

بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در وزارت امور خارجه

مهدی استیفایی^۱، نرگس گل خواه سمنانی^۲، بیژن سلطانی فرد^۳

^۱ دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت بازرگانی و بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه

^۲ کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق

^۳ کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی گرایش مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

نویسنده مسئول: مهدی استیفایی mahdiestifae@gmail.com

چکیده

امروزه عملکرد سازمانها را نمیتوان صرفاً بر اساس معیارهای مالی مورد ارزیابی و قضاوت قرار داد؛ زیرا پژوهشها نشان داده است، ارزش بازاری شرکتها و موسسات را عمدتاً داراییهای غیرمالی که به آنها داراییهای نامشهود یا سرمایه های فکری اطلاق می شود، تعیین میکند. بر این اساس؛ پژوهش کمی حاضر با هدف بررسی تاثیر اجزای سرمایه فکری (مشکل از سرمایه های انسانی، ساختاری، و مشتری) بر عملکرد وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲ انجام شد. روش تحقیق پژوهش حاضر از نوع پیمایشی- توصیفی میباشد و از نوع هدف کاربردی. جامعه آماری پژوهش حاضر وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲ میباشد. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان برابر با ۲۱۶ نفر تعیین شده است. برای انتخاب نمونه از روش تصادفی ساده استفاده گردیده است. برای جمع آوری دادههای مورد نیاز از پرسشنامه که روایی آن مورد تایید استاد راهنما و مشاور استفاده گردیده است. برای اطمینان از اعتبار پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده گردیده است که برای هر یک از متغیرها بالاتر از ۰/۷ میباشد که نشان دهنده پایایی مناسب پرسشنامه تحقیق حاضر میباشد. برای تجزیه و تحلیل دادهها از نرم افزار Spss استفاده گردیده است. نتایج تحقیق گواهی آن است که بین سرمایه فکری با عملکرد سازمانی در وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲ رابطه معنی داری وجود دارد. از طرفی بین ابعاد سرمایه فکری (سرمایه ساختاری؛ رابطه ای و انسانی) با عملکرد سازمانی نیز بر اساس خروجی های نرم افزار رابطه معنی داری وجود دارد.

کلید واژه ها: عملکرد سازمانی، سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای

مقدمه

در اقتصاد نوین، تولید ثروت و رشد اقتصادی عمدتاً از دارایی های نامشهود (فکری) سرچشمه می گیرد. پیشرفت اقتصاد جدید تأکیدی بر این واقعیت است که خلق ارزش بیشتر به دارایی های نامشهود وابسته است تا به دارایی های مشهود (فیزیکی و مالی). لذا، سرمایه ی فکری منبع اصلی توسعه ی اقتصادی محسوب می شود و سایر عوامل سنتی تولید مانند زمین، نیروی کار و سرمایه ی مالی در مرتبه ی بعدی اهمیت قرار می گیرند. در سالهای اخیر، مزیت رقابتی محور استراتژیهای رقابتی قرار گرفته و بحثهای زیادی درباره آن مطرح شده است (تثایی و همکاران، ۲۰۱۹). سازمانها برای بهبود عملکرد و مقابله با رقبای باید دارای مزیت رقابتی باشند، تا بتوانند در شرایط پیچیده و متحول، عملکردی برتر داشته و خود را در بازارها حفظ نمایند. در سالهای اخیر نه فقط حساسیت رقابت در بازار افزایش یافته؛ بلکه ماهیت آن نیز، تغییر کرده است. چرا که توجه شرکتها؛ برای کسب عملکرد برتر و مزایای رقابتی، از سمت سرمایه گذاری در منابع مشهود به سمت سرمایه گذاری در منابع نامشهود، تغییر یافته است (رماسوامی و همکاران، ۲۰۱۹). از جمله منابع نامشهود در سازمان، سرمایه فکری است (چانگ، ۲۰۰۴). در تحقیق حاضر ما به بررسی ابعاد سرمایه فکری و عملکرد سازمانی خواهیم پرداخت و پس از بررسی جامع این موارد به بررسی جامع و کامل تحقیقات صورت پذیرفته خواهیم پرداخت.

بیان مسئله پژوهش

در تعریف سرمایه فکری، آنچه صاحب نظران بر آن اتفاق نظر دارند این است که سرمایه فکری، ارزش نامشهود یک سازمان (وزارت امور خارجه) را نشان میدهد (جعفری، رضایی نور، و حسینی، ۱۳۹۷). سرمایه فکری شامل مواد فکری (دانش، اطلاعات، مالکیت فکری و تجربه) است که استفاده از آن میتواند باعث ایجاد ثروت شود (استوارت، ۲۰۱۸؛ نقل از چونگ، ۲۰۱۹). طبق تعریف اتحادیه اروپا (۲۰۱۶)، سرمایه فکری تبدیل ترکیبی از منابع و فعالیتهای نامشهودی است که یک سازمان (وزارت امور خارجه) را قادر به تبدیل یک مجموعه از منابع انسانی، مالی و مادی به سیستمی میکند که مستعد خلق ارزش برای سهامداران است (سانچر، النا و کاستریلو، ۲۰۱۶). تحلیل طبقه بندیهای سرمایه فکری نشان میدهد که در مجموع، سه طبقه اصلی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطهای به عنوان مؤلفه های تشکیل دهنده سرمایه فکری پذیرفته شده است؛ این سه جزء دارای رابطه متقابل هستند (مطلبی اصل، ۱۳۹۷) و سرمایه فکری به وسیله تعامل میان هر از این عناصر خلق می شود (بونتیس، ۲۰۲۰؛ نقل از علوی و قرشی، ۱۳۹۹).

