

Effect of Human Resource Management Practices on Organizational Performance Improvement with the Mediating Role of intellectual Capital; Case Study of Foundation of Martyrs and Veterans Affairs of Semnan and Khorasan Razavi Provinces

ARTICLE INFO

Article Type

Descriptive Study

Authors

Moghddam A.R.¹ PhD,
Nabavichashmi S.R.* PhD

How to cite this article

Moghddam A.R, Nabavichashmi S.R. Effect of Human Resource Management Practices on Organizational Performance Improvement with the Mediating Role of intellectual Capital; Case Study of Foundation of Martyrs and Veterans Affairs of Semnan and Khorasan Razavi Provinces. *Iranian Journal of Isaar Studies*. 2020;1(4):171-178.

*Business Administration Department, Economics & Management Faculty, University of Semnan, Semnan, Iran

¹Industrial Management Department, Economics & Management Faculty, Semnan University, Semnan, Iran

Correspondence

Address: Martyr Foundation and Veterans Affairs, Moallem Square, Semnan, Iran. Postal Code: 3514655699.
Phone: +98 (23) 33466620
Fax: +98 (23) 33321616
srazinabavi@semnan.ac.ir

Article History

Received: December 04, 2018
Accepted: June 17, 2019
ePublished: December 20, 2020

ABSTRACT

Aims Various studies have shown that good human resource management describes a high degree of intellectual capital and high degree of intellectual capital increases organizational performance. The aim of this research was to investigate the relationship between human resource management and organizational performance through the mediating role of intellectual capital.

Instruments & Methods This descriptive-correlational survey research was conducted in 2017 among 384 of the staff of Foundation of Martyrs and Veterans Affairs of Semnan and Khorasan Razavi provinces, who were selected based on stratified random sampling. This research in purpose is a functional and descriptive study. A questionnaire of human resources management procedures and intellectual capital and organizational performance questionnaire were used to collect the data. The data were analyzed by SPSS 16 software, using Pearson correlation coefficient, linear regression, structural equation modeling, and factor analysis.

Findings There was a significant correlation between the mean scores of components of human resource management, organizational performance, and intellectual capital ($p < 0.01$). The human resources management tasks could express 63.20% of the organizational performance according to the mediating role of intellectual capital. The values of all indicators of fitting goodness indicated the optimal fit of the model. 77% of intellectual capital changes were expressed by human resource management activities ($t = 21.15$; $R^2 = 0.77$). Also, intellectual capital could predict 83% of organizational performance changes ($t = 19.67$; $R^2 = 0.83$). Therefore, the predictive power of organizational performance by human resource management with mediating role of intellectual capital was 64%.

Conclusion Human resource management through the mediating role of intellectual capital influences organizational performance.

Keywords Human Resource Management; Organizational Performance; Intellectual Capital; Difference of Opinion; Foundation of Martyrs and Veterans Affairs

CITATION LINKS

[1] Powershift: Knowledge, Wealth, and Violence at the ... [2] Intellectual capital for communities. Nations ... [3] Intellectual capital accounting and reporting ... [4] Brainpower: Intellectual capital is becoming ... [5] MVA and VAICTM Analysis of Randomly Selected ... [6] Intellectual Capital: Management and ... [7] Intellectual capital: navigating in the new ... [8] Does intellectual capital mediate the relationship ... [9] Reviewing mediating roles relationships ... [10] Strategic human resource management: A ... [11] Managing organizational knowledge by ... [12] Human resources ... [13] Intellectual capital and business performance ... [14] Promoting organizational learning and self ... [15] The role of social capital in creating intellectual ... [16] The intellectual capital of Michal Kalecki ... [17] Intellectual capital: the new wealth of ... [18] There is a price on your head: managing ... [19] No Longer "Out of Sight, Out of ... [20] VAIC- an accounting tool for IC ... [21] Intellectual capital: an exploratory study that develops ... [22] Firm resources and sustained competitive ... [23] A quarter-century review of human resource ... [24] Human resource management, manufacturing ... [25] Measuring intellectual capital and examining ... [26] Relationship between human resource practices ... [27] Developing a model for managing intellectual ... [28] Intellectual capital and traditional measures ... [29] Testing performance: A practical perspective on ...

تاثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر بهبود عملکرد سازمانی با نقش میانجی توسعه سرمایه فکری؛ مطالعه موردی بنیاد شهید و امور ایثارگران استان‌های سمنان و خراسان رضوی

علیرضا مقدم PhD

گروه مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

سیدرضی نبوی‌چاشمی* PhD

گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

چکیده

اهداف: تحقیقات مختلف نشان داده است که مدیریت منابع انسانی خوب، درجه بالایی از سرمایه فکری را وصف می‌کند و درجه بالای سرمایه فکری موجب ارتقای عملکرد سازمانی می‌شود. هدف این تحقیق، بررسی رابطه بین مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی سرمایه فکری بود.

ابزار و روش‌ها: این مطالعه از نوع توصیفی-همبستگی است که با استفاده از روش پیمایشی در سال ۱۳۹۶ در بین ۳۸۴ نفر از کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان و خراسان رضوی انجام شد که با روش نمونه‌گیری دردسترس انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه رویه‌های مدیریت منابع انسانی و پرسش‌نامه سرمایه فکری و عملکرد سازمانی استفاده شد. داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS 16 و با استفاده از آزمون‌های همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی و مدل‌یابی معادلات ساختاری و تحلیل عاملی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: بین میانگین نمرات مولفه‌های مدیریت منابع انسانی، عملکرد سازمانی و سرمایه فکری همبستگی معنی‌داری وجود داشت ($p < 0.01$). متغیر وظایف مدیریت منابع انسانی توانست ۳۲/۲۰٪ میزان عملکرد سازمانی را با توجه به نقش میانجی سرمایه فکری تبیین کند. مقادیر تمامی شاخص‌های نیکویی برازش نشان‌دهنده برازش مطلوب مدل بود. ۷۷٪ تغییرات سرمایه فکری به‌وسیله فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی تبیین شد ($R^2 = 0.77$; $t = 21.15$). همچنین سرمایه فکری توانست ۸۳٪ تغییرات عملکرد سازمانی را پیش‌بینی نماید ($R^2 = 0.83$; $t = 19.67$). بنابراین توان پیش‌بینی عملکرد سازمانی به‌وسیله فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی با نقش میانجی‌گری سرمایه فکری ۶۴٪ به دست آمد.

نتیجه‌گیری: مدیریت منابع انسانی از طریق نقش میانجی سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی تأثیرگذار است.

