

## تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی

محمدحسین رخشانی<sup>۱</sup>، امیراسماعیل شهسواری<sup>۲</sup>، پوریا مقری<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بیرجند، بیرجند [rakhshani.79@gmail.com](mailto:rakhshani.79@gmail.com)

<sup>۲</sup> کارشناس میراث فرهنگی خراسان جنوبی، بیرجند [amir.e.shahsavary@gmail.com](mailto:amir.e.shahsavary@gmail.com)

<sup>۳</sup> دانش آموخته کارشناسی ارشد، بیرجند [pezhvaofficial2018@Email](mailto:pezhvaofficial2018@Email)

### چکیده

با توجه به اهمیت سرمایه فکری در بالابردن عملکرد مطلوب سازمان‌ها، این تحقیق با هدف تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی، گردشگری استان خراسان جنوبی انجام شد. این تحقیق از نظر بررسی فرضیه‌ها از نوع همبستگی و جامعه آماری آن شامل کلیه کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی می‌باشد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است و داده‌های بدست آمده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و Smart-PLS تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان داد که سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد.

### واژه‌های کلیدی

سرمایه فکری، سرمایه انسانی، ساختاری، ارتباطی، عملکرد مالی

## ۱. مقدمه

امروزه بسیاری از اقتصادهای پیشرفته در زمره کشورهای دانش‌محور قرار دارند. در واقع اقتصاد دانش‌محور، اقتصادی است که در آن تولید دانش و به کارگیری آن و نیروی کار ماهر نقش تعیین‌کننده‌ای در ایجاد ثروت دارد. لذا سازمان‌ها و شرکت‌های گوناگون ناچارند برای هماهنگ شدن با تغییر و تحولات عصر حاضر با مقوله‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری<sup>۱</sup> آشنا شوند [۱]. لذا سازمان‌ها برای استمرار و استقرار خود با چالش‌های جدیدی روبه‌رو هستند که برون رفت از این چالش‌ها مستلزم توجه بیشتر به توسعه و تقویت مهارت‌ها و توانایی‌های درونی است که این کار از طریق میانی دانش سازمانی و سرمایه فکری صورت می‌گیرد که سازمان‌ها از آن‌ها برای رسیدن به عملکرد بهتر در دنیای کسب و کار استفاده می‌کنند [۲]. سرمایه فکری طبق چارچوب پیشنهادی بونتیس (۱۹۹۸) [۲۴] و مطالعات بعدی به سه جزء سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی تقسیم گردید که بدین شرح است. ۱. سرمایه انسانی، سرمایه درونی در میان افراد بوده و سازمان قادر به اکتساب و تملک آن‌ها نیست. بنابراین، این خطر برای سازمان وجود دارد که با ترک افراد، این سرمایه نیز از سازمان خارج گردد. از این رو بالندگی سرمایه انسانی به نحوه به کارگیری، توسعه خلاقیت و نوآوری سازمان برای بهبود این سرمایه‌ها وابستگی مستقیمی دارد [۳]. ۲. سرمایه ساختاری که عبارت است از هر چیزی در سازمان که از کارکنان در انجام کارشان حمایت می‌کند. در این سرمایه اگر سیستم و رویه سازمان ضعیف باشد و افراد با آن عملیات خود را دنبال کنند، همه توان بالقوه سرمایه فکری تحقق نخواهد یافت [۴]. از دیدگاه ادوینسون و مالون (۱۹۹۷) [۲۵] سرمایه ساختاری شامل سخت‌افزار، نرم افزار، پایگاه‌های اطلاعاتی، ساختار سازمانی، حق ثبت