در رابطه با وزارت امور خارجه ها، سرمایه انسانی مجموعه ای از دانش آشکار و ضمنی نیروهای انسانی وزارت امور خارجه ها (استادان، محققان، کارمندان دکترا و کارکنان اداری و ...) است که از طریق فرایندهای آموزشی و عملی رسمی یا غیر رسمی کسب شده و در فعالیتهای آنها تجسم مییابد (رامیرز، لوردی و روجاس، ۲۰۱۷) و در صورتی که وزارت امور خارجه را ترک کنند این دانش را با خود از وزارت امور خارجه بیرون میبرند (سانچز و همکاران، ۲۰۱۶). سرمایه ساختاری وزارت امور خارجه چیزی است که بعد از خروج کارکنان از وزارت امور خارجه، در درون وزارت امور خارجه باقی می ماند و شامل همه ذخایر غیر انسانی دانش در وزارت امور خارجه است. سرمایه ساختاری وزارت امور خارجه را در بر میگیرد (ارباب شیرانی و عباسی، ۱۳۹۹). در این میان به ویژه قواعد و شیوههای اداری، اقدامات و مراحل سازمانی، سیستمهای فرهنگی، پایگاههای داده و مالکیت فکری مهم هستند (سانچز و همکاران، ۲۰۱۶). سرمایه رابطهای وزارت امور خارجه عبارت است مجموعه ای از دانش ضمنی و آشکار مربوط به شیوه ها و راه هایی که وزارت امور خارجه با سایر نهادها و سازمانهای اجتماعی تعامل برقرار میکنند، مثل انواع مبادله نامه ها، تفاهم نامه ها یا قراردادهای تحقیقاتی و امثال آن (ارباب شیرانی و عباسی، ۱۳۹۹). سرمایه رابطهای، ایجاد روابط بین وزارت امور خارجه و شرکای غیر علمیش مانند شرکتها، سازمانهای غیر انتفاعی، مراجع عمومی، دولت و در کل، جامعه است؛ در واقع کسب مجموعه وسیعی از روابط اقتصادی، سیاسی و سازمانی توسعه یافته و تداوم یافته، سرمایه رابطهای وزارت امور خارجه است (رامیرز و همکاران، ۲۰۱۷). نگاه مختصری به تعاریف سرمایه فکری نشان دهنده این است که پژوهشگران هنوز بر سر یک تعریف مرکز از آن توافق نظر ندارند؛ با این حال از جهات بسیاری شباهتهایی بین تعاریف مشاهده میشود. اغلب صاحب نظران اظهار میدارند سرمایه فکری یک دارایی غیر پولی بدون ظاهر فیزیکی اما دارای

ارزش است و میتواند منافع یا عوایدی را در آینده تولید کند. به طور مثال پژوهشگران در حوزههایی به غیر از حسابداری، سرمایه فکری را به عنوان «اختلاف بین ارزش بازاری و ارزش دفتری آن شرکت» تعریف میکنند (ادونیسون و مالون، ۱۹۹۷؛ استوارت ۱۹۹۷؛ سویبای، ۱۹۹۷؛ موریستن و همکاران، ۲۰۰۱؛ نقل از چونگ؛ ۲۰۱۹). امروزه هر سازمان نیازمند عملکرد قابل قبول میباشد دلیل آن نیز پر واضح است رسیدن به چشم اندازها و ماموریت‌های سازمانی. در واقع هر سازمانی اعم از مالی و غیرمالی نیازمند حد قابل قبولی از عملکرد است که بتواند به فعالیتهای خود ادامه دهد (علیبیگی و همکاران؛ ۱۴۰۲).

• اهمیت و ضرورت پژوهش

باید توجه داشت که تأکید بر سرمایه انسانی منجر به درک بهتر ارزشهای نهفته افراد، نگاهها، نهادها و جوامع در حال حاضر و حتی در آینده برای بهره گیری بهتر از سرمایه فکری می شود. 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 (قلیچ خانی، ۱۳۹۸). یکی از شاخص های کشورهای توسعه یافته توجه به نقش نیروی انسانی می باشد. امروزه هیچ سازمانی بدون توجه به نیروی انسانی و نقش سازنده آن در ارائه خدمات قادر به ادامه حیات نیست. توجه به بهره وری 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 می آورد. سازمان ها 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 مهم ترین بخش سرمایه سازمان محسوب می گردد، بلکه فراهم کننده مزیت رقابتی پایدار برای سازمان است (تایلز و همکاران، ۲۰۲۲). بنابراین مدیران نه تنها می بایست دانش خود را در حوزه سرمایه فکری افزایش دهند، بلکه می بایست از طریق تقویت مؤلفه های آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطهای) به توسعه و گسترش این حوزه در سازمان بپردازند. اثربخشی و بهره وری بیش از پیش سازمان مرهون توجه به دانش و سرمایه فکری بوده و با شناخت ماهیت و روش های اندازه گیری و ارزشگذاری این مهم می توان امکان طرح ریزی، بهینه سازی، کنترل و نظارت مستمر بر آن را در سازمان فراهم نمود (حاجی کریمی و محمدیان؛ ۱۳۹۲) انجام این تحقیق در وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲ از چند جهت می تواند اهمیت داشته باشد:

- اطلاع رسانی به مدیریت و تسهیل در فرایند مدیریت و نیل به اهداف سازمانی
 - کمک به تصمیم گیری های دقیق و کارآمد
 - تأمین رضایت کارکنان و مراجعان و کمک به بهبود عملکرد سازمان
- ۳- بین مدیریت سرمایه رابطهای و عملکرد سازمان (در وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲) رابطه معناداری وجود دارد.