کلیدواژه‌ها: مدیریت منابع انسانی، عملکرد سازمانی، سرمایه فکری، تفاوت دیدگاه، بنیاد شهید و امور ایثارگران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۹/۱۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۳/۲۷

* نویسنده مسئول: srazinabavi@semnan.ac.ir

مقدمه

طی دو قرن گذشته، دانش عمومی بر این محور قرار گرفته بود که تنها دو عامل نیروی کار (سرمایه فیزیکی) و سرمایه مادی (سرمایه مالی) در تولید محصول نقش دارند و به‌عنوان نماد قدرت هستند. به‌طوری که در قرن بیستم هر شرکتی و هر کشوری که دارایی‌های فیزیکی و سرمایه‌های مادی و مشهود بیشتری داشت ثروت بیشتری تولید می‌کرد، اما امروزه در حال ازدست‌دادن جایگاه خود هستند. *آلوین تافلر* [۱] در کتاب خود تحت عنوان "تغییر قدرت" فرآیند تکامل و تغییر قدرت را به‌خوبی تشریح می‌کند. زور، ناجوانمردانه‌ترین نماد قدرت است و عمدتاً برای تنبیه استفاده می‌شود. بنابراین بیانگر قدرت در ضعیف‌ترین سطح خود است. برخلاف آن، ثروت ابزار زیرکانه‌تری برای اجرای قدرت است و بیانگر قدرت در سطح متوسط است. امروزه شکل جدیدی از قدرت در پیش است، یعنی قدرت در عالی‌ترین سطح خود که توسط دانش بیان می‌شود. در عصر حاضر، دانش و اطلاعات، دارایی ایجادکننده

ثروت و ارزش اقتصادی شناخته شده است. دانش، قدرت سرمایه فیزیکی و مالی را تصاحب کرده است [۲]، به‌طوری که *سیتارمن* و همکاران [۳] به نقل از *کندریک* یکی از اقتصاددانان ایالات متحده بیان می‌کنند که در سال ۱۹۲۵ نسبت دارایی‌های نامشهود به دارایی‌های مشهود ۳۰ به ۷۰ بود، اما در دهه ۱۹۹۰ به نسبت ۶۳ به ۳۷ افزایش یافت. *استوارت*، سرمایه انسانی [۴] را مهم‌ترین دارایی سازمان تلقی می‌کند. بنابراین انتظار می‌رود شرکت‌هایی که از سرمایه فکری و انسانی بالاتری برخوردارند، عملکرد مالی آنها نیز بالاتر باشد. با سیر جوامع از عصر صنعتی به عصر اطلاعات، اهمیت سرمایه فکری افزایش یافته است. سرمایه فکری سرمایه‌ای فراتر از دارایی‌های فیزیکی و دارایی‌های مشهود است. امروزه سهم سرمایه فکری به‌دلیل تولید دانش و اطلاعات و در نتیجه تولید ثروت در اقتصاد مبتنی بر دانش می‌تواند نقش مهمی در خلق ارزش افزوده و تولید ناخالص داخلی داشته باشد. این اهمیت را می‌توان معلول عواملی از قبیل انقلاب فناوری اطلاعات، اهمیت فزاینده دانش و اقتصاد دانش‌محور و تأثیر ابداع و خلاقیت به‌عنوان عنصر تعیین‌کننده رقابت دانست [۵].

در دوره صنعتی، بهای اموال، ماشین‌آلات، تجهیزات و مواد خام به‌عنوان عناصر کارآمد واحد تجاری محسوب می‌شدند، در حالی که در عصر اطلاعات، استفاده کارآ از سرمایه فکری اغلب موفقیت یا شکست واحد تجاری را تعیین می‌کند. امروزه سرمایه فکری در کشورهای مختلف به‌عنوان مولفه مهمی از استراتژی‌های سازمان به شمار می‌رود و کشورهای مختلفی از جمله ایالات متحده، کانادا، برزیل، سوئیس، هند و ترکیه جزء کشورهای پیش‌تاز در امر تحقیق و به‌کارگیری صحیح سرمایه‌های فکری به‌عنوان یک رویکرد جدید رقابتی هستند. در این راستا، تحقیقات بنیادی و کاربردی مختلفی برای بررسی تأثیر سرمایه فکری بر بهبود عملکرد سازمانی صورت گرفته است و این بررسی‌ها شامل ابعاد مختلفی مانند بررسی ارتباط استراتژی سازمانی و سرمایه‌های فکری، سرمایه‌های فکری و فرهنگ سازمانی، ارتباط اجزای سرمایه‌های فکری از طریق الگوریتم‌های ریاضی و غیره هستند. اما نکته مهم این است که مطالعات انگشت‌شماری در خصوص ارتباط سرمایه فکری و مدیریت منابع انسانی انجام شده است [۶].

مطالعات اخیر بر سازوکارهای جدیدی مانند نقش دارایی‌های نامشهود در فرآیند مدیریت منابع انسانی و اثرگذاری آن بر عملکرد سازمانی اشاره دارند. ملاحظه می‌شود که سازمان‌های ایرانی نیز به‌تازگی به سرمایه فکری به‌عنوان عامل اثرگذار بر عملکرد توجه نموده‌اند و مطالعاتی را در خصوص جایگاه سرمایه فکری آغاز کرده‌اند، اما با توجه به نبودن این مطالعات و این واقعیت که در خصوص اقدامات منابع انسانی و سرمایه فکری در سازمان‌های ایرانی تاکنون تحقیقاتی کمی صورت گرفته است و از وضعیت سرمایه فکری و علل سازوکارهای آن در سازمان‌های دولتی در ایران اطلاعات نسبتاً مطلوب در دست است که می‌تواند در انجام و نتیجه‌گیری این تحقیق نقش ارزنده‌ای داشته باشد، به این ترتیب، لزوم انجام این گونه تحقیقات در زمینه‌های دانش‌محور و بسیار تخصصی در راستای تبیین نقش اقدامات مدیریت منابع انسانی در بهبود عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی توسعه سرمایه فکری انکارناپذیر است و نگرش بیشتری به شناسایی مولفه‌ها، ابعاد و ارتباطات سرمایه فکری به‌عنوان متغیر میانجی تأثیرگذار با سایر عوامل دیگر موجود در سازمان از طریق مطالعات تجربی وجود دارد. از طرف دیگر باید توجه داشت که یکی از وظایف مهم مدیران ارشد سازمان ایجاد شرایط پویای بالقوه تفکری کارکنان در زمینه‌های

کارکنان سازمان، ۸) برقراری ارتباط با کارکنان (مصاحبه، مشاوره و اجرای مقررات انضباطی)، و ۹) توسعه نیروی انسانی و آموزش می‌شود.

با توجه به این که نیروی انسانی کارآمد و متعهد در این برهه از زمان تغییرات گسترده و وسیعی را در سازمان‌ها و نهادها به وجود آورده است، می‌تواند به‌عنوان یک عنصر استراتژیک، تغییرات اساسی و حایز اهمیتی را در سازمان‌ها و نهادها ایجاد نماید. این که نیروی انسانی کارآمد و متعهد در سازمان نه تنها عاملی برای برتری سازمان نسبت به سایر سازمان‌ها است، بلکه به‌عنوان یک مزیت رقابتی پایدار و محوری محسوب می‌شود. به همین دلیل به‌کارگیری و استفاده مطلوب از این سرمایه عظیم، توجه به همه ابعاد برانگیزاننده این عنصر منحصربه‌فرد و رشد و بالندگی آن منجر به بهبود عملکرد و اثربخشی سازمان خواهد شد. پژوهش‌های پیشین بین اقدامات منابع انسانی و نتایج سازمانی از قبیل بهره‌وری، انعطاف‌پذیری، عملکرد، موفقیت فردی و سازمانی و تعهد سازمانی پیوند معنی‌داری را نشان می‌دهند. حال پرسش این است که این اقدامات منابع انسانی چیست؟ اقدامات منابع انسانی راهبردی به این معنی است که سازمان می‌تواند مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتار افراد را برای انجام کار شکل دهد و در نتیجه به اهداف سازمان نزدیک کند.