اختراعات، علائم تجاری و هرگونه قابلیت‌های سازمانی دیگری است که موجب بهتر و سریع‌تر انجام شدن کارها توسط کارکنان می‌گردد. ۳. سرمایه ارتباطی یا سرمایه مشتری نیز عبارت است از ارزش روابطی که سازمان با مشتریانش ایجاد می‌کند. این ارزش در وفاداری مشتریان به سازمان و یا محصولاتش بازتابنده می‌شود. بطوریکه بدون سرمایه مشتری ارزش بازار و عملکرد سازمان تحقق نمی‌یابد [۲۶]. یکی از مهم‌ترین جنبه‌های مرتبط با سرمایه فکری، ارزشیابی آن و بررسی ارتباط آن با عملکرد مالی سازمان‌هاست [۲۷]. به طوری که در جوامع دانش‌محور کنونی، نقش و اهمیت سرمایه‌های مالی در تعیین قابلیت‌های سودآوری پایدار در مقایسه با سرمایه فکری کاهش چشمگیری یافته است. بر این اساس می‌توان سرمایه فکری را یکی از اساسی‌ترین دارایی‌های یک سازمان دانست که عبارت است از دانش، تجربه، مهارت و دانش حرفه‌ای، روابط خوب و ظرفیت‌های فناورانه که به سازمان مزیت رقابتی می‌دهد [۲۸]. امروزه مدیران سازمان‌ها می‌دانند ماشین‌آلات، تجهیزات و ساختمان را نمی‌توان اصلی‌ترین دارایی سازمان به حساب آورد. آنچه به عنوان دارایی مهم هر سازمان به شمار می‌رود، دانش سازمانی است و مدیریت صحیح بر آن باعث کسب مزیت رقابتی برای سازمان و در نهایت پیروز شدن بر رقبا خواهد بود [۵]. در این خصوص پیران و ناستی‌زایی (۱۳۹۵: ۴۵۷) [۶] بیان می‌دارند سرمایه فکری جزء دارایی‌های نامشهود سازمان هستند که ماهیت فیزیکی و عینی ندارند و با ارزش صفر در ترازنامه‌های سنتی ارزش‌گذاری می‌شوند، سازمان‌ها را در انجام فعالیت‌ها و عملکرد بهترشان کمک می‌کنند، باعث افزایش مزیت رقابتی می‌شوند، در نهایت به بهبود عملکرد مالی<sup>۲</sup> سازمان‌ها منجر می‌شوند. عملکرد مالی، مفهوم شناخته شده‌ای است که به عنوان تلاش یک سازمان برای رسیدن به اهداف خود و یا موثر بودن در بهره‌وری تعریف شده است و به راحتی با استفاده از دارایی‌های سازمان قابل اندازه‌گیری می‌باشد و عوامل بسیاری چون مالکیت نهادی، نوآوری، یادگیری سازمانی، ترکیب منابع انسانی و سرمایه فکری بر عملکرد مالی تأثیرگذار است [۷]. در محیط پویای تجاری امروز، شرکت‌هایی که در یادگیری و نوآوری بتوانند بر رقبای خود پیشی گیرند قادرند ادامه حیات دهند و همچنین ارزش بیشتری کسب کنند. شدت این موضوع به اندازه‌ای است که برآورد شده در حدود ۵۰ تا ۹۰ درصد ارزش ایجاد شده به وسیله شرکت‌های موجود در اقتصاد امروزی، از مدیریت سرمایه فکری حاصل می‌شود [۲۹]. در این راستا برخی از پژوهش‌های انجام شده داخلی و خارجی مرتبط با موضوع تحقیق بدین شرح است. پژوهش‌های فرازمنند و همکاران (۱۳۹۸) [۸]، با عنوان «بررسی اثر سرمایه فکری بر بیشینه‌سازی عملکرد مالی بنگاه‌های وابسته نفتی در بورس اوراق بهادار»، مهدوی خو و محمودترابی (۱۳۹۴) [۱۱]، با عنوان «بررسی تأثیر اجزای سرمایه فکری بر ابعاد عملکرد مالی»، اسدی و یوخنه‌القینانی (۱۳۹۳) [۹] با عنوان «بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت‌ها»، اکسیو و وانگ<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) [۳۰] با عنوان «سرمایه فکری، عملکرد مالی و رشد پایدار شرکت‌ها: شواهدی از صنعت ساخت کره»، ساردو<sup>۴</sup> و همکاران

