱/۷۸	۰/۲۱۸	۰/۲۵۲	۱۷/۲۲۴	۰/۰۰۰

نتایج جدول (۶) نشان می‌دهد که رابطهٔ مستقیم و مثبتی بین سرمایهٔ ساختاری و عملکرد سازمانی وجود دارد؛ یعنی سرمایهٔ ساختاری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر مثبت دارد. تحلیل رگرسیون چند متغیره گام‌به‌گام برای تحلیل رابطهٔ متغیرهای پژوهش برای تعیین سهم ابعاد سرمایهٔ فکری در پیش‌بینی عملکرد سازمانی، از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام‌به‌گام استفاده گردیده که نتایج آن در زیر ارائه گردیده است.

جدول ۷: ضرایب همبستگی چندگانه (R)، ضرایب تعیین (R²) و آزمون‌های معنی‌داری مربوطه (F)

مراحل رگرسیونی	متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین	متغیرهای پیش‌بین باقیمانده در تحلیل	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین (R ²)	آمار F	سطح معنی‌داری (Sig)
۱	عملکرد سازمانی	ابعاد سرمایهٔ فکری	سرمایهٔ معنوی	۰/۵۸۳	۰/۳۳۷	۱۳۰/۷۷۱	۰/۰۰۰
۲	عملکرد سازمانی	ابعاد سرمایهٔ فکری	سرمایهٔ انسانی	۰/۷۱۷	۰/۵۱۱	۱۳۴/۱۶۷	۰/۰۰۰
۳	عملکرد سازمانی	ابعاد سرمایهٔ فکری	سرمایهٔ ساختاری	۰/۷۳۵	۰/۵۳۵	۹۸/۶۳۴	۰/۰۰۰

همان‌طور که نتایج جدول (۷) نشان می‌دهد، تحلیل رگرسیون اجراشده در سه‌گام صورت گرفته است. در گام اول، از بین متغیرهای پیش‌بین واردشده در تحلیل سرمایه‌فکری، بر اساس بیش‌ترین سطح معناداری تنها سرمایه‌معنوی، در تحلیل باقی‌مانده است که حدود ۳۳/۷ درصد از واریانس نمرات عملکرد سازمانی را تبیین می‌کند ($R^2=0/337$ ، $F=130/771$ ، $P<0/01$) و در گام دوم، علاوه بر سرمایه‌معنوی، سرمایه‌انسانی، نیز وارد تحلیل شده است که در مجموع این دو متغیر، حدود ۵۱/۱ درصد از واریانس نمرات عملکرد سازمانی را به خود اختصاص داده‌اند ($R^2=0/511$ ، $F=134/167$ ، $P<0/01$)؛ همچنین در گام سوم، علاوه بر سرمایه‌معنوی، سرمایه‌انسانی، سرمایه‌ساختاری نیز وارد تحلیل شده است که در مجموع این سه متغیر، حدود ۵۳/۵ درصد از واریانس نمرات عملکرد سازمانی را به خود اختصاص داده‌اند ($R^2=0/535$ ، $F=98/634$ ، $P<0/01$).

جدول ۸: ضرایب رگرسیونی استاندارد شده (β) و آزمون‌های معنی‌داری مربوطه (t)

گام‌های رگرسیونی	متغیرهای پیش‌بین	ضرایب استاندارد بتا (β)	آماره t	سطح معنی‌داری (Sig)
۱	سرمایه‌معنوی	۰/۵۳۸	۱۱/۴۳۶	۰/۰۰۰
	سرمایه‌معنوی	۰/۹۳۱	۱۶/۳۳۹	۰/۰۰۰
۲	سرمایه‌انسانی	۰/۵۴۴	۹/۵۴۷	۰/۰۰۰
	سرمایه‌معنوی	۰/۸۸۱	۱۵/۴۰۴	۰/۰۰۰
	سرمایه‌انسانی	۰/۶۹۸	۱۰/۰۷۰۶	۰/۰۰۰
۳	سرمایه‌ساختاری	۰/۲۴۸	۳/۷۲۷	۰/۰۰۰
	سرمایه‌رابطه‌ای	۰/۰۷۰	۰/۸۱۵	۰/۴۱۶