• تعاریف مفهومی و عملیاتی

- تعاریف مفهومی:
- سرمایه فکری: سرمایه فکری به صورت گروهی از داراییهای دانشی تعریف میشوند و به طور قابل ملاحظه ای از طریق ارزش به ذینفعان کلیدی سازمان، به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر میشوند (حاجی کریمی و محمدیان؛ ۱۳۹۲).
- سرمایه انسانی: منظور از سرمایه انسانی، سطح دانشی است که کارکنان یک سازمان دارا میباشند که این دانش معمولاً به صورت ضمنی است (بونیتس و همکاران؛ ۲۰۲۰).
- سرمایه ساختاری: در واقع منظور از سرمایه ساختاری مجموع داراییهایی تعریف میشود که توانایی خلاقیت سازمان را ممکن میسازند. ماموریت، چشم انداز، ارزشهای اساسی، استراتژیها و سیستمهای کاری و فرآیندهای درونی یک سازمان میتوانند در زمره این نوع داراییها شمرده شوند (بونیتس و همکاران؛ ۲۰۲۰).
- سرمایه رابطهای: منظور از سرمایه ارتباطی کلیه دانش قرار گرفته شده در روابط یک سازمان با محیط خود شامل مشتریان، عرضه کنندگان، مجامع علمی و غیره است. به عقیده چن مهمترین جزء یک سرمایه ارتباطی، سرمایه مشتری است، زیرا موفقیت یک سازمان در گرو سرمایه مشتری است (بونیتس و همکاران، ۲۰۲۰).

• عملکرد سازمانی: عملکرد سازمانی بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران ارائه شده است: ((فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته)) می باشد(چویی؛۲۰۲۳).

• سرمایه فکری

اولین نکته ای که در تعریف سرمایه فکری یا دارایی های فکری باید به آن توجه کرد مفهوم دارایی است. سرمایه فکری یا دارایی فکری یکی از مهمترین منابعی است که امروزه در اختیار سازمان ها می باشد، با این وجود اکثر سازمان ها هنوز هم در مورد اینکه این قبیل سرمایه ها یا دارایی ها از چه چیزی تشکیل شده اند برداشت مشخصی ندارند (اندرو و همکاران، ۲۰۱۷). مقاله ای که بصورت مروری در این زمینه انجام شد نشان داد تعاریف بسیاری وجود دارد که می تواند بیان کننده سرمایه فکری یا دارایی فکری باشند. تحقیقات حسابداری سرمایه های فکری را اینگونه تعریف می کنند: تفاوت میان ارزش بازار یک شرکت با ارزش سهام آن.

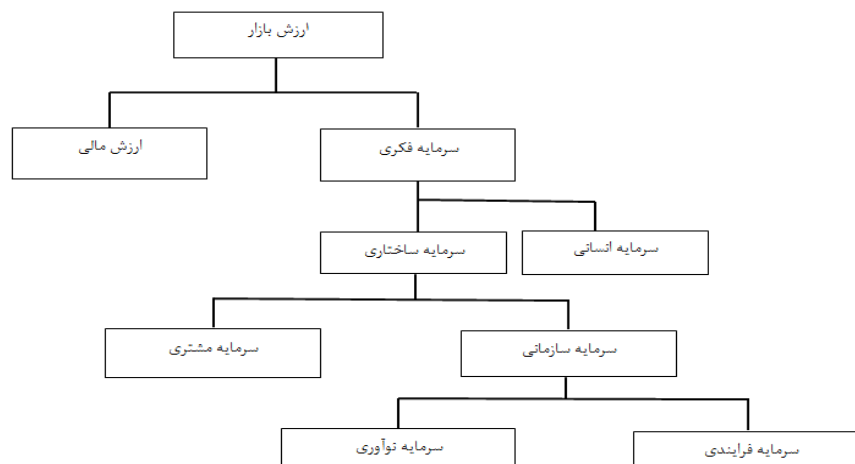
سرمایه فکری مجموعه ای از دارایی های دانش محور است که به یک سازمان اختصاص دارند و در زمره ویژگی های آن محسوب می شوند و از طریق افزودن ارزش به ذی نفعان کلیدی سازمان، به طور قابل ملاحظه ای به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر می شود (مار، ۲۰۰۴).

• ابعاد سرمایه فکری عبارتند از:

۱- سرمایه های انسانی: سرمایه های انسانی تحت عنوان دانش فردی، مهارت ها، توانایی ها و تجربیات موجود در کارکنان یک سازمان برای خلق ارزش و حل کردن مسائل سازمان تعریف شده است (نرما، ۲۰۰۵). بیشتر نظریه پردازان که سرمایه انسانی را هدف تحقیق خود قرار داده اند آن را در سطح فردی در نظر گرفته اند و به نوعی آن را ترکیبی از دانش، مهارت، هوش و استعداد افراد دیده اند. بدون در نظر گرفتن آنچه که در بافت سازمان موجود است. به عنوان مثال پنینگ و همکاران، سرمایه انسانی یک سازمان را عبارت از دانش و مهارت های متخصصان آن سازمان دانسته اند که به منظور ارائه خدمات حرفه ای از آن ها استفاده می کنند (استوارت، ۲۰۱۶).

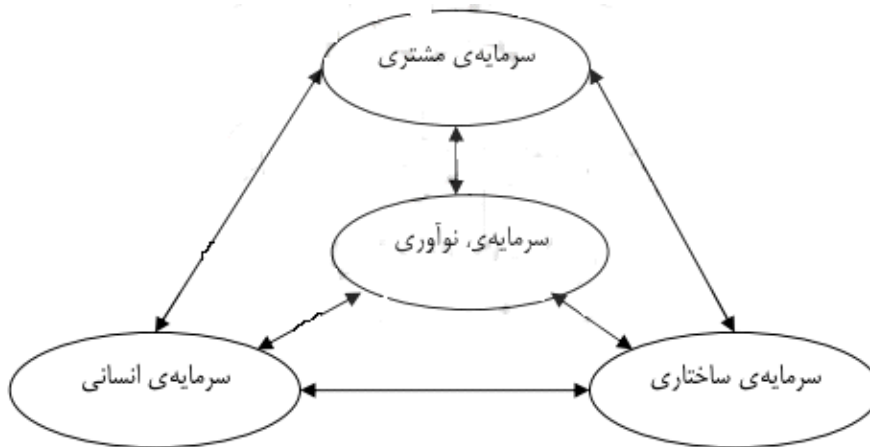
۲- سرمایه ساختاری: سرمایه ساختاری اشاره به ساختارها و فرایندهای موجود در درون یک سازمان دارد که کارکنان از آن ها استفاده کرده و از این طریق دانش و مهارتهایشان را بکار می گیرند (ونگ، ۲۰۰۵).