1. Intellectual Capital

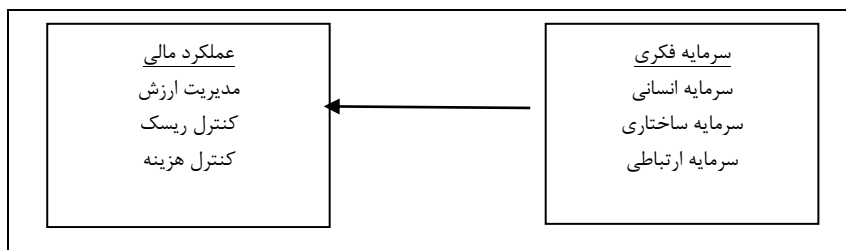
2. Financial Performance

3. Xu & Wang

(۲۰۱۸) [۳۱] با عنوان «تاثیر سرمایه فکری در عملکرد مالی هتل‌های کوچک و متوسط»، ویشنو و گوپتا<sup>۴</sup> (۲۰۱۴) [۳۲] با عنوان «بررسی رابطه بین سرمایه فکری با عملکرد مالی در صنعت داروسازی کشور هند»، نشان دادند شرکت‌هایی که سرمایه فکری بیشتری دارند عملکرد مالی بهتری نیز دارند. همچنین پژوهش‌های آقاپور (۱۳۹۶) [۱۰]، منصور (۱۳۹۷) [۱۱] و غلامی کرین و همکاران (۱۳۹۴) [۱۲]، نشان دادند اثر مؤلفه‌های سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی) بر عملکرد مالی شرکت‌ها تأثیر بسزایی دارد. پژوهش‌های سیتواتی<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۱۹) [۳۳]، دیمای<sup>۶</sup> و همکاران (۲۰۱۶) [۳۴]، سامدریا<sup>۸</sup> (۲۰۱۴) [۳۵] و کلیزا و روسی<sup>۹</sup> (۲۰۱۴) [۳۶]، نشان دادند ضریب ارزش افزوده سرمایه ساختاری عامل مهمی است که با سود و معیارهای عملکرد مالی رابطه مثبت و معناداری دارد. پژوهش‌های کارمن<sup>۱۰</sup> و همکاران (۲۰۱۶) [۳۷] و سامدریا (۲۰۱۴) [۳۵] بر تأثیر سرمایه انسانی بر عملکرد مالی شرکت‌ها و دیمای و همکاران (۲۰۱۶) [۳۴] نیز بر اثر سرمایه ارتباطی بر مزیت رقابتی بنگاه‌ها صحنه گذاشتند. بر این اساس با توجه مشکلات اقتصادی و اداری متعدد کشور در سه دهه اخیر و وجود مسایل و چالش‌های عمده در زمینه‌های مختلف از جمله، حجیم و بیش از حد بزرگ بودن سازمان‌های دولتی، باعث شده که این سازمان‌ها از عملکرد و کارایی لازم برخوردار نبوده و لذا از هدف اصلی خود یعنی خدمت‌رسانی به مردم دور بمانند [۱۳]. با این وجود، متأسفانه اکثر صنایع در کشورهای مختلف دنیا در حال استفاده از روش‌های سنتی حسابداری مالی هستند که قرن‌ها پیش برای یک محیط کسب و کار مبتنی بر کارهای یدی و دارایی‌های ملموس ایجاد شده بودند [۱۴]. یکی از مشکلات اساسی سیستم‌های حسابداری سنتی، عدم کفایت و ناتوانی آن‌ها در سنجش و ملحوظ نمودن ارزش سرمایه‌های فکری در صورت‌های مالی شرکت‌ها است [۱۵]. بنابراین با توجه به اهمیت فزاینده‌ای که سرمایه فکری در ارزش واقعی شرکت‌ها و عملکرد مالی آن‌ها دارد، توجه روزافزون محققان دانشگاهی و دست‌اندرکاران سازمانی را به خود جلب کرده است از این رو، در محیط رقابتی امروزه ضرورت بررسی مفهوم سرمایه فکری و بررسی وضعیت موجود و بهبود عملکرد به ویژه عملکرد مالی سازمان میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان و شناخت عوامل اصلی اثرگذار بر آن محور اصلی مطالعه حاضر قرار گرفته است و سؤال اصلی تحقیق این است که آیا سرمایه فکری بر عملکرد مالی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی تأثیر دارد یا خیر؟ این مفهوم بخصوص در اداره میراث فرهنگی بیشتر احساس شده است.

### ۲. مدل مفهومی، اهداف و فرضیه‌های تحقیق

با توجه به اهمیت تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی این پژوهش به منظور پاسخگویی به این پرسش اساسی است که «آیا سرمایه فکری تأثیری بر عملکرد مالی سازمان دارد؟» و برای این منظور از مدل پیشنهادی زیر بهره گرفته است که در این پژوهش عملکرد مالی به عنوان متغیر وابسته و متغیر سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن به عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده‌اند.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

4. Sardo  
5. Vishnu & Gupta  
6. Setyawati  
7. Dima  
8. Sumedrea  
9. Celenza & Rossi  
10. Carmen

### ۲.۱. اهداف تحقیق

در این تحقیق علاوه بر هدف کاربردی ارائه رهنمودهایی به دست اندرکاران اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی جهت بهبود سرمایه فکری و عملکرد مالی سازمان، هدف‌های زیر را نیز پیگیری می‌کند.

هدف اصلی: تعیین اثر سرمایه فکری بر عملکرد مالی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی.

هدف فرعی اول: تعیین اثر سرمایه فکری در مولفه ساختاری بر عملکرد مالی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی.

هدف فرعی دوم: تعیین اثر سرمایه فکری در مولفه انسانی بر عملکرد مالی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی.

هدف فرعی سوم: تعیین اثر سرمایه فکری در مولفه ارتباطی بر عملکرد مالی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی.

### ۲.۲. فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی: سرمایه فکری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی تأثیر دارد.

فرضیه فرعی اول: سرمایه فکری در مولفه ساختاری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی تأثیر دارد.

فرضیه فرعی دوم: سرمایه فکری در مولفه انسانی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی تأثیر دارد.

فرضیه فرعی سوم: سرمایه فکری در مولفه ارتباطی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی تأثیر دارد.

### ۳. جامعه و نمونه آماری تحقیق

جامعه آماری تحقیق حاضر، شامل کلیه کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی به تعداد ۱۰۰ نفر می‌باشد که از این تعداد ۲۵ نفر کارکنان بخش‌های حفاظت و خدماتی هستند که با توجه سطح تحصیلات وارد مطالعه نشدند و به دلیل محدود بودن جامعه آماری، باقی کارکنان اداره میراث فرهنگی، صنایع دستی، گردشگری استان خراسان جنوبی (۷۵ نفر) به روش سرشماری وارد مطالعه شدند ولی از این تعداد، ۱۶ نفر به دلایل ناقص بودن و مخدوش بودن پرسشنامه‌ها از مطالعه حذف شدند و مطالعه بر روی ۵۹ نفر از کارکنان صورت گرفت.