بر اساس اطلاعات جدول (۸)، ضرایب رگرسیونی بتا (β)، نشان می‌دهند که در

گام اول، سرمایه معنوی ($\beta=0/083$ ، $\text{sig}<0/01$) از قابلیت پیش‌بینی عملکرد سازمانی برخوردار است و در گام دوم، بعد از سرمایه معنوی ($\beta=0/931$ ، $\text{sig}<0/01$)، سرمایه انسانی ($\beta=0/044$ ، $\text{sig}<0/01$) از قابلیت پیش‌بینی نمرات عملکرد سازمانی برخوردار می‌باشد؛ و همچنین و در گام سوم، بعد از سرمایه معنوی ($\text{sig}<0/01$)، سرمایه انسانی ($\beta=0/698$ ، $\text{sig}<0/01$)، سرمایه ساختاری ($\beta=0/881$ ، $\text{sig}<0/01$) از قابلیت پیش‌بینی نمرات عملکرد سازمانی برخوردار می‌باشد. لازم به ذکر است که سرمایه رابطه‌ای از تحلیل کنار گذاشته شده‌اند ($\text{sig}>0/05$). لذا معادله رگرسیون را می‌توان به صورت زیر نوشت:

$$\text{معنوی} \times 0/881 = \text{عملکرد سازمانی} + 0/698 \times (\text{سرمایه انسانی}) + 0/248 \times (\text{سرمایه ساختاری}) + (\text{سرمایه معنوی})$$

یعنی به ازای یک انحراف معیار تغییر در نمرات سرمایه معنوی، نمرات عملکرد سازمانی به اندازه $0/881$ انحراف معیار افزایش می‌یابد و به ازای یک انحراف معیار تغییر در نمرات سرمایه انسانی، نمرات عملکرد سازمانی به اندازه $0/698$ انحراف معیار افزایش می‌یابد و همچنین، به ازای یک انحراف معیار تغییر در نمرات سرمایه ساختاری، نمرات عملکرد سازمانی به اندازه $0/248$ انحراف معیار افزایش می‌یابد.

نتیجه‌گیری

برای آزمون فرضیات از فن‌های تحلیل دومتغیره استفاده شده است. نتایج آزمون‌های آماری به شرح زیر است:

فرضیه اول بیان می‌دارد که سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر دارد. نتایج نشان می‌دهد که مقدار همبستگی (R) به دست آمده بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی معادل $0/344$ است. همچنین،

ضریب (Beta) به دست آمده معادل $0/34$ است. این مقدار نشان می‌دهد که رابطه مستقیم و مثبتی بین این دو متغیر وجود دارد. یعنی سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر مثبت دارد. بنابراین، نتایج به دست آمده در مورد این فرضیه با نتیجه تحقیقات داخلی همچون غیائی ندوشن (۱۳۹۵)، شبگومنصف و همکاران (۱۳۹۴)، عزیزی پور لینی (۱۳۹۳)، حسین پور داوود، آذر مهدی (۱۳۹۰)، میرعلی سیّدنقوی؛ صادق سپندارند؛ حمید رامین مهر (۱۳۹۱)، امیرکیبری علیرضا؛ سلمان شیخی (۱۳۹۱)، یزدانی (۱۳۸۵)، نظری هاشمی و همکاران (۱۳۸۹)، مدهوشی و اصغر نژاد (۱۳۸۸)، قلیچ لی و همکاران (۱۳۸۸) و تحقیقات خارجی همچون سانو (۲۰۱۵)، ژانگ (۲۰۱۴)، کروز و همکارانش (۲۰۱۶)، چن و همکاران (۲۰۰۵)، ونگ و چانگ (۲۰۰۵) بلکه آئوی (۲۰۰۵)، هوانگ و همکاران (۲۰۰۵) همخوانی دارد. به عبارتی نتیجه این تحقیق نتیجه تحقیقات بالا را تأیید می‌کند. بر این اساس می‌توان نظر بونتیس و همکارانش (۲۰۰۰) مبنی بر این که سرمایه انسانی در بین اجزای سرمایه فکری اهمیت بیش‌تری دارد را پذیرفت. ایشان معتقدند سرمایه انسانی منبع نوآوری و بازسازی راهبردی سازمان‌هاست که از طریق بهبود مهارت‌های انسانی حاصل می‌شود.