این سرمایه شامل مکانیزم ها و ساختارهایی است که نقش اصلی آن در حمایت از کارکنان برای رسیدن به عملکرد بهینه فکری و از سویی عملکرد بهینه در کسب و کار می باشد. در حقیقت این سرمایه شامل تمام مخازن دانشی غیر انسانی در یک سازمان مانند پایگاه داده ها، فرایندها، استراتژی ها و چارت های سازمانی است که به سازمان ارزشی فراتر از دارایی های فیزیکی میبخشد(حاجی کریمی و بطحایی؛۱۳۹۹).



شکل ۲۱ مدل اسویی؛ ۲۰۰۴

چن و همکاران (۲۰۰۴) نیز معتقدند که سرمایه فکری دارای چهار بعد است که عبارتند از سرمایه انسانی، سرمایه رابطه ای، سرمایه نوآوری، سرمایه ساختاری. این ها همچنین معتقدند که ساختار و اجزای سرمایه فکری تنها در صورتی منجر به دستیابی سازمان به موفقیت میگردد که با روابط مستمر و به هم پیوسته ای مورد حمایت قرار میگیرد در غیر این صورت بسیار ضعیف و شکننده است. به بیان دیگر چن و همکاران بر روابط میان اجزای سرمایه فکری تاکید بیشتری داشتند تا بر اجزای آن (چن و همکاران، ۲۰۰۴). در این طبقه بندی منظور از سرمایه انسانی که در واقع مبنا و اساس سرمایه فکری است، دانش، مهارت و توانایی ها و طرز فکر کارکنان درباره کسب و کار است. از دیدگاه چن این سرمایه انسانی است که می تواند دانش را از طریق سه جزء دیگر سرمایه یعنی سرمایه ساختاری، رابطه ای و نوآوری به ارزش بازار تبدیل کند (احمدیان و قربانی؛ ۱۳۹۲). سرمایه نوآوری در این مدل به ارائه ترکیب جدیدی از عوامل ضروری تولید در درون یک سیستم تولیدی اطلاق می شود. این سرمایه می تواند شامل محصولات، فناوری ها، بازار، مواد اولیه و ترکیبات جدید باشد. با افزایش اهمیت دانش، سرمایه نوآوری به جزء مهمی از سرمایه فکری تبدیل می شود و این سرمایه می تواند به سه جزء موقعیت، مکانیسم و فرهنگ نوآوری تقسیم گردد (خاوندکار و متقی؛ ۱۳۹۹). مدل چن و همکاران در شکل زیر ارائه شده است.



شکل ۲۲ مدل چن و همکاران؛ ۲۰۰۴

طبقه بندی های متفاوتی در رابطه با سرمایه های فکری از جانب دانشمندان این حوزه صورت گرفته است. از مهمترین این تقسیم بندی ها می توان به طبقه بندی بونتیس ۲۰۲۰، طبقه بندی استوارت ۱۹۷۷، طبقه بندی گرونروس ۱۹۷۷، طبقه بندی اسویی ۱۹۷۷، طبقه بندی نورتون و کاپلان ۱۹۹۲ اشاره کرد. اکثریت دانشمندان بر روی تقسیم بندی بونتیس اتفاق نظر دارند که این مدل در ادامه ارائه می شود (چن و همکاران؛ ۲۰۰۴).



شکل ۲۳ مدل بونتیس؛ ۲۰۱۸

• سرمایه انسانی

یکی از مهمترین اجزای سرمایه های فکری در سازمان ها است زیرا منبع اصلی خلاقیت است. این نوع دارایی ها دانشی ضمنی در افراد سازمان است که یکی از عوامل حیاتی تاثیر گذار بر عملکرد هر سازمانی است. اما باید توجه داشت که وجود این دارایی های دانش محور به تنهایی در تحقق عملکرد یک سازمان کافی نیست. هدف شرکتها تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح در تمامی سطوح سازمانی است؛ در غیر این صورت امکان خلق هیچگونه ارزش سازمانی وجود نخواهد داشت (ستایش و

کاظمی نژاد؛ ۱۳۹۹). سرمایه انسانی ترکیبی تجمعی از دانش عمومی و حرفه ای کارکنان و توانایی های رهبری و توانایی های حل مسئله و ریسک پذیری است. به عبارت دیگر سرمایه های انسانی ذخیره دانش اعضای سازمان است که شامل شایستگی ها و طرز تفکر و باورهای کارکنان است.

روشهای بازار سرمایه گذاری (روشهای تشکیل بازار سرمایه):

محاسبه کردن اختلاف بین ارزش بازار شرکت (بر مبنای قیمت بازار سهام) و حقوق صاحبان سهام تعدیل شده از بابت تورم یا بهای جایگزینی، به عنوان ارزش سرمایه فکری یا دارایی های نامشهود در نظر گرفته میشود (ویلیام، ۲۰۲۲). این روش دارای نقاط قوت و ضعفی به صورت زیر است:

- این روش ها روی ارقام مالی تأکید دارند که با وجود کامل نبودن، قابلیت حساسی دارند.
- این روش ها تلاش می کنند که یک ارزشیابی واقعی از سازمان ارائه دهند.
- مزیت اصلی آنها این است که می توانند برای مقایسه ساده بین شرکتهای فعال در یک صنعت مشابه، مورد استفاده قرار گیرند، ولی جزئیات بسیار اندکی در اختیار تحلیلگران مالی قرار خواهند داد (آشنا و همکاران؛ ۱۳۹۹).