### ۴. روش شناسی تحقیق

لازم به ذکر است که این تحقیق بر مبنای هدف، یک تحقیق «کاربردی» است. بر مبنای روش، یک تحقیق «همبستگی» است. زیرا به دنبال بررسی اثر متغیر «سرمایه فکری» به عنوان متغیر «مستقل» بر متغیر «عملکرد مالی» به عنوان متغیر «وابسته» می‌باشد. به منظور جمع‌آوری داده‌های موردنیاز جهت آزمون و تحلیل فرضیه‌های تحقیق با بهره‌گیری از ابزار «پرسشنامه» استفاده شد. پرسشنامه‌های استفاده شده در این تحقیق عبارتند از: پرسشنامه سرمایه فکری که توسط بونتیس (۱۹۹۸) [۲۴] تدوین گردیده است. این پرسشنامه در قالب ۴۲ سوال و سه مولفه سرمایه انسانی (۱۵ سوال)، سرمایه ساختاری (۱۳ سوال) و سرمایه ارتباطی (۱۴ سوال) به بررسی دارایی‌های نامشهود سازمان می‌پردازد. پرسشنامه عملکرد مالی که توسط عزیزی (۱۳۹۰) [۱۶] طراحی شده و دارای ۲۱ سوال و ۳ مولفه مدیریت ارزش، کنترل ریسک، کنترل هزینه می‌باشد.

### ۵. یافته‌های آماری تحقیق

مطالعه حاضر بر مبنای موضوع در حوزه مدیریت مالی قابل بحث است و در سال ۱۴۰۱ در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی انجام شده است. در بخش آمار توصیفی، تحلیل توصیفی کارکنان بر حسب ویژگی‌های جمعیت شناختی نشان داد از بین ۵۹ نفر مورد مطالعه، بیشترین فراوانی مربوط به جنسیت مرد (۶۲/۷ درصد)، سن بیشتر از ۳۵ سال، دارای سطح تحصیلات لیسانس، سابقه خدمت ۱۵-۱۱ سال و شاغل در بخش غیرمالی می‌باشد. در بررسی آماره‌های توصیفی متغیر سرمایه فکری و متغیر عملکرد مالی، بیشترین میانگین سرمایه فکری مربوط به سرمایه ارتباطی (۳/۳۲±۰/۶۶) و کمترین میانگین مربوط به سرمایه انسانی (۳/۲۸±۰/۶۹) می‌باشد. میانگین نمره سرمایه فکری در کل ۳/۳۰±۰/۶۷ و میانگین نمره عملکرد مالی در کل ۳/۵۹±۰/۷۷ به دست آمد. با توجه به اینکه ضرایب کجی و کشیدگی برای متغیر سرمایه فکری و مولفه‌های آن در بازه [۲، -۲] می‌باشد، نتیجه گرفته می‌شود که متغیرهای مذکور از توزیع نرمال برخوردار می‌باشند.

جدول ۱. شاخص‌های آماری تحلیل توصیفی متغیر سرمایه فکری در کل و مولفه‌های آن و متغیر عملکرد مالی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	میانگین	مد	کجی	کشیدگی
سرمایه انسانی	۳/۲۸	۰/۶۹	۳/۴۰	۳/۴۰	-۰/۹۹	۰/۲۲
سرمایه ساختاری	۳/۲۹	۰/۷۱	۳/۴۶	۳/۳۸	-۱/۰۱	۰/۲۱
سرمایه ارتباطی	۳/۳۲	۰/۶۶	۳/۵۰	۳/۵۰	-۱/۰۱	۰/۱۷
سرمایه فکری در کل	۳/۳۰	۰/۶۷	۳/۴۵	۳/۴۵	-۱/۰۶	۰/۳۲
عملکرد مالی در کل	۳/۵۹	۰/۷۷	۳/۷۶	۳/۷۶	-۱/۰۹	۰/۵۷

به منظور بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون معادلات ساختاری بهره‌گیری شد تا وضعیت تأیید و یا عدم تأیید آن‌ها مشخص شود.

**فرضیه اصلی: سرمایه فکری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی تاثیر معناداری دارد.**

برای تعیین اینکه سرمایه فکری به چه میزانی می‌تواند عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی را تبیین کند از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که متغیر عملکرد مالی به عنوان متغیر ملاک و متغیر سرمایه فکری به عنوان متغیر پیش بین وارد معادله شدند. نتیجه آزمون مذکور نشان داد که سرمایه فکری می‌تواند ۵۵٪ عملکرد مالی را تبیین کند که از نظر آماری معنادار بود ( $F=۶۸/۶۹$ ,  $p<۰/۰۰۱$ ). (جدول ۲)

جدول ۲. نتایج رگرسیون مربوط به اثر سرمایه فکری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری، صنایع دستی استان خراسان جنوبی