۲- اقدامات منابع انسانی و مدیریت دانش: کولینز و کلارک معتقدند بهره‌برداری از مشارکت کارکنان از طریق مدیریت دانش برای سازمان‌ها مهم است. اقدامات منابع انسانی رویکردهای اصلی به استنباط و تقویت دانش کارکنان و تخصصی کردن نیازهای اصلی سازمان است [13]. در واقع مشارکت به‌عنوان یکی از اقدامات منابع انسانی راهبردی، ممکن است باعث جذب مثبت کارکنان و درگیر شدن آنها در مدیریت دانش و فعالیت‌های یادگیری شود. افراد با داشتن مهارت‌ها، تجربیات و مسئولیت‌پذیری بیشتر، استقلال بیشتری دارند و کارها را خودشان تنظیم می‌کنند. لذا انتخاب کارکنان متخصص و متعهد به‌منظور گسترش ظرفیت مدیریت دانش یکی از مهم‌ترین استراتژی‌های سازمان است. همچنین آموزش کارکنان بر ظرفیت مدیریت دانش و توسعه آن موثر است؛ یعنی توسعه مداوم اهمیت خاصی در نیروی کار دانشی دارد. سازمان‌ها به حمایت از فرصت‌های آموزشی بیرونی و خارجی برای بالندگی و پرورش دانش مورد نیاز و تخصص کارکنان احتیاج دارند [14] و قرارگرفتن در معرض برنامه‌های آموزشی متنوع می‌تواند موجب پرورش کارکنانی شود که دانش و تخصص جدید را یاد می‌گیرند و گسترش بینش خود را با تفکر نوآورانه و مهارت‌ها تقویت می‌کنند.

۳- سرمایه فکری: با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات، جامعه اطلاعاتی شبکه‌ای و نیز پیشرفت سریع فناوری برتر، از دهه ۱۹۹۰ الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر کرده است. در اقتصاد جهانی امروز، دانش به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه، جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی شده است. محیط کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند رویکردی است که دارایی‌های نامشهود جدید سازمانی مانند دانش و شایستگی‌های منابع انسانی، نوآوری، روابط با مشتری، فرهنگ سازمانی، نظام‌ها، ساختار سازمانی و غیره را در بر گیرد. در این راستا، نظریه سرمایه فکری توجه روزافزون محققان و مدیران را به خود جلب کرده است [15]. ادبیات مربوط به سرمایه فکری بیانگر ارزش و ماهیت نامشهود این منابع است. نخستین تلاش‌های مرتبط با مفاهیم سرمایه فکری مرهون مطالعات مچلاپ در سال ۱۹۶۲ میلادی است، اما به لحاظ تاریخی ابداع مفهوم سرمایه فکری

تخصصی مربوط به فعالیت‌های سازمان است و مدیریت منابع انسانی خوب، درجه بالایی از سرمایه فکری را وصف می‌کند و درجه بالای سرمایه فکری موجب ارتقای عملکرد سازمانی می‌شود [7]. همچنین نقش مهم مدیریت منابع انسانی برای ایجاد شرایط تحقق برنامه‌ریزی‌های توسعه‌ای آینده‌گرا و اجرای فرآیندهای نوآوری در سازمان و نقش اخص آن در توانمندسازی کارکنان دانشی در به‌فعلیت‌درآوردن خلاقیت‌هایشان انکارناپذیر است. به این ترتیب یک سامانه مدیریت منابع انسانی که شامل جذب و انتخاب، آموزش و توسعه، نگهداری و تبدیل ارزش‌های منابع انسانی است با مدیریت اثربخش سرمایه‌های فکری باعث افزایش عملکرد از طریق فرآیند ایجاد نوآوری خواهد شد و تنها راه ایجاد سازوکارهای یادشده در ابتدا مطالعات تجربی در خصوص وضعیت سرمایه فکری و ارتباطات آن با سامانه مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمان است.

تحقیقات بسیاری در خصوص ارتباط مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمان‌ها انجام شده است و نتایج آنها حاکی از وجود همبستگی قوی بین این دو متغیر است، اما در این تحقیقات غالباً به بعضی از متغیرهای میانجی نامشهود موثر بر ایجاد این رابطه توجه نشده است. خوشبختانه در تحقیقات اخیر، رویکردهای نوینی به وجود آمده که دارایی‌های نامشهود و منابع ثروت که به‌طور ویژه سرمایه فکری نام گرفته‌اند را مورد مطالعه قرار داده‌اند [8]. در راستای موضوع تحقیق حاضر، مطالعه مشابهی در سال ۱۳۹۰ توسط علیپور درویشی و همکاران [9] در شرکت ملی نفت ایران انجام شده است. هدف اصلی آنها از انجام آن مطالعه تبیین نقش میانجی سرمایه فکری بر ارتباط میان وظایف مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی بوده است. با این وجود انتخاب شرکت ملی نفت ایران به‌عنوان یک شرکت تجاری و نمونه ۱۵۶ نفری از بین مدیران عالی و میانی این مجموعه نتایج تحقیق را محدود کرده است.

در این قسمت به مروری بر ادبیات و پیشینه تجربی تحقیق پرداخته می‌شود:

۱- اقدامات مدیریت منابع انسانی: مدیریت منابع انسانی عبارت است از رویکردی استراتژیک به جذب، توسعه، مدیریت، ایجاد انگیزش و دستیابی به تعهد منابع کلیدی سازمان؛ یعنی افرادی که در آن یا برای آن کار می‌کنند [10]. در تعریف دیگر مدیریت منابع انسانی عبارت است از علم و عملی که به ماهیت رابطه استخدامی و تمامی تصمیمات، اقدامات و موضوعات مربوط به این رابطه می‌پردازد [11]. فعالیت‌های اصلی مدیریت منابع انسانی، شامل انتخاب و استخدام، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد، امنیت و سلامت و جبران خدمات است [12]. مدیریت منابع انسانی فرآیندی شامل چهار وظیفه جذب، توسعه، ایجاد انگیزش و نگهداشت منابع انسانی است. بنابراین مقصود از مدیریت منابع انسانی، سیاست‌ها و اقدامات مورد نیاز برای اجرای بخشی از وظیفه مدیریت است که با جنبه‌هایی از فعالیت کارکنان بستگی دارد، به‌ویژه برای کارمندیابی، آموزش‌دادن به کارکنان، ارزیابی عملکرد، دادن پاداش و ایجاد محیطی سالم و منصفانه برای کارکنان سازمان. برای مثال این سیاست‌ها و اقدامات دربرگیرنده مواردی شامل ۱) تجزیه و تحلیل شغل (تعیین ماهیت شغل هر یک از کارکنان)، ۲) برنامه‌ریزی منابع انسانی و کارمندیابی، ۳) گزینش داوطلبان واجد شرایط استخدام، ۴) توجیه و آموزش‌دادن به کارکنان تازه‌استخدام شده، ۵) مدیریت حقوق و دستمزد (چگونگی جبران خدمت کارکنان)، ۶) ایجاد انگیزه و مزایا، ۷) ارزیابی عملکرد