فرضیه دوم به تأثیر سرمایه رابطه‌ای بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان پرداخته است. نتایج نشان می‌دهد، مقدار همبستگی (R) به دست آمده بین سرمایه رابطه‌ای و عملکرد سازمانی معادل $0/376$ است. همچنین ضریب (Beta) به دست آمده معادل $0/37$ است. این مقدار نشان‌دهنده رابطه مستقیم و مثبت بین این دو متغیر می‌باشد. یعنی سرمایه رابطه‌ای بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر مثبت دارد. بنابراین، می‌توان گفت که در جمعیت آماری هر چه سرمایه رابطه‌ای بیشتر باشد به همان نسبت میزان عملکرد

سازمانی بیش‌تر خواهد بود. نتایج به‌دست‌آمده در مورد این فرضیه با نتیجه تحقیقات داخلی همچون غیاثی ندوشن (۱۳۹۵)، شبگومنصف و همکاران (۱۳۹۴)، عزیزی پور لیندی (۱۳۹۳)، حسین پور داوود، آذر مهدی (۱۳۹۰)، میرعلی سیدنقوی؛ صادق سپندارند؛ حمید رامین مهر (۱۳۹۱)، امیرکبیری علیرضا؛ سلمان شیخی (۱۳۹۱)، یزدانی (۱۳۸۵)، نظری هاشمی و همکاران (۱۳۸۹)، مدهوشی و اصغرنژاد (۱۳۸۸)، قلیچلی و همکاران (۱۳۸۸) و تحقیقات خارجی همچون سانو (۲۰۱۵)، ژانگ (۲۰۱۴)، کروز و همکارانش (۲۰۱۶)، چن و همکاران (۲۰۰۵)، ونگ و چانگ (۲۰۰۵) بلکائوی (۲۰۰۵)، هوانگ و همکاران (۲۰۰۵) همخوانی دارد. به عبارتی، نتیجه این تحقیق نتیجه تحقیقات بالا را تأیید می‌کند. بر این اساس، فورنل^۱ (۱۹۹۲)، در نتیجه مطالعات خود دریافت که رضایت مراجعین می‌تواند رابطه آن‌ها را حفظ کند (فورنل، ۱۹۹۲: ۶).

فرضیه سوم تأثیر سرمایه ساختاری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان را مورد بررسی قرار داد. نتایج نشان می‌دهد که مقدار همبستگی (R) به‌دست‌آمده بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی معادل $0/252$ است. همچنین ضریب (Beta) به‌دست‌آمده معادل $0/25$ است. این مقدار نشان می‌دهد که رابطه مستقیم و مثبت بین این دو متغیر وجود دارد. یعنی سرمایه ساختاری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر مثبت دارد. بنابراین، می‌توان گفت که در جمعیت آماری هر چه سرمایه ساختاری بیش‌تر باشد، به همان نسبت میزان عملکرد سازمانی بیش‌تر خواهد بود. نتایج به‌دست‌آمده در مورد این فرضیه با نتیجه تحقیقات داخلی همچون غیاثی ندوشن (۱۳۹۵)، شبگومنصف و همکاران (۱۳۹۴)، عزیزی پور لیندی (۱۳۹۳)، حسین پور داوود، آذر مهدی (۱۳۹۰)،

میرعلی سیدنقوی؛ صادق سپندارند؛ حمید رامین مهر (۱۳۹۱)، امیرکبیری علیرضا؛ سلمان شیخی (۱۳۹۱)، یزدانی (۱۳۸۵)، نظری هاشمی و همکاران (۱۳۸۹)، مدهوشی و اصغرنژاد (۱۳۸۸)، قلیچلی و همکاران (۱۳۸۸) و تحقیقات خارجی همچون سانو (۲۰۱۵)، ژانگ (۲۰۱۴)، کروز و همکارانش (۲۰۱۶)، چن و همکاران (۲۰۰۵)، ونگ و چانگ (۲۰۰۵) بلکائوی (۲۰۰۵)، هوانگ و همکاران (۲۰۰۵) همخوانی دارد. به عبارتی، نتیجه این تحقیق نتیجه تحقیقات بالا را تأیید می‌کند. بر این اساس، می‌توان نظر بونتیس (۱۹۹۸) مبنی بر اینکه سرمایه ساختاری بخش پشتیبانی سرمایه فکری برای عملکرد سازمانی است را پذیرفت. وی معتقد است که سرمایه ساختاری می‌تواند به کارکنان پشتیبانی برای تحقق عملکرد فکری بهینه و همچنین عملکرد سازمان کمک کند.