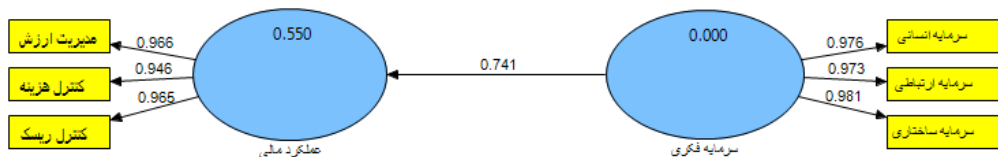
منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معناداری	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
سرمایه فکری	مقدار باقی مانده	۱۵/۵۱	۵۷	۰/۲۷			
	جمع کل	۳۴/۲۱	۵۸				

نتایج ضرایب رگرسیون در جدول ۳ نشان می‌دهد که سرمایه فکری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد ( $p<۰/۰۰۱$ ). ضریب بتا ۰/۷۴ نشان‌دهنده آن است که به ازای افزایش یک نمره سرمایه فکری، عملکرد مالی در اداره مورد مطالعه به میزان ۰/۷۴ افزایش می‌یابد.

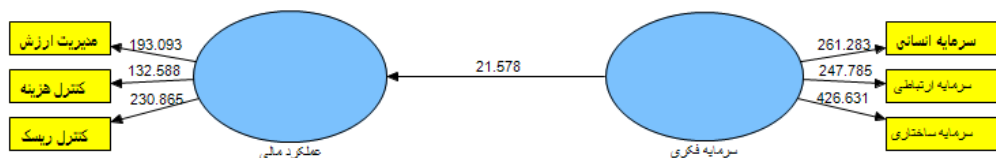
جدول ۳. ضرایب رگرسیون مربوط به اثر سرمایه فکری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی

متغیر	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	مقدار T	سطح معنی داری
	مقدار B	خطا استاندارد			
ثابت	۰/۷۹	۰/۳۵		۲/۲۸	۰/۰۳
سرمایه فکری	۰/۸۵	۰/۱۰	۰/۷۴	۸/۲۹	<۰/۰۰۱

همچنین برای بررسی اثر سرمایه فکری بر عملکرد مالی علاوه بر رگرسیون تک متغیره از آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد که نتایج در شکل ۲ و ۳ آورده شده است: با توجه به شکل ۲ می‌توان دریافت که مقدار بار عاملی اثر سرمایه فکری بر عملکرد مالی به میزان (۰/۷۴۱) بیش از ۰/۴ بوده و از آنجا که مقدار معناداری روابط بین متغیرهای مذکور مندرج در شکل ۳ نیز به میزان (۲۱/۵۷۸) بیش از ۱/۹۶ می‌باشد، صحت این رابطه مورد تایید می‌باشد و می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه فکری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد و می‌تواند با فرض ثابت بودن سایر شرایط ۵۵ درصد تغییرات عملکرد مالی را پیش‌بینی نماید.



شکل ۲. مقدار بار عاملی اثر سرمایه فکری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی



شکل ۳. مقدار معناداری اثر سرمایه فکری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی

**فرضیه فرعی اول: سرمایه انسانی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی تاثیر معناداری دارد.**

برای تعیین اینکه سرمایه انسانی به چه میزان می‌تواند عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی را تبیین کند از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که متغیر عملکرد مالی به عنوان متغیر ملاک و متغیر سرمایه انسانی به عنوان متغیر پیش بین وارد معادله شدند. نتیجه آزمون مذکور نشان داد که سرمایه انسانی می‌تواند ۴۷٪ عملکرد مالی را تبیین کند که از نظر آماری معنادار بود ( $F=50/60$ ,  $p<0/001$ ). (جدول ۴)

جدول ۴. نتایج رگرسیون مربوط به اثر سرمایه انسانی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی

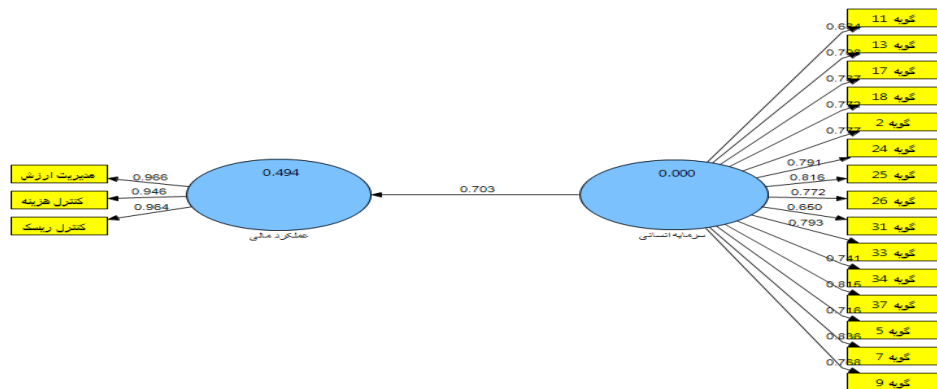
منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معناداری	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
سرمایه انسانی	مقدار باقی مانده	۵۷	۰/۳۲				
جمع کل	۳۴/۲۱	۵۸					

نتایج ضرایب رگرسیون در جدول ۵ نشان می‌دهد که سرمایه انسانی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد ( $p < 0.001$ ). ضریب بتا ۰/۶۹ نشان‌دهنده آن است که به ازای افزایش یک نمره سرمایه انسانی، عملکرد مالی در اداره مورد مطالعه به میزان ۰/۶۹ افزایش می‌یابد.