جدول ۲-۲: مقایسه روشهای اندازه گیری سرمایه فکری (حاجی کریمی و محمدیان؛ ۱۳۹۲)

ابزار	منطق اصلی	مزایا	معایب
حسابداری منابع انسانی	مطابق اصلاحات مالی ارزش سرمایه انسانی یک قلم سرمایه محسوب شود؛ نه یک قلم هزینه	محاسبه با اصلاحات مالی بایستی در ترازنامه وسیع در استفاده داخلی خدماتی خاص	ذهنی است؛ مفروضات بسیار زیاد
ارزش افزوده اقتصادی	هدف یک شرکت حداکثر کردن ارزش سهامداران و نیز حداکثر ساختن استفاده موثر از سرمایه است. این بایستی در هر تصمیم؛ در همه سطوح شرکت منعکس شود.	با قیمت سهام به خوبی همبستگی دارد. با بودجه بندی، برنامه ریزی مالی؛ هدف گذاری و جبران خدمات تشویقی ارتباط دارد.	رویه های تعدیل پیچیده، داراییهای خالص در برابر ارزش بازار داراییها؛ قدرت تبیینی ضعیف؛ پذیرش یک ساختار نظارتی تنها به نفع سهامداران
کارت امتیازی متوازن	شرکتها به سیستمی از شاخصهای دورنی و بیرونی هدایتی و تاخیری نیاز دارند	منطق فازی؛ همبستگی روشن بین شاخصها و عملکرد مالی؛ ادبیات توسعه یافته و سازگار	خشک؛ توجیه نامناسب به داراییهای انسانی و فرآیندهای ایجاد دانش؛ ایستا و غیر پویا؛ عدم امکان مقایسه بیرونی

• روش تحقیق

روش تحقیق یک روش نظاممند برای یافتن پاسخ یک پرسش یا راهحل یک مسأله است. پایه هر علمی، روش شناخت آن است و ارزش و اعتبار قوانین هر علمی، به روش شناختی مبتنی است که در آن علم به کار میرود. روش تحقیق مجموعه ای از قواعد، ابزارها و راههای معتبر (قابل اطمینان) و نظام یافته، برای بررسی واقعیتها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است (خاکی، ۱۳۹۷) هدف از انتخاب روش تحقیق آن است که پژوهشگر مشخص نماید که چه شیوه و یا روشی را اتخاذ نماید که او را هرچه دقیقتر و آسانتر به پاسخهای احتمالی برساند. روش تحقیق، بستگی به اهداف و ماهیت موضوع و همچنین امکانات و منابع دارد (نادری، ۱۳۹۶).

طبقه‌بندی‌های گوناگونی از انواع روش تحقیق از دیدگاه صاحب نظران انجام گرفته است. یکی از این طبقه‌بندیها، طبقه بندی بر مبنای هدف و طبقه بندی بر اساس روش است. پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی است، به این دلیل که یافته‌های این تحقیق می‌تواند برای حل مسایل بازرگانی مورد استفاده قرار گیرد تحقیق کاربردی در جستجوی دستیابی به یک هدف عملی است و تأکید آن بر تأمین سعادت و رفاه توده مردم است. یافته‌های تحقیق کاربردی به میزان بسیار زیادی قائل به زمان و مکان می‌باشد (سرمد، ۱۳۹۲). از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات نیز جزء تحقیقات توصیفی، پیمایشی و از نوع همبستگی می‌باشد

در کلیترین تقسیم‌بندی، روش تحقیق را کتابخانه‌ای و میدانی در نظر گرفته‌اند که در تحقیق حاضر از هر دوی این روشها استفاده شده است.

تحلیل داده‌ها و اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق ابزار تحقیق (پرسشنامه) پرداخته شده است تا به سؤالات و فرضیه‌هایی که محقق با توجه به ادبیات موضوع در نظر گرفته، پاسخ داده شود. تحلیل‌های انجام شده در دو بخش مجزا ارایه می‌گردد: بخش اول (آمار توصیفی)، شامل تعیین وضعیت ویژگی‌های جمعیت شناختی و توصیف داده‌ها می‌شود؛ در بخش دوم (آمار استنباطی)، آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف و ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی توزیع داده‌ها و روابط بین متغیرهای تحقیق (و آزمون فرضیه‌های تحقیق) به کار برده شده است.

ج: سابقه ی شغلی:

سومین ویژگی جمعیت شناختی که در تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است سابقه شغلی افراد پژوهش می‌باشد. با توجه به جدول و نمودار ۳ فصل ۴ میتوان این طور استنباط کرد که بیشتر حجم افراد شرکت کننده در پژوهش حاضر دارای سابقه شغلی بالاتر از ۱۵ سال می‌باشند. برای نشان دادن اینکه تفاوت در سطح تحصیلات عاملی تاثیرگذار در پژوهش حاضر می‌باشد از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده گردیده است. که با توجه به اینکه سطح معنی داری در این رابطه بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد این قضیه نشان می‌دهد که بین میانگین پاسخ دهندگان با سطح تحصیلات متفاوت تفاوت آنچنانی معنی داری با هم ندارند و میتوان از آن اغماض نمود که نشان دهنده بی تاثیر بودن سطح تحصیلات در بررسی فرض های تحقیق می‌باشد.

- یافته‌های ناشی از فرضیات

بحث و نتیجه گیری از فرضیه نخست: بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲ رابطه معنی داری وجود دارد.