اجزای توانایی رقابت، نگرش کاری و چابکی در پاسخ می‌دانند^[7]. در تحقیقات مختلف، سرمایه انسانی را سرمایه هسته‌ای سازمان تعریف می‌کنیم که شامل دانش، مهارت‌ها، تجربه، صلاحیت، نگرش، تعهد و ویژگی‌های شخصی فردی است. سرمایه انسانی می‌تواند اهم سود سازمانی را اجرا کند و مهم‌ترین و عالی‌ترین سرمایه یک سازمان است. بنابراین در سرمایه انسانی دیگر بحث انتخاب نیست، بحث رقابت است^[8]. تحقیق یاندت و همکاران^[24] در نظرسنجی چندصنعتی از ۲۰۸ سازمان نشان می‌دهد فعالیت‌های مختلف مدیریت منابع انسانی، مربوط به سه حوزه سرمایه فکری، بشری- اجتماعی و سازمانی است که در عوض مربوط به عملکرد سازمانی می‌شود. بنابراین سرمایه فکری را سازه میانجی معرفی می‌کنند که به‌طور موثرتری نشان می‌دهد چگونه سیستم‌های مدیریت منابع انسانی، عملکرد سازمانی را ترغیب می‌کنند. با این وجود، چشم‌انداز مدیریت منابع انسانی را اتخاذ کرده و شش نوع مختلف از پیکره‌بندی‌های مدیریت منابع انسانی را مطرح می‌کند. این پیکره‌بندی‌ها هر کدام مشابه با سرمایه انسانی، سرمایه اجتماعی و سرمایه سازمانی هستند. برای بهبود عملکرد سازمانی ضروری است رویه مدیریت منابع انسانی کاربردی و موثری را در اختیار داشته باشیم که این کار با جمع‌آوری سرمایه سازمانی معقول و انسانی امکان‌پذیر است.

پیشینه داخلی: *انواری رستمی و سراجی*^[25]، در تحقیقی که به‌منظور سنجش سرمایه فکری انجام داده‌اند، یکی از مشکلات اساسی سیستم‌های حسابداری سنتی را عدم کفایت و ناتوانی آنها در سنجش و ملحوظ‌نمودن ارزش سرمایه‌های فکری در صورت‌های مالی شرکت‌ها بیان کرده‌اند. نتیجه کلی این تحقیق بیانگر اهمیت سرمایه‌های فکری، درک اهمیت ارزش آن از سوی سرمایه‌گذاران و همبستگی بالای سرمایه فکری با ارزش بازاری سهام شرکت‌های بورس اوراق بهادار تهران است. *افخمی روحانی و دعایی*^[26]، در تحقیق خود به بررسی رابطه بین اقدامات منابع انسانی و میزان اجرای مدیریت دانش در شش حوزه ستادی دانشگاه فردوسی مشهد پرداختند. آنها بیان کردند که مدیریت دانش فرآیندی است که به‌کارگیری آن منجر به رشد خلاقیت، نوآوری و بالندگی منابع انسانی می‌شود و دانشگاه‌ها مشابه همه سازمان‌ها نیازمند این هستند که نقش و ماهیت دانش را در پیشرفت خود شناسایی و هدایت کنند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که ارتباط معنی‌داری بین مولفه‌های مدیریت دانش (خلق، کسب، سازمان‌دهی، ذخیره، انتشار و به‌کارگیری) و مولفه‌های اقدامات منابع انسانی وجود دارد. همچنین در بررسی‌های انجام‌شده توسط آنها ضریب همبستگی بین متغیرهای اصلی، نشان داد که اقدامات منابع انسانی به‌طور معنی‌دار و مثبتی با میزان اجرای مدیریت دانش در دانشگاه فردوسی مشهد مرتبط بوده است. در پیشنهادها پژوهش آنها نیز راهکارهایی برای بهبود، به مدیران ارشد دانشگاه ارائه شده است.

پیشینه خارجی: *ادوینسون و سولویوان*^[27] سرمایه فکری را به‌مثابه دانشی که می‌تواند به ارزش تبدیل شود تعریف کرده‌اند و آنها را تجربه‌های عملی، فناوری سازمانی، روابط با مشتری و مهارت حرفه‌ای برای دستیابی به مزیت‌های رقابتی معرفی می‌کنند. *بوتنیس*^[13] تحقیقی را با عنوان سرمایه فکری، مطالعه اکتشافی و بررسی مدل‌ها و سنجش‌های سرمایه فکری، در کشور کانادا انجام داد. این تحقیق نشان داد که بین اجزای سرمایه فکری روابط متقابل وجود دارد و هر سه سرمایه انسانی و ساختاری و مشتری بر عملکرد تجاری اثر مثبتی دارند. در تحقیق *فیبر و ویلیامز*^[28] نیز

به سال ۱۹۶۹ توسط *جان‌کنت گالبرایت (گالبرایت)* نسبت داده می‌شود. وی اعتقاد داشت سرمایه فکری چیزی فراتر از ذهن بوده و دربرگیرنده اقدام فکری نیز می‌شود. این امر بدین معنی است که در ادبیات سرمایه فکری در تشریح مفهوم سرمایه فکری، حرکت از داشتن دانش به سمت استفاده از دانش به این نکته اشاره دارد که روابط و فرآیندها برای این که به‌عنوان سرمایه فکری محسوب شوند باید دانش را به محصول یا خدمتی تبدیل نمایند که برای سازمان، شرکت یا غیره ارزشمند است. همچنین این امر منجر به فرآیندی می‌شود که ما را از داشتن دانش به سمت استفاده از دانش می‌برد که این موضوع نیز منجر به آرایه تعاریف مختلف از سرمایه فکری می‌شود^[16]. به‌علت نامشهودبودن و ماهیت پویایی که سرمایه فکری دارد، معنی‌کردن این واژه دشوار است. بیشتر اوقات آن را مترادف اصطلاحاتی چون دارایی‌های فکری، دارایی‌های نامشهود و دارایی‌های دانشی به کار برده‌اند^[5]. روس و همکاران^[7] سرمایه فکری را همه فرآیندها و دارایی‌هایی می‌دانند که به‌طور معمول و سنتی در ترازنامه منعکس نمی‌شود. این تعاریف به‌نوعی تمامی دارایی‌های نامشهود مانند علایم تجاری و حق امتیازها که مورد توجه روش‌های نوین حسابداری نیز هستند را در بر می‌گیرد. از نظر *استوارت*^[17] سرمایه فکری عبارت است از مواد فکری از قبیل دانش و اطلاعات و مالکیت (دارایی) معنوی و تجربه که باعث ایجاد ثروت می‌شوند. سرمایه فکری توانایی ذهنی جمعی یا دانش کلیدی به‌صورت یک مجموعه است^[18]. سرمایه فکری، دانش انفرادی و سازمانی است که به مزیت رقابتی پایدار کمک می‌کند^[5]. این نوع سرمایه را به‌عنوان "دارایی متعلق به سازمان که برای آن ارزش‌آفرینی می‌کند و در ترازنامه سنتی به‌عنوان یک دارایی فیزیکی و پولی آرایه نمی‌شود" تعریف می‌کنند^[19]. سرمایه فکری یعنی سازمان، کارکنان و توانایی پرسنلی و سازمانی (به عبارت دیگر نیروهای موثر در موفقیت سازمان) که در ایجاد ارزش افزوده مورد نیاز هستند. به‌طور کلی، می‌توان سرمایه فکری را هر گونه خلق ارزشی که به‌وسیله هوش و ذهن انسان صورت می‌گیرد، تعریف کرد^[20]. سرمایه فکری فراهم‌کننده یک پایگاه منابع جدید است که از طریق آن سازمان می‌تواند به رقابت بپردازد^[21]. همچنین *بوتنیس*^[13] معتقد است سرمایه فکری عبارت از تلاش برای استفاده موثر از دانش (محصول نهایی) در مقابل اطلاعات (ماده خام) است. *سیتارمن و همکاران*^[3] معتقد هستند که سرمایه فکری از تفاوت بین ارزش بازاری یک واحد تجاری و هزینه جایگزینی دارایی‌های آن به دست می‌آید. *بارنی*^[22] معتقد است از زمانی که سرمایه فکری از لحاظ ماهیت عموماً به‌عنوان یک مفهوم نامشهود شناخته شد، رفته‌رفته به‌عنوان دارایی راهبردی که مزیت‌های رقابتی پایدار و عملکرد مالی بهینه ایجاد می‌کند، از طرف شرکت‌های مطرح به‌طور گسترده‌ای مورد توجه قرار گرفته است.