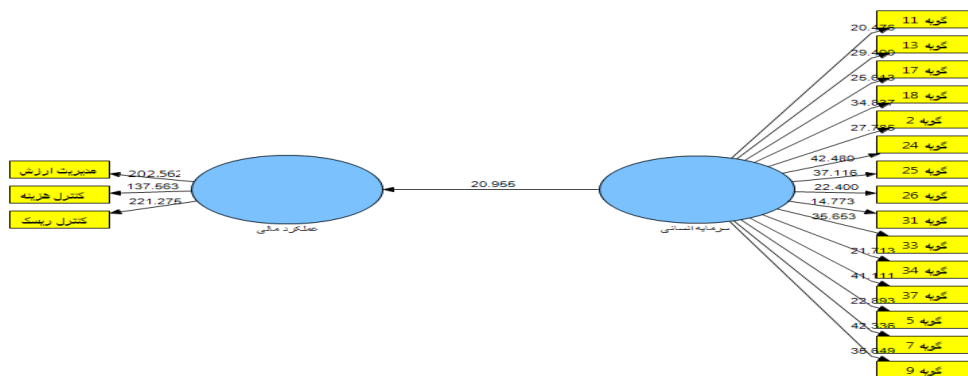
جدول ۵. ضرایب رگرسیون مربوط به اثر سرمایه انسانی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی

متغیر	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	
	مقدار B	خطا استاندارد	مقدار $\beta$	T مقدار
ثابت	۱/۰۷	۰/۳۶		۲/۹۶
سرمایه انسانی	۰/۷۷	۰/۱۱	۰/۶۹	۷/۱۱

همچنین برای بررسی اثر سرمایه انسانی بر عملکرد مالی علاوه بر رگرسیون تک متغیره از آزمون مدلیابی معادلات ساختاری استفاده شد که نتایج در شکل‌های ۴ و ۵ آورده شده است: با توجه به شکل ۴ می‌توان دریافت که مقدار بار عاملی اثر سرمایه انسانی بر عملکرد مالی به میزان (۰/۷۰۳) بیش از ۰/۴ بوده و از آنجا که مقدار معناداری روابط بین متغیرهای مذکور مندرج در شکل ۵ نیز به میزان (۲۰/۹۵۵) بیش از ۱/۹۶ می‌باشد، صحت این رابطه مورد تایید می‌باشد و می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه انسانی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد و می‌تواند با فرض ثابت بودن سایر شرایط ۴۹ درصد تغییرات عملکرد مالی را پیش‌بینی نماید.



شکل ۴. مقدار بار عاملی اثر سرمایه انسانی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی



شکل ۵. مقدار معناداری اثر سرمایه انسانی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی

فرضیه فرعی دوم: سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی تاثیر معناداری دارد.

برای تعیین اینکه سرمایه ساختاری به چه میزانی می‌تواند عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی را تبیین کند از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که متغیر عملکرد مالی به عنوان متغیر ملاک و متغیر سرمایه ساختاری به عنوان متغیر پیش بین وارد معادله شدند. نتیجه آزمون مذکور نشان داد که سرمایه ساختاری می‌تواند ۵۶٪ عملکرد مالی را تبیین کند که از نظر آماری معنادار بود ( $F=72/24$ ,  $p<0/001$ ). (جدول ۶)

جدول ۶. نتایج رگرسیون مربوط به اثر سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی

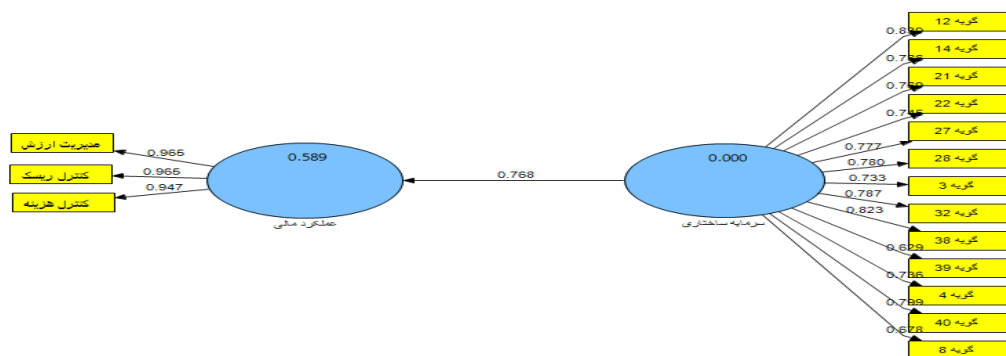
منبع تغییرات		مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معناداری	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
سرمایه ساختاری	رگرسیون	۱۹/۱۲	۱	۱۹/۱۲	۷۲/۲۴	<0/001	0/75	0/56
	مقدار باقی مانده	۱۵/۰۹	۵۷	0/۲۷				
	جمع کل	۳۴/۲۱	۵۸					

نتایج ضرایب رگرسیون در جدول ۷ نشان می‌دهد که سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد ( $p<0/001$ ). ضریب بتا 0/75 نشان‌دهنده آن است که به ازای افزایش یک نمره سرمایه ساختاری، عملکرد مالی در اداره مورد مطالعه به میزان 0/75 افزایش می‌یابد.