فرضیه چهارم تأثیر سرمایه معنوی بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی همدان را موردبررسی قرار داد. نتایج نشان می‌دهد که مقدار همبستگی (R) به‌دست‌آمده بین سرمایه معنوی و عملکرد سازمانی معادل $0/583$ است. همچنین، ضریب (Beta) به‌دست‌آمده معادل $0/58$ است. این مقدار نشان‌دهنده رابطه مستقیم و مثبت بین این دو متغیر است، یعنی؛ سرمایه معنوی بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر مثبت دارد. بنابراین، نتایج به‌دست‌آمده در مورد این فرضیه با نتیجه تحقیقات داخلی همچون غیاثی ندوشن (۱۳۹۵)، شبگو منصف و همکاران (۱۳۹۴)، عزیزی پور لندی (۱۳۹۳)، حسین پور داوود، آذر مهدی (۱۳۹۰)، میرعلی سیدنقوی؛ صادق سپندارند؛ حمید رامین مهر (۱۳۹۱)، امیرکبیری علیرضا؛ سلمان شیخی (۱۳۹۱)، یزدانی (۱۳۸۵)، نظری هاشمی و همکاران (۱۳۸۹)، مدهوشی و اصغرنژاد (۱۳۸۸)، قلیچلی و همکاران (۱۳۸۸) و تحقیقات خارجی همچون سانو (۲۰۱۵)، ژانگ (۲۰۱۴)، کروز و همکارانش

(۲۰۱۶)، چن و همکاران (۲۰۰۵)، ونگ و چانگ (۲۰۰۵) بلکائوی (۲۰۰۵)، هوانگ و همکاران (۲۰۰۵) همخوانی دارد. به عبارتی، سرمایه فکری اشاره به عواملی نظیر دانش، مهارت، قابلیت و طرز تلقی کارکنان دارد که به بهبود عملکرد و همچنین سود برای سازمان می‌شود.

فرضیه کلی: این پژوهش تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان را مورد بررسی قرار داد. نتایج نشان می‌دهد که مقدار همبستگی (R) به‌دست‌آمده بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی معادل $0/336$ است. همچنین ضریب (Beta) به‌دست‌آمده معادل $0/336$ است. این مقدار نشان می‌دهد که رابطه مستقیم و مثبت بین این دو متغیر وجود دارد، یعنی؛ سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان همدان تأثیر مثبت دارد. بنابراین، می‌توان گفت که در جمعیت آماری هر چه سرمایه فکری بیشتر باشد میزان عملکرد سازمانی بیشتر خواهد بود.

برای مطالعه و بررسی بیشتر و همچنین بررسی تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته از رگرسیون چند متغیره به روش گام‌به‌گام استفاده شده است. نتایج رگرسیون چندمتغیره نشان می‌دهد که در گام اول، سرمایه معنوی از قابلیت پیش‌بینی عملکرد سازمانی برخوردار است و در گام دوم، بعد از سرمایه معنوی، سرمایه انسانی، از قابلیت پیش‌بینی نمرات عملکرد سازمانی برخوردار می‌باشد؛ و همچنین و در گام سوم، بعد از سرمایه معنوی، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری از قابلیت پیش‌بینی نمرات عملکرد سازمانی برخوردار می‌باشد.

پیشنهادهای کاربردی

افزایش و تقویت سرمایه انسانی در میان کارکنان از طریق شناسایی مشاغل استراتژیک سازمان، اندازه‌گیری مستمر سطح شایستگی کارکنان، اندازه‌گیری مستمر

رضایت شغلی کارکنان در بازه‌های زمانی و تجزیه و تحلیل این اطلاعات، تدوین برنامه و اهداف عملکردی متوازن، اندازه‌گیری مستمر عملکرد کارکنان در بازه‌های زمانی، تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصله از اندازه‌گیری عملکرد کارکنان و مقایسه آن با استانداردهای عملکردی و انجام اقداماتی از قبیل تشویق و تنبیه، استفاده از اطلاعات عملکردی افراد به هنگام ارتقای آن‌ها، ارائه آموزش‌ها، مشاوره‌ها و فرصت‌های سازمانی برای کمک به بهبود وضع آینده کارکنانی که دارای عملکرد مناسب هستند.

افزایش و تقویت سرمایه‌ساختاری در میان کارکنان از طریق شناسایی آن دسته از فرآیندهای کلیدی که دارای بیش‌ترین ارزش برای مراجعین می‌باشند، شناسایی و به‌کارگیری تجربیات سازمان‌های داخلی و خارجی، استفاده از ساختارهای پیشرفته و مدرن همچون ساختارهای تیمی و پروژه‌ای در قسمت‌های مختلف سازمان، همچنین استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی که دستیابی به اطلاعات را ساده می‌سازد، اختصاص بودجه و زمان بیش‌تر به امر تحقیق و توسعه کاربردی و همکاری و تعامل با مراجع و محافل و استفاده از تجربیات رقبای داخلی و خارجی، استفاده از سیستم پیشنهادها در داخل سازمان برای دریافت نظرهای کارکنان و در خارج سازمان برای دریافت نظرهای مراجعین.