۴- ارتباط بین مدیریت منابع انسانی و سرمایه فکری و عملکرد سازمانی: به‌طور کلی رویه‌های عمده مدیریت منابع انسانی شامل آموزش، ترفیع، بهبود عملکرد و پاداش است. مدیریت منابع انسانی، ابزارهای بسیار باارزشی را فراهم می‌آورد که برای مدیریت، بهبود و انتقال منابع انسانی به سرمایه انسانی ضروری هستند. در این راستا تلاش می‌شود درجات زیادی از یکپارچگی تضمین شود تا ماموریت کلی شرکت‌ها درک شود^[23].

در ادامه، رابطه بین رویه‌های مدیریت منابع انسانی و سه نوع سرمایه مورد بحث واقع می‌شود که شامل سرمایه انسانی، سرمایه ارتباطی و سرمایه سازمانی است. سرمایه انسانی را ترکیبی از سه

برای مولفه غرامت و پاداش ۰/۷۵ و برای مولفه سلامت و امنیت ۰/۹۸ به دست آمد.

۲- پرسشنامه سرمایه فکری و عملکرد سازمانی: این پرسشنامه دارای ۱۶ سؤال و شامل مولفه‌های سرمایه انسانی (سئوال‌ات ۱ تا ۴)، سرمایه رابطه‌ای (سئوال‌ات ۵ تا ۷)، سرمایه سازمانی (سئوال‌ات ۸ تا ۱۱) و عملکرد سازمانی (سئوال‌ات ۱۲ تا ۱۶) است. نمره‌گذاری این پرسشنامه نیز از طریق طیف لیکرت است. برای تعیین پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضرایب آزمون فوق برای هر بُعد از متغیرها بیش از ۰/۷۰ بود. به این صورت که ضریب آلفای کرونباخ برای مولفه‌های سرمایه انسانی ۰/۷۵، سرمایه رابطه‌ای ۰/۸۱، سرمایه سازمانی ۰/۷۲ و عملکرد سازمانی ۰/۸۰ به دست آمد.

داده‌های به دست آمده توسط نرم‌افزار آماری SPSS 16 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. ابتدا برای بررسی توزیع نرمال داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد که مشخص شد داده‌ها از توزیع نرمال برخوردارند. سپس از آزمون‌های همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی و مدل‌یابی معادلات ساختاری و تحلیل عاملی برای بررسی روابط بین متغیرها استفاده شد.

یافته‌ها

بین میانگین نمرات مولفه‌های مدیریت منابع انسانی، عملکرد سازمانی و سرمایه فکری همبستگی معنی‌داری وجود داشت (جدول ۱).

مولفه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش میانجی سرمایه فکری در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان‌های سمنان و خراسان رضوی تأثیرگذار بود و متغیر وظایف مدیریت منابع انسانی (متغیر مستقل) توانست ۶۳/۲۰٪ متغیر میزان عملکرد سازمانی را با توجه به نقش میانجی سرمایه فکری در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان‌های مذکور تبیین کند (جدول ۲).

مقادیر تمامی شاخص‌های نیکویی برازش نشان‌دهنده برازش مطلوب مدل بود و برازش کلی مدل تایید شد (جدول ۳). به منظور بررسی هر سازه به صورت مجزا از تحلیل عاملی تاییدی برای هر متغیر به صورت جداگانه استفاده شد (جدول ۴).

در مجموع، ۷۷٪ تغییرات سرمایه فکری به وسیله فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی تبیین شد ($R^2=0.77$; $t=21/15$). همچنین سرمایه فکری توانست ۸۳٪ تغییرات عملکرد سازمانی را پیش‌بینی نماید ($R^2=0.83$; $t=19/67$). بنابراین توان پیش‌بینی عملکرد سازمانی به وسیله فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی با نقش میانجی‌گری سرمایه فکری ۶۴٪ به دست آمد (شکل ۱).

سرمایه کارآیی کارکنان، سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری به عنوان متغیر مستقل و ارزش بازاری، تولید و سودآوری به عنوان متغیر وابسته و نوع صنعت، بازگشت سرمایه، اندازه شرکت و تغییر نسبت غیرمعیین به عنوان متغیر کنترل در نظر گرفته شده‌اند.

بنیاد شهید، نهادی است انقلابی دارای شخصیت حقوقی و استقلال مالی و اداری که امور آن طبق مقررات و قوانین مربوط به نهادهای عمومی غیردولتی اداره می‌شود. مقایسه نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات قبلی می‌تواند تبیین مناسبی از تفاوت عملکرد اقدامات منابع انسانی در سطح نهادهای عمومی و تجاری و همچنین در نزد کارکنان و مدیران سازمان ارائه دهد. بنابراین هدف اصلی این تحقیق، بررسی رابطه بین مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی سرمایه فکری در بنیاد با استفاده از مدل پانگ و لین^[8] بود.

ابزار و روش‌ها

این مطالعه از نوع توصیفی-همبستگی است که با استفاده از روش پیمایشی در سال ۱۳۹۶ انجام شد. جامعه پژوهش، کلیه کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان و خراسان رضوی به تعداد ۸۲۰ نفر بودند که ۱۲٪ آنها را مدیران عالی و سرپرستی و مابقی را کارشناسان و دیگر کارکنان سازمان تشکیل می‌دادند. از این تعداد ۷۲۵ نفر در استان خراسان رضوی و شهرستان‌های تابعه و ۱۴۵ نفر در استان سمنان و شهرستان‌های تابعه مشغول کار بودند. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان و با روش نمونه‌گیری در دسترس تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه آماری مورد مطالعه قرار گرفتند.

برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌های زیر استفاده شد:

۱- پرسشنامه رویه‌های مدیریت منابع انسانی: این پرسشنامه که در سال ۱۹۳۲ طراحی شده و امروزه هم در تحقیقات علمی به عنوان رایج‌ترین مقیاس مورد استفاده قرار می‌گیرد، دارای ۱۴ سؤال و شامل ۵ مولفه به کارگیری گزینش (سئوال‌ات ۱ تا ۳)، آموزش و گسترش (سئوال‌ات ۳ تا ۵)، ارزیابی عملکرد (سئوال‌ات ۶ تا ۸)، غرامت و پاداش (سئوال‌ات ۹ تا ۱۱) و سلامت و امنیت (سئوال‌ات ۱۲ تا ۱۴) است. این پرسشنامه از طریق طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت نمره‌گذاری می‌شود؛ به این صورت است که برای گزینه‌های "خیلی کم" نمره یک، "کم" نمره ۳، "متوسط" نمره ۵، "زیاد" نمره ۷ و "خیلی زیاد" نمره ۹ در نظر گرفته شده است. برای تعیین پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضرایب آزمون فوق برای هر بُعد از متغیرها بیش از ۰/۷۰ بود. به این صورت که ضریب آلفای کرونباخ برای مولفه به کارگیری گزینش ۰/۷۴، برای مولفه آموزش و گسترش ۰/۸۲، برای مولفه ارزیابی عملکرد ۰/۸۹،

جدول (۱) میانگین آماری نمرات متغیرهای پژوهش و ماتریس همبستگی بین آنها

متغیرها	نمرات	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱- عملکرد سازمانی	۳۰/۰۹±۳/۷۷								
۲- به کارگیری و گزینش	۱۸/۸۲±۱/۲۳	۰/۰۴۸							
۳- آموزش و گسترش	۱۹/۳۲±۳/۴۵	۰/۴۲۶**	۰/۱۴۲**						
۴- ارزیابی عملکرد	۱۹/۷۲±۱/۸۱	۰/۷۶۵**	۰/۴۷۰**	۰/۱۳۴۳**					
۵- غرامت و پاداش	۱۹/۷۲±۱/۸۱	۰/۷۶۵**	۰/۴۷۰**	۰/۳۴۳**	۱/۰۰**				
۶- سلامت و امنیت	۱۹/۴۸±۲/۴۲	۰/۸۴۳**	۰/۲۸۸**	۰/۵۱۷**	۰/۶۷۹**	۰/۶۷۸**			
۷- سرمایه انسانی	۲۸/۸۷±۵/۲۴	۰/۷۵۴**	۰/۰۳۵	۰/۳۸۳**	۰/۵۶۶**	۰/۵۹۷**	۱		
۸- سرمایه رابطه‌ای (داخلی)	۱۸/۵۳±۳/۷۹	۰/۷۱۵**	۰/۲۱۴**	۰/۵۴۲**	۰/۵۹۸**	۰/۵۹۵**	۰/۹۱۱**	۱	
۹- سرمایه سازمانی	۱۹/۳۱±۲/۶۹	۰/۵۹۳**	۰/۳۲۸**	۰/۳۰۳**	۰/۷۷۶**	۰/۷۷۶**	۰/۵۱۹**	۰/۴۰۳**	۱

p<۰/۰۱**

مقدار t	ضریب استاندارد بتا	خطای استاندارد	ضریب غیراستاندارد B	متغیرهای پیش‌بین
۴/۸۷۱	-	۳/۲۹۱	۱۶/۰۲۸	مقدار ثابت
-۶/۰۶۵	۰/۴۵۰	۰/۲۳۲	-۱/۴۰۸	به‌کارگیری و گزینش
۰/۰۳۵	۰/۰۰۱	۰/۰۳۰	۰/۰۰۱	آموزش و گسترش
۰/۲۸۲	۰/۲۴۸	۱/۸۳۸	۰/۵۱۸	ارزیابی عملکرد
۰/۷۶۱	۰/۶۶۴	۱/۸۲۹	۱/۳۹۲	سلامت و امنیت
۱/۰۳۸	۰/۰۹۵	۰/۱۴۲	۰/۱۴۸	غرامت و پاداش

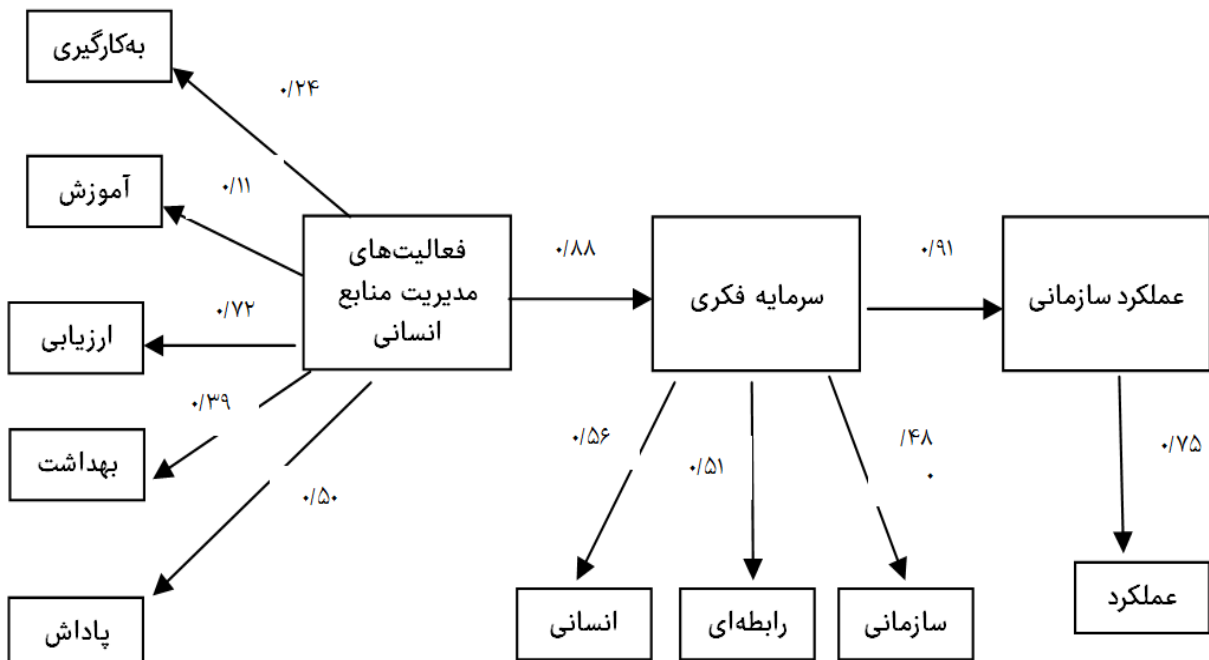
برای تمام مولفه‌ها $p=۰/۰۰۱$

جدول ۳) شاخص‌های نیکویی برازش کلی مدل

مقادیر	شاخص‌های برازش
۴۵/۲۷	مجذور کای (X2)
۳۴	درجه آزادی (df)
۰/۰۸۴	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
۰/۰۰۱	سطح معنی‌داری

جدول ۴) نتایج تحلیل عاملی تاییدی برای متغیرهای مدل

متغیرها	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	شاخص برازش تطبیقی (CFI)	شاخص نیکویی برازش (GFI)	نسبت مجذور کای به درجه آزادی (X2/df)
فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی	۰/۰۴۴	۰/۹۱	۰/۹۳	۱/۳۰
سرمایه فکری	۰/۰۶۹	۰/۹۱	۰/۹۳	۲/۱۴
عملکرد سازمانی	۰/۰۳۶	۰/۹۱	۰/۹۳	۱/۸۸



شکل ۱) نتایج ارزیابی مدل رابطه عملکرد سازمانی با فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی با نقش میانجی‌گری سرمایه فکری با استفاده از رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری

تحقیق ضریب تاثیر ۶۳/۲۰٪ را نشان داد که حاکی از میزان تغییرپذیری متغیر وابسته براساس تغییرات متغیرهای مدل بود. نکته بسیار مهم در یافته‌های تحقیق این است که اگرچه همبستگی بین اقدامات مدیریت منابع انسانی (به‌عنوان متغیر مستقل) و عملکرد سازمانی (به‌عنوان متغیر وابسته) تایید شده است، میزان همبستگی بین اقدامات مدیریت منابع انسانی با عملکرد سازمانی کمتر از همبستگی این متغیر با متغیر سرمایه فکری (به‌عنوان متغیر میانجی) است. همچنین همبستگی متغیر سرمایه فکری (میانجی) با عملکرد سازمانی (وابسته) بیشتر از همبستگی اقدامات مدیریت منابع انسانی (مستقل) با عملکرد

بحث

هدف این مطالعه بررسی ارتباط بین وظایف مدیریت منابع انسانی و میزان عملکرد سازمانی با نقش میانجی سرمایه فکری بود؛ بنابراین مهم‌ترین فرضیه پژوهش چنین در نظر گرفته شد که وظایف مدیریت منابع انسانی ارتباط غیرمستقیم و معنی‌داری با عملکرد سازمانی از طریق متغیر میانجی سرمایه فکری دارد. با توجه به داده‌های پیمایشی که در میان کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان‌های سمنان و خراسان رضوی صورت گرفت و آزمون‌های آماری انجام شده می‌توان بیان کرد که در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه اصلی پژوهش تایید می‌شود. همچنین یافته‌های

عملکرد سازمان شوند. در این راستا توجه به اقدامات مرتبط با پاداش کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. اما همان طور که اشاره شد، مدیران نظر متفاوتی در این خصوص دارند. به عبارت دیگر مدیران مهم‌ترین اقدام مدیریت منابع انسانی در جهت بهبود عملکرد سازمان را آموزش کارکنان می‌دانند. در خصوص این که شکل‌گیری سرمایه فکری نیز می‌تواند نقش تسهیل‌گر در بهبود عملکرد سازمان داشته باشد، اتفاق نظر بین کارکنان و مدیران وجود داشت، اما تعبیر کارکنان از سرمایه فکری معطوف به عوامل انسانی و دانش و مهارت نزد کارکنان سازمان بود، در حالی که مدیران سرمایه ارتباطی و توجه به ذی‌نفعان و خدمت‌گیرندگان سازمان را مهم‌ترین بعد سرمایه فکری قلمداد کرده بودند. بحث در خصوص این که کدام یک از این اقدامات منابع انسانی یا کدام یک از ابعاد سرمایه فکری اولویت بالاتری را در بهبود نظام مدیریت منابع انسانی دارند، خارج از چارچوب مطالعه حاضر است؛ اما نکته قابل توجه در این است که سازمان مورد مطالعه در اجرای اقدامات بهبود باید به همسویی انتظارات کارکنان با تصمیمات مدیران توجه داشته باشد. عدم درک صحیح نیازها و انتظارات کارکنان می‌تواند اثربخشی اقدامات بهبود را کاهش داده و از سوی دیگر عدم فهم و درک مناسب آرمان‌های سازمان می‌تواند اجرای تصمیمات مدیران در بدنه عملیاتی را دچار مشکل کند. بنابراین مهم‌ترین پیشنهاد این مطالعه توسعه فضای گفتمان و مشارکت بین مدیران و کارکنان در تبیین اهداف و مأموریت سازمان و جایگاه اقدامات مدیریت منابع انسانی در این زمینه است. مسلماً ایجاد چنین جوی به همسویی و هماهنگی بیشتر کارکنان و مدیران در جهت عملکرد مناسب سازمان منجر خواهد شد.

نتایج و پیشنهادهای این تحقیق براساس یافته‌های حاصل از مطالعاتی که در دو جامعه آماری مختلف اما با روش تحقیق و روش تجزیه و تحلیل داده‌های یکسان بررسی شده بود به دست آمد. پیشنهاد می‌شود مطالعات بیشتری در این زمینه انجام شود و نقش تفاوت یا همگرایی دیدگاه مدیران و کارکنان بر عملکرد نهایی سازمان به‌عنوان یک موضوع تحقیقاتی مورد بررسی دقیق‌تر قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها کانال‌های اجتماعی دقیق‌تری داشته باشند و کارکنان را در تصمیمات منابع انسانی مشارکت دهند تا باعث افزایش اثربخشی منابع انسانی شود. ضمناً گسترش این پژوهش در سازمان‌ها و بنگاه‌های خصوصی که روزه‌روز بزرگ‌تر و پیچیده‌تر می‌شوند و با محیط‌های پویا مواجه هستند نیز می‌تواند راه‌گشا باشد.

نتیجه‌گیری

مدیریت منابع انسانی از طریق نقش میانجی سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی تأثیرگذار است.

تشکر و قدردانی: از بنیاد شهید و امور ایثارگران استان‌های سمنان و خراسان رضوی که در این پژوهش ما را یاری کردند، صمیمانه سپاسگزاریم.

تأییدیه اخلاقی: قبل از اجرای پژوهش هماهنگی لازم با بنیاد شهید و امور ایثارگران انجام گرفت و رضایت نمونه‌های پژوهش جلب شد.

تعارض منافع: تعارض منافی وجود ندارد.

سهم نویسندگان: علیرضا مقدم (نویسنده اول)، روش‌شناس/نگارنده بحث (۴۰٪)؛ سیدرضی نبوی چاشمی (نویسنده دوم)، نگارنده مقدمه/پژوهشگر اصلی/تحلیلگر آماری/نگارنده بحث (۶۰٪)

سازمانی (وابسته) است. بنابراین نقش میانجی سرمایه فکری در رابطه بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی تأیید می‌شود. این بدین معنی است که اقدامات مدیریت منابع انسانی با هدف ارتقای سطح سرمایه فکری می‌تواند اثر بیشتری بر بهبود عملکرد سازمانی داشته باشد.

همان طور که پیش از این اشاره شد، از جمله اهداف تحقیق حاضر این بود که از طریق مقایسه تطبیقی نتایج این تحقیق که در سطح کارکنان انجام شده است با نتایج تحقیق علیپور درویشی و همکاران^[9] که در سطح مدیران انجام شده است، مشخص شود که آیا دیدگاه مدیران در خصوص روابط اصلی مدل و ابعاد تأثیرگذار بر هر متغیر با دیدگاه کارکنان همسویی دارد؟ در هر دو مطالعه فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر نقش میانجی سرمایه فکری در رابطه بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی تأیید شده است. بنابراین از این جهت اتفاق نظر در سطح مدیران و کارکنان وجود دارد. بررسی‌های دقیق‌تر مدل معادلات ساختاری این دو مطالعه (اعم از مدل‌های اندازه‌گیری و مدل تأییدی) حاکی از این است که از نظر مدیران مهم‌ترین اقدامات مدیریت منابع انسانی سازمان به ترتیب عبارتند از آموزش، انتخاب و ارزیابی عملکرد (براساس مطالعه علیپور درویشی و همکاران^[9]). این در حالی است که از نظر کارکنان مهم‌ترین اقدامات مدیریت منابع انسانی مربوط به ابعاد ارزیابی عملکرد و پاداش است (براساس نتایج مطالعه حاضر). از نظر کارکنان، اقدامات آموزش که به‌عنوان مهم‌ترین اقدام منابع انسانی از نظر مدیران برآورد شده است، کمترین بار عاملی را دارد. این یافته‌ها تفاوت دیدگاه‌های مدیران با کارکنان در اولویت‌بندی و توجه به اقدامات منابع انسانی را مشخص می‌کند. یافته‌های این بررسی نشان می‌دهد که تصور مدیران از اقدامات اثربخش منابع انسانی در جهت ارتقای عملکرد سازمان با تصور کارکنان از این اقدامات متفاوت است. مدیران مهم‌ترین اقدام در جهت افزایش بهره‌وری سازمان را آموزش کارکنان می‌دانند، در حالی که از نظر کارکنان مهم‌ترین اقدام در این زمینه تخصیص مناسب پاداش است.