جدول ۷. ضرایب رگرسیون مربوط به اثر سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی

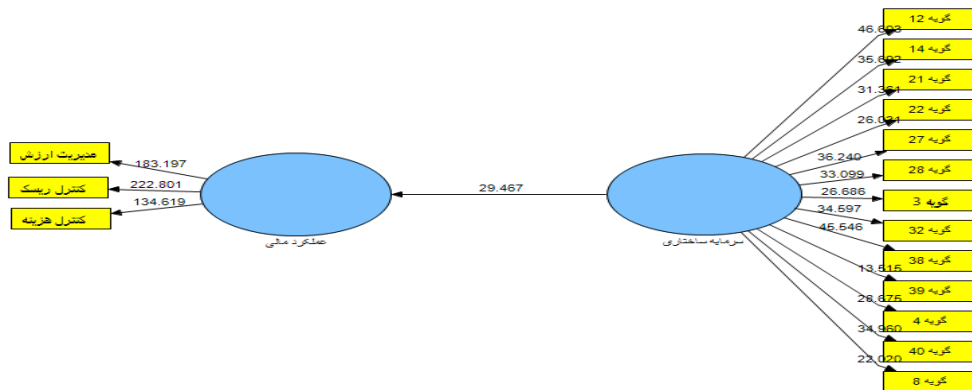
متغیر	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	مقدار T	سطح معنی‌داری
	مقدار B	خطا استاندارد			
ثابت	0/92	0/32		۲/۸۷	0/006
سرمایه ساختاری	0/81	0/10	0/75	۸/۵۰	<0/001

همچنین برای بررسی اثر سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی علاوه بر رگرسیون تک متغیره از آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد که نتایج در شکل‌های ۶ و ۷ آورده شده است: با توجه به شکل ۶ می‌توان دریافت که مقدار بار عاملی اثر سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی به میزان (0/768) بیش از 0/4 بوده و از آنجا که مقدار معناداری روابط بین متغیرهای مذکور مندرج در شکل ۷ نیز به میزان (۲۹/۴۶۷) بیش از 1/۹۶ می‌باشد، صحت این رابطه مورد تایید می‌باشد و می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد و می‌تواند با فرض ثابت بودن سایر شرایط ۵۹ درصد تغییرات عملکرد مالی را پیش‌بینی نماید.



شکل ۶. مقدار بار عاملی اثر سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی





شکل ۷. مقدار معناداری اثر سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی  
فرضیه فرعی سوم: سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی تاثیر معناداری دارد.

برای تعیین اینکه سرمایه ارتباطی به چه میزانی می تواند عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی را تبیین کند از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که متغیر عملکرد مالی به عنوان متغیر ملاک و متغیر سرمایه ارتباطی به عنوان متغیر پیش بین وارد معادله شدند. نتیجه آزمون مذکور نشان داد که سرمایه ارتباطی می تواند ۵۴٪ عملکرد مالی را تبیین کند که از نظر آماری معنادار بود ( $F=۶۷/۷۵$ ,  $p<۰/۰۰۱$ ). (جدول ۸)

جدول ۸. نتایج رگرسیون مربوط به اثر سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی

منبع تغییرات		مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معناداری	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
سرمایه ارتباطی	رگرسیون	۱۸/۵۸	۱	۱۸/۵۸	۶۷/۷۵	<۰/۰۰۱	۰/۷۴	۰/۵۴
	مقدار باقی مانده	۱۵/۶۳	۵۷	۰/۲۷				
	جمع کل	۳۴/۲۱	۵۸					

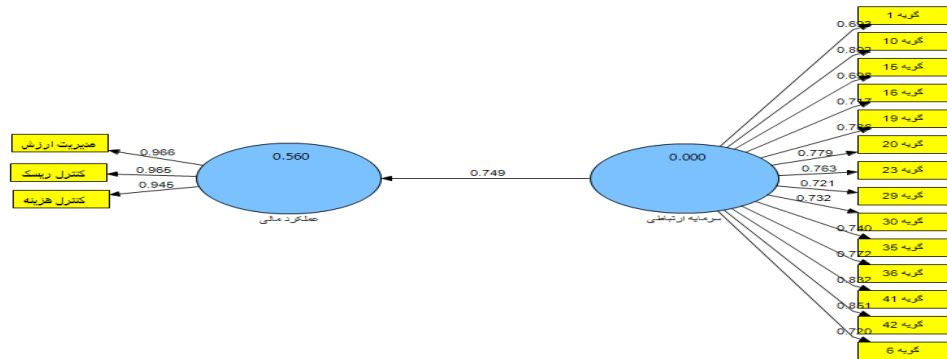
نتایج ضرایب رگرسیون در جدول ۹ نشان می دهد که سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد ( $p<۰/۰۰۱$ ). ضریب بتا ۰/۷۴ نشان دهنده آن است که به ازای افزایش یک نمره سرمایه ارتباطی، عملکرد مالی در اداره مورد مطالعه به میزان ۰/۷۴ افزایش می یابد.