همانطور که در جدول شماره‌ی ۷-۴ مشاهده میشود فرض صفر مبنی بر ضریب همبستگی صفر بین متغیر سرمایه‌ی انسانی و عملکرد رد میشود به عبارت دیگر بین سرمایه‌ی انسانی و عملکرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی اول تحقیق تأیید میشود، همچنین میتوان گفت ۱/۷۱ درصد از تغییرات دو متغیر سرمایه‌ی انسانی و عملکرد با یکدیگر مشترک است. با تغییر اقتصاد از اقتصاد صنعتی به سمت اقتصاد دانش محور اهمیت نیروی انسانی دانشی بالاتر رفته است، در واقع سرمایه انسانی به عنوان عامل کلیدی بازار بیش از پیش آشکار شده است. سازمانها به این نتیجه رسیدند که اگر بخواهند خود را متمایز از دیگران بسازند و در بازار به رقابت بپردازد ملزم به استخدام و پرورش و نگهداری نیروی انسانی با استعدادهای برجسته هستند. تاکید سازمانها بر سرمایه انسانی بر این دیدگاه مبتنی است که ارزش بازاری سازمانها کمتر به منابع مشهود بستگی دارد و بیشتر وابسته به داراییهای نامشهود به ویژه سرمایه انسانی است. از طرفی بسیاری از اندیشمندان دلیل اهمیت و مهمتر بودن سرمایه انسانی به نسبت دیگر سرمایه‌ها را این می‌دانند که عملکرد دیگر سرمایه‌ها به عملکرد مطلوب و مناسب این سرمایه وابسته است. این در واقع به این نکته اشاره دارد که اگر سرمایه انسانی از لحاظ روحی و روانی و جسمی در وضعیت مناسبی قرار نداشته باشد با پایین آمدن سطح عملکرد آن، منابع و سرمایه‌های دیگر که با این نیروی انسانی کار میکنند نیز عملکرد مطلوبی نخواهند داشت. پس قطعاً وجود نیروی انسانی با روحیه منجر به بهبود عملکرد سازمان در نگاه نخست خواهد شد. برای بهبود سرمایه انسانی از لحاظ مختلف میتوان موارد زیر را برای وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲ پیشنهاد داد:

- ۱- افزایش و شفافیت ارائه اطلاعات در مورد نحوه تصمیمگیری در مورد موضوعاتی که مرتبط با کارکنان میباشد.
 - ۲- استمرار و استقرار شایسته سалاری در وزارت امور خارجه آزاد برای بهبود روحیه و عملکرد کارکنان
 - ۳- افزایش جریان اطلاعات و تدوین استراتژیهای لازم برای تسریع تسهیم دانش در وزارت امور خارجه آزاد.
 - ۴- ارائه بازخور در مورد نحوه عملکرد سرمایه انسانی و درخواست از نیروی انسانی برای بالاتر بردن عملکرد خود از طریق ارائه چرخه پیگمالیون برای بهبود عملکرد نیروی انسانی
- بحث و نتیجه گیری از فرضیه دوم: بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲ رابطه معنی داری وجود دارد.**

همانطور که در جدول شماره ۸-۴ مشاهده میشود فرض صفر مبنی بر ضریب همبستگی صفر بین متغیر سرمایه ی ساختاری و عملکرد رد می شود به عبارت دیگر بین سرمایهی ساختاری و عملکرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی دوم تحقیق تأیید میشود، همچنین میتوان گفت ۱/۹۶ درصد از تغییرات دو متغیر سرمایهی ساختاری و عملکرد با یکدیگر مشترک است. این بعد از سرمایه فکری اشاره به آن دسته از دانشهای دارد و سرمایه های در سازمان دارد که مربوط به سرمایه انسانی نمیشود. در واقع این نوع سرمایهها همانطور که در ادبیات نظری در مورد آن بحث نمودیم مربوط به سرمایه های همانند فن آوری های سازمانی، فرآیندها و روش های کاری در سازمان میباشد. اگر به بررسی جزئی تر در مورد سرمایه فکری بپردازیم درمییابیم که اگر یک سازمان دارای سیستمها و رویه های کاری ضعیفی باشد، سرمایه فکری کلی به حداکثر توانایی بالقوه اش دست نخواهد یافت. حتی اگر کارکنان یک سازمان دارای تواناییهای و قابلیتهای کافی و بالایی باشند؛ در صورتی که ساختار سازمانی از قوانین و سیستمهای ضعیفی تشکیل شده باشد، نمیتوان از این قابلیتها و استعدادهای کارکنان برای خلق ارزش و داشتن عملکرد خوب سازمانی استفاده کرد در حالی که سازمانهایی با سرمایه ساختاری قوی دارای یک فرهنگ حمایتی خواهند شد که به افراد امکان میدهد تا دست به کارهای جدیدی بزنند، با شکست روبه رو شوند و یاد بگیرند. در نتیجه وزارت امور خارجه باید تلاش کند تا سرمایه ساختاری خود را توسعه دهند و برای توسعه سرمایه ساختاری ابتدا باید قادر بود آن را اندازه گیری کرد. با سنجش صحیح این سرمایه میتوان آن را به خوبی مدیریت کرد و در راستای توسعه این سرمایه با ارزش گام برداشت. در این راستا برای بالا بردن سرمایه ساختاری برای وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲ این پیشنهادات ارائه میگردد.

- ۱- استفاده از سیستمهای اطلاعاتی و فناوری اطلاعات آسان که نیروی انسانی به راحتی بتوانند با آن فرآیندهای کاری را انجام دهند.
 - ۲- به کارگیری ساختارهای تخت و دوری از ساختار سلسله مراتبی برای تسهیل ارتباطات و دریافت و تسهیم دانش و افزایش اختیارات سازمانی به نیروی انسانی
 - ۳- افزایش و فعال سازی بخش تحقیق و توسعه که یکی از مولفه های اصلی سرمایه ساختاری میباشد.
 - ۴- در دسترس گذاشتن چشم اندازهای و ماموریتهای سازمانی که نیروی انسانی به راحتی بتواند فرآیندهای کاری خود را در راستای آن تنظیم نماید.
- بحث و نتیجه گیری از فرضیه سوم: بین سرمایه رابطهای (مشتری) و عملکرد سازمانی وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲ رابطه معنی داری وجود دارد.**

همانطور که در جدول شماره ۸-۴ مشاهده میشود فرض صفر مبنی بر ضریب همبستگی صفر بین متغیر سرمایهی رابطه ای و عملکرد رد می شود به عبارت دیگر بین سرمایهی رابطهای و عملکرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی سوم تحقیق تأیید میشود، همچنین میتوان گفت ۱/۸۰ درصد از تغییرات دو متغیر سرمایهی