افزایش و تقویت سرمایه‌رابطه‌ای در میان کارکنان از طریق آموزش رفتارهای مناسب به کارکنانی که ارتباط مستقیمی با مراجعین دارند، شناسایی نیازهای مراجعین، توزیع بازخوردهای ارباب‌رجوع در سراسر سازمان، مشارکت تمامی بخش‌های سازمان در فرآیند خدمات‌دهی، ایجاد انگیزه و توانمندسازی کارکنان به نحوی که بتوانند به‌طور کامل به مراجعین خدمت ارائه کنند، پیگیری مستمر و پاسخگویی به‌موقع به انتظارات و شکایات مراجعین.

افزایش و تقویت سرمایه معنوی کارکنان از طریق تشکیل و تقویت گروه‌های کاری و روحیه گروهی و مشارکت در بین کارکنان، زمینه امکان تبادل دانش، تجربیات و مهارت‌ها از طریق گروه‌های کاری، فرهنگ‌سازی در خصوص افزایش تبادل نظر بین کارکنان در تمامی ابعاد.

منابع

- انواری رستمی، علی‌اصغر، رستمی، محمدرضا (۱۳۸۲). ارزیابی مدل‌ها و روش‌های سنجش و ارزش‌گذاری سرمایه‌های فکری شرکت‌ها، مجله بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، سال دهم، شماره ۳۴
- دواس، دی. ای (۱۳۸۶). پیمایش در تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ نایی، چاپ نهم، تهران: نشر نی.
- ساروخانی، باقر (۱۳۸۵). روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی، جلد دوم: بینش‌ها و فنون، چاپ هفتم، تهران: انتشارات پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- طالقانی، محمود (۱۳۸۰). روش تحقیق نظری، چاپ اول، تهران: انتشارات: دانشگاه پیام نور.
- عزیزپور لیبندی، عبدالصمد (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مؤلفه‌های سرمایه فکری (مورد مطالعه: اداره کل امور مالیاتی استان قم)، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، دوره ۳ شماره ۷.
- غیاثی ندوشن، سعید (۱۳۹۵). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مؤلفه‌های سرمایه فکری (مورد مطالعه: اداره کل امور مالیاتی استان قم)، فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، دوره ۲۵، شماره ۸۰.
- قلیچ‌لی، بهروز و همکاران (۱۳۸۹). طراحی مدل اندازه‌گیری و گزارش دهی سرمایه فکری (مطالعه موردی: بانک رفاه کارگران)، چشم‌انداز مدیریت، ش ۳۲، ص ۱۵۰-۱۳۲.
- منصورفر، کریم (۱۳۸۵). روش‌های پیشرفته آماری همراه با برنامه‌های کامپیوتری، چاپ اول، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.

Bontis. N(1998). Threes a price on your head: managing intellectual capital strategically, *Business Quarterly summer*, pp. 4-47.

Chang, Shao-chi, Chen, Sheng Syan, and Lai, Jung Ho (2008). *The effect of Alliance Experience and intellection capital on the value creation of intellectual strategic Alliances*, Omega; Vol. 30, pp. 298-316.

Hung, W.Y and Chang, C(2005). Intellectual capital and performance in causal models: Evidences form the information technology industry in Taiwan, *journal of intellectual capital*, Vol. 6, No. 2, pp. 222-236.

Lusthaus, Ch(2002). Organizational assessment, a framework for improving performance, international development research center, Ottawa, Canada.

Roos, G. and Roos, J(1997). Measuring your companies intellectual performance, Long range planning, 30 (3): 413-426.

Sanoo,b. (2015).To empower or not to empower: The case of students employed in one Midwestern university's dining services, from: <http://www.fsmecc.org/pdf/06/UDSEempowerment-rev.pdf>.

jang. N. Andrew and Zimmerman. Marc. A, (2014). "Beyond the individual: toward a homological network of organizational empowerment", American journal of community psychology, Vol.34, No.1/2, PP 129-148.

Youndth, M. A (1996). Human resource management, Manu acting strategy, and firm performance, Academy of management journal, 39 (4): 803-836.