همچنین براساس نتایج مطالعه حاضر، کارکنان مهم‌ترین رکن سرمایه فکری را عوامل انسانی می‌دانند. از نظر ایشان موجودی دانش، مهارت، تجربه و توانایی افراد یک سازمان مهم‌ترین رکن سرمایه فکری است. این در حالی است که مدیران (براساس مطالعه علیپور درویشی و همکاران^[9]) عوامل رابطه‌ای را مهم‌ترین رکن سرمایه فکری قلمداد کرده‌اند. عوامل رابطه‌ای که از آن به سرمایه مشتری نیز یاد می‌شود، ارزشی است که به‌وسیله ارتباطات بین سازمان و مشتریانش شکل می‌گیرد^[29]. امروزه، مفهوم سرمایه رابطه‌ای بسط مفهوم سرمایه مشتری است که شامل دانش موجود در همه روابطی است که سازمان با مشتریان، رقبا، تأمین‌کنندگان، انجمن‌ها یا دولت برقرار می‌کند^[21]. بنابراین در حالی که از نظر مدیران علایم تجاری، شهرت سازمان، مقبولیت نزد ذی‌نفعان و رضایت و وفاداری مشتریان و ذی‌نفعان مهم‌ترین سرمایه قلمداد می‌شود، از نظر کارکنان ویژگی‌ها و شایستگی‌های منابع انسانی و رضایت و وفاداری کارکنان مهم‌ترین سرمایه‌های فکری به شمار می‌روند.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد اقدامات منابع انسانی و توسعه سرمایه فکری اثر قابل توجهی بر بهبود عملکرد سازمانی دارد. بنابراین به مدیران پیشنهاد می‌شود با پایش و بهبود اقدامات مدیریت منابع انسانی زمینه شکل‌گیری و توسعه سرمایه فکری سازمان را فراهم کرده و از این طریق موجب ارتقای بهره‌وری و

13- Bontis N, Keow WCC, Richardson S. Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *J Intellect Capital*. 2000;1(1):85-100.

14- Bih-Shiaw J, Weining L. Promoting organizational learning and self-renewal in Taiwanese companies: the role of HRM. *Hum Resour Manag*. 2003;42(3):223-41.

15- Ghelichli B, Moshabaki A. The role of social capital in creating intellectual capital of the organization (case study of two Iranian automobile companies). *J Manag Knowledge*. 2006;19(75):125-47. [Persian]

16- Feiwal GR. The intellectual capital of Michal Kalecki: A Study in Economic Theory and policy. Knoxville: The University of Tennessee Press; 1975.

17- Stewart TA. Intellectual capital: the new wealth of organizations. New York: Doubleday/Currency; 1997.

18- Bontis N. There is a price on your head: managing intellectual capital strategically. *Business Q*. 1996;60(4):40-7.

19- Burgman RJ, Roos G, Ballow JJ, Thomas RJ. No Longer "Out of Sight, Out of Mind". *J Intellect Capital*. 2005;6(4):588-614.

20- Pulic A. VAIC- an accounting tool for IC management. *Int J Technol Manag*. 2000;20(5/6/7/8/):702-14.

21- Bontis N. Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Manag Decis*. 1998;36(2):63-76.

22- Barney J. Firm resources and sustained competitive advantage. *J Manag*. 1991;17(1):99-120.

23- Schuler RS, Jackson SE. A quarter-century review of human resource management in the U.S: The growth in importance of the international prespeptive. *Manag Revue*. 2005;16(1):1-25.

24- Youndt MA, Snell SA, Dean JW, Lepak DP. Human resource management, manufacturing strategy, and firm performance. *Acad Manag J*. 1996;39(4):836-66.

25- Anvari Rostami AA, Seraji H. Measuring intellectual capital and examining the relationship between intellectual capital and the stock market value of Tehran Stock Exchange companies. *J Account Audit Reviv*. 2005;12(39):49-62. [Persian]

26- Afkhami Rohani H, Doaei H. Relationship between human resource practices and the implementation of knowledge management at Ferdowsi University of Mashhad. *Lib Inf Res*. 2012;2(1):55-70. [Persian]

27- Edvinsson L, Sullivan P. Developing a model for managing intellectual capital. *Eur Manag J*. 1996;14(4):356-64.

28- Firer S, Williams SM. Intellectual capital and traditional measures of corporate performance. *J Intellect Capital*. 2003;4(3):348-60.

29- McGill R. Testing performance: A practical perspective on institutional reform. *Int J Public Sector Manag*. 2006;19(1):95-110.

منابع مالی: این پژوهش مستخرج از طرح پژوهشی است و هیچ حمایت مالی از آن صورت نگرفته است.

منابع

1- Toffler A. Powershift: Knowledge, Wealth, and Violence at the Edge of the 21st Century. New York: Bantam Books; 1991.

2- Bounfour A, Edvinsson L. Intellectual capital for communities. Nations, regions, cities and other communities. 1st Edition. Boston: Elsevier Butterworth Heinemann; 2005.

3- Seetharaman A, Bin Zaini sooria HH, Saravanan AS. Intellectual capital accounting and reporting in the knowledge economy. *J Intellect Capital*. 2002;3(2):128-48.

4- Stewart TA, Kirsch SL. Brainpower: Intellectual capital is becoming corporate America's most valuable asset and can be its sharpest competitive weapon. The challenge is to find what you have -- and use it. *Fortune*. 1991;123(11):44-60.

5- Pulic A. MVA and VAICTM Analysis of Randomly Selected Companies from FTSE 250. Austrian Intellectual Capital Research Center, Graz- London. 2000;1-44.

6- Pike S, Rylander A, Roos G. Intellectual Capital: Management and Disclosure. In Choo CW, Bontis N, editors. The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge. New York: Oxford University Press; 2002.

7- Roos J, Edvinsson L, Dragonetti NC. Intellectual capital: navigating in the new business landscape. Basingstoke: Palgrave Macmillan; 1997.

8- Yang CC, Lin YY. Does intellectual capital mediate the relationship between HRM and organizational performance? Perspective of a healthcare industry in Taiwan. *Int J Hum Resour Manag*. 2009;20(9):1965-84.

9- Alipour Darvishi Z, Sardar Donighi S, Lotfi Dehkharghani L. Reviewing mediating roles relationships between human resource managers' responsibilities and organizational performance of intellectual capitals upon. *J Res Hum Resour Manag*. 2012;3(2):111-31. [Persian]

10- Armstrong M. Strategic human resource management: A guid to action. Arabi M, Izidi D, translators. 3rd Edition. Tehran: Office of Cultural Research; 2007. [Persian]

11- Bontis N. Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field. *Int J Technol Manag*. 1999;18(5/6/7/8):433-63.

12- Saadat E. Human resources management. 9th Edition. Tehran: SAMT Publication; 2005. [Persian]