رابطه‌های و عملکرد با یکدیگر مشترک است. در واقع ارتباط دائم با مشتریان و ارباب رجوعان (کارمندان) به عنوان یک سرمایه مطلوب سازمانی به شمار می‌رود. وجود ارتباط مناسب و رعایت احترام متقابل در این رابطه منجر به ایجاد یک تعهد در بین مشتریان و ارباب رجوعان (کارمندان) نسبت به موسسه و یا وزارت امور خارجه خواهد شد. وجود این ارتباطات منجر به آن خواهد شد که مشکلات و نقاط ضعف سازمانی را به سازمان نشان داد و منجر به، به دست آوردن عملکرد مناسبتر از طریق بهبود نقاط ضعف خواهد شد. از طرفی ارتباط دائم با مشتریان منجر به دست آوردن بخشی از دانش که مربوط به محیط بیرونی می‌باشد خواهد شد و از طرفی مشتریان همواره با ارائه بازخور به دنبال آن هستند که نیازهای پنهان خود را به مشتریان به خوبی نمایش داده و عملکرد سازمان را بهبود ببخشند. در واقع نباید در این رابطه تنها به روابط با مشتریان و کارمندان تاکید کرد بلکه عملکرد بلندمدت در این رابطه منجر به بهبود این سرمایه خواهد شد. حال برای بهبود این نوع سرمایه در وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲ میتوان پیشنهاد ذیل را ارائه داد:

۱- استقرار سیستمهای ارتباطی با مشتریان و ارباب رجوعان برای دریافت اطلاعات از نحوه ارائه خدماتی که از وزارت امور خارجه دریافت میکنند.

۲- شناسایی نیازهای پنهان مشتریان برای انطباق ماموریت‌های سازمانی با نیازهای کارمندان و ارباب رجوعان

۳- افزایش کانالهای ارتباطی با کارمندان و برای بهبود عملکرد وزارت امور خارجه
بحث و نتیجه گیری از فرضیه اصلی :

بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی وزارت امور خارجه در سال ۱۴۰۲ رابطه معنی داری وجود دارد.

همانطور که در جدول شماره ۶-۴ مشاهده میشود فرض صفر مبنی بر ضریب همبستگی صفر بین متغیر سرمایه فکری و عملکرد رد می شود به عبارت دیگر بین سرمایه فکری و عملکرد در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ بنابراین فرضیه اصلی تحقیق تأیید میشود، همچنین میتوان گفت ۲/۲۲ درصد از تغییرات دو متغیر سرمایه فکری و عملکرد با یکدیگر مشترک است. همانطور که بارها در این تحقیق گفتیم فلسفه اصلی استفاده از سرمایه های نامشهود که سرمایه فکری نیز شامل آن میشود تغییر سمت و سوی اقتصادی است دیگر عمر محصولات و خدمات همانند زمان اقتصاد صنعتی بلند نیست زیرا در زمان اقتصاد صنعتی بیشتر به دنبال ارائه محصولات و خدمات بودند و اعتقاد بر این بود که محصول تولید شود مشتری خود را پیدا میکند اما امروزه با دوران صنعتی اقتصاد فاصله زیادی گرفته است و پیش بینی تغییر سلاقی مشتریان از وظایف شرکتهای و سازمانهای فعال در این زمینه است. در واقع با توجه به سلاقی مشتریان است که محصولات و خدمات تولید شده و در دسترس آنان قرار میگیرد.

در جدول زیر نتایج تحقیقات محققین گذشته را با تحقیقات خود بررسی میکنیم در این بررسی ها تحقیق غیرهمراستا مشاهده نشد.

نام محقق و سال اثر	همراستا و غیرهمراستا
پوکار (۲۰۱۲)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد
کمیک و پوکراجیک (۲۰۱۲)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد
پیتر ویسنوسکی (۲۰۱۹)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد
ون چانگ و سو (۲۰۱۹)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد
دوسیا ورا (۲۰۰۵)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد
موریسن و همکارانش (۲۰۰۴)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد
بونتیس (۲۰۲۰)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد
نقوی و همکاران (۱۳۹۱)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد

قربانی و همکاران (۱۳۹۹)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد
طالبی و همکاران (۱۳۹۹)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد
فطرس و بیگی (۱۳۹۹)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد
شهریاری (۱۳۹۹)	نتایج تحقیق با تحقیقات این محقق <u>همراستا</u> میباشد

نتیجه گیری:

با توجه به اینکه محقق مدت را صرف انجام تحقیق در زمینه سرمایه فکری و عملکرد کرده است در این بین با یک سری مسائل جدید و موضوعاتی نو برخورد کرده است که ممکن است برای محققین بعدی در این راه جالب و مثمرتر باشد. همانطور که در ادبیات موضوع و کلیات تحقیق بیان شد، در این بررسی، سرمایه فکری فقط بر ادراکهایی از مدل سه وجهی بونتیس تکیه شد، اما برای پژوهشهای آتی پیشنهاد میشود نخست، از شاخصهای کمی (برای مثال ضریب فکری مبتنی بر ارزش افزوده) برای سنجش اجزای سرمایه فکری استفاده شود. دوم اینکه جانسون مدعی است که اول نقطه شروع سرمایه فکری، متغیر سرمایه انسانی بوده و هیچ یک از اجزای سرمایه فکری نمیتواند به تنهایی ارزش آفرین باشد در این رابطه پیشنهاد میشود در پژوهش های بعدی الگوی مشتمل بر مسیر سلسله مراتبی سرمایه انسانی به ساختاری، سپس سرمایه ساختاری به مشتری و سرانجام، مسیر سرمایه مشتری به عملکرد سازمانی مورد سنجش قرار بگیرد. موضوع پیشنهادی دیگر نیز میتواند این باشد که از آنجا که فرهنگ نقش فراتر از یک گزینه ساختاری داشته و بدین ترتیب، ضمن درک تفاوت های فرهنگی؛ لازم است در مدل های سرمایه فکری، توجه بیشتری به مقولات فرهنگی مبذول شود. در این بین محقق موضوعاتی را برای تحقیقات آتی به شرح ذیل پیشنهاد میدهد:

- ۱- بررسی و آسیب شناسایی دلایل کاهش سرمایه های فکری در سازمان.
- ۲- شناسایی عوامل تاثیرگذار بر نگه داشت سرمایه های فکری بر اساس رویکرد تصمیم گیری چندمعیاره.
- ۳- بررسی تاثیر استراتژیهای نوآورانه بازاریابی بر عملکرد تجاری.
- ۴- بررسی تاثیر سرمایه فکری بر چابکی سازمانها.
- ۵- بررسی تاثیر استراتژیهای سرمایه های فکری بر کیفیت محصولات.
- ۶- بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی و مدیریت دانش بر عملکرد تجاری.
- ۷- تدوین الگوی سرمایه فکری برای سازمان و موسسات مالی برای بهبود عملکرد با رویکرد کارت امتیازی متوازن
- ۸- صورت پذیرفتن تحقیق در جامعه آماری و تعداد نمونه در صنایع مختلف.

مراجع:

- آشنا؛ مصطفی؛ یوسفی؛ حمیدرضا؛ صادقی؛ فرزانه (۱۳۹۹) « سرمایه فکری؛ سرمایه های ارزشمند و موثر در سازمان امور مالیاتی کشور»، فصلنامه تخصصی مالیات؛ دوره جدید؛ ش ۶؛ ص ۱۴۰-۱۴۴
- آذر، عادل (۱۳۹۲). آمار و کاربرد آن در مدیریت، انتشارات سمت، تهران، چاپ سوم؛ ص ۱۸-۲۲
- ارباب شیرانی، بهروز و محمد حسن عباسی (۱۳۹۹)، تجزیه و تحلیل سرمایه های فکری وزارت امور خارجه ها از دیدگاه مدیریت دانایی، زنجان : اولین کنفرانس بین المللی مدیریت سرمایه فکری، ۱۳۹۹.
- لئونارد.ام جسوپ، ژوزف ولاسیچ، قربانی زاده وجه الله ، سیستم های اطلاعات مدیریت، ناشر، بازتاب، ۱۳۹۱
- سعادت، اسفندیار، مدیریت منابع انسانی، شر: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی وزارت امور خارجه ها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی، ۱۳۹۹
- سرمد؛ زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه (۱۳۹۸) «روشهای تحقیق در علوم رفتاری» چاپ پنجم؛ انتشارات آگاه
- والمحمدی، چنگیز، فیروزه، ۱۳۹۹، نگین، ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از BSC، فصلنامه مدیریت

- حقیقی، محمد علی؛ رعنائی، حبیب...، ۱۳۹۶، بهره‌وری نیروی انسانی-ارزشیابی عملکرد کارکنان. چ ۱ تهران: انتشارات ترمه.
- حاجی کریمی، عباسعلی و عطیه بطحایی(۱۳۹۹)، مدیریت سرمایه های فکری (مزیت راهبردی - ارزش آفرینی سازمانی)، تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی.
- زاهدی، محمد و فرشته لطفی زاده(۱۳۹۹)، «باعداد مدل های اندازه گیری سرمایه فکری»، فصلنامه مطالعات مدیریت، پاییز ۱۳۹۹، شماره ۵۵.
- علوی، سید علی و سید روح الله قرشی (۱۳۹۹)، «الگوی اندازه گیری سرمایه فکری در سازمان های ایرانی»، فصلنامه اندیشه مدیریت، سال اول، پاییز و زمستان ۱۳۹۹، شماره دوم.
- Shimoon, and Chen, C.B., and Peng, S.Y.,1999, "Firm operation performance analysis using data envelopment analysis and balanced",International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 57, NO. 7, pp. 523-539.
- Penny pecker, 2016,, “A New Framework for Selection of the Best Performance Appraisal Method”.
- Tayles, M. Bramley, A., Adshead, N. & J. Farr (2022), "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
- Snell, S. A & Bohlander, G. W. (2017). Managing Human Resources. Thomson Publishing Company
- Bernardi, L. (2023). Channels of Social Influence on Reproduction. Population Research and Policy Review 22(5-6): 527–555.doi:10.1023/b:popu.00000 20892.15221.44.
- Altenburger, Otto A.;Schaffhauser-Linzatti, Michaela M.,(۲۰۰۵). Intellectual Capital Reports for Universities-A Trial Intellectual Capital Report at the University of Vienna, Submission for the ۳ rd Conference on the Public Sector, Faculty of Economics, University .of Ljubljana, June ۳۰th- July ۱ st, ۲۰۱۹
- Austrian Research Centers, (2016), Intellectual Capital Report 2016, Siebersdorf: Austrian Research Center Siebersdorf Research GmbH, available at: www. Arcs.ac.at.
- Bramhandkar, Alka (2017), Intellectual Capital and Organizational Performance: an Empirical Study of the Pharmaceutical Industry, Vol.5, Issue 4, Barcelona, available at: www. System. Parsiblog. Com/Archive41241. Htm.
- Choong, kwee keong(2019), “Intellectual capital: definitions, categorization and reporting models” , Journal of Intellectual Capital, Vol. 9, No. 4, 2019, pp. 609-638, available at: www. Emeraldinsight. Com/1469-1930. htm.
- Noe, R.A, Hollenbeck, J. R, Gerhurt, B & Wright, P.M. (2019). Human Resource Management: gaining Competitive advantage. New York: Mc GrawHill
- Ivancevich, J. M.(2017). Human Resource Management. New York: Mc GrawHill.
- Byars, L.I & Rue, L.W. (2019). Human Resource Management: 9 th Edition. New York: Mc GrawHill.