جدول ۹. ضریب رگرسیون مربوط به اثر سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی

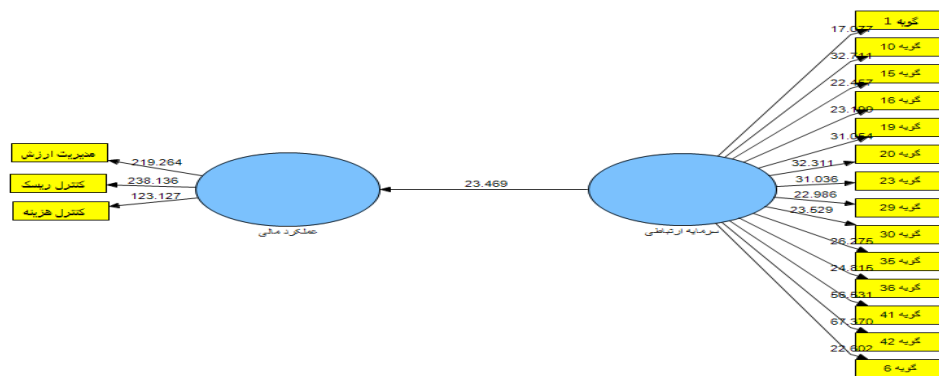
متغیر	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	مقدار T	سطح معنی داری
	مقدار B	خطا استاندارد			
ثابت	۰/۷۴	۰/۳۵		۲/۰۸	۰/۰۴
سرمایه ارتباطی	۰/۸۶	۰/۱۱	۰/۷۴	۸/۲۳	<۰/۰۰۱

همچنین برای بررسی اثر سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی علاوه بر رگرسیون تک متغیره از آزمون مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد که نتایج در شکل های ۸ و ۹ آورده شده است: با توجه به شکل ۸ می توان دریافت که مقدار بار عاملی اثر سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی به میزان (۰/۷۴۹) بیش از ۰/۴ بوده و از آنجا که مقدار معناداری روابط بین متغیرهای مذکور مندرج در شکل ۹ نیز به میزان (۲۳/۴۶۹) بیش از ۱/۹۶ می باشد، صحت این رابطه مورد تایید می باشد و می توان نتیجه گرفت که سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی در

اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد و می‌تواند با فرض ثابت بودن سایر شرایط ۵۶ درصد تغییرات عملکرد مالی را پیش‌بینی نماید.



شکل ۸. مقدار بار عاملی اثر سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی



شکل ۹. مقدار معناداری اثر سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی

## ۶. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

در مطالعه حاضر به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی پرداخته شد. در ابتدا وضعیت موجود دو متغیر سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن و عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی تعیین گردید سپس فرضیه‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری بررسی شدند. حال در این بخش با توجه به مطلوب بودن وضعیت سرمایه فکری و عملکرد مالی در این سازمان و با توجه به نتایج فرضیه‌ها، به تفکیک به تحلیل و تفسیر تأثیر این دو متغیر بر یکدیگر پرداخته و در ادامه پیشنهادات کاربردی مبتنی بر فرضیه‌ها ارائه می‌شود.

### ۶.۱. تحلیل و تفسیر فرضیه اصلی

همانطور که مشاهده شد سرمایه فکری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد. این امر بدان معناست که هر وقت در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی سرمایه فکری افزایش یافته، عملکرد مالی بهتری داشته است و بالعکس هر چه سرمایه فکری افراد در این سازمان رو به کم شدن بوده عملکرد مالی نیز به طبع آن ضعیف گزارش شده است. با توجه به نتیجه فرضیه فوق و نتایج مطالعات انجام شده در این زمینه می‌توان بیان نمود، سرمایه فکری مظهر راهبردهای ارزش غیر محسوس شرکت‌ها است و نقش فزاینده‌ای در عملکرد مالی ایفا می‌نماید. بنابراین انتظار می‌رود شرکت‌هایی که از سرمایه فکری و انسانی بالاتری برخوردارند، عملکرد مالی آن‌ها نیز بالاتر باشد [۱۰]. بنابراین، سرمایه فکری که زاده عرصه علم و دانش است می‌تواند نقش بسیار مؤثری را در راستای موفقیت مستمر و بهبود عملکرد مالی سازمان ایفا نماید [۱۷]. بر این اساس کارکنان و مدیران اداره میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان خراسان جنوبی ارزش سرمایه فکری را در

تصمیمات خود درک کرده‌اند و برای عملکرد بهتر سازمان آن را خیلی ضروری می‌دانند. در این راستا پژوهش‌های اکسیو و وانگ (۲۰۱۹) [۳۰]، مهدوی‌خو و محمودترابی (۱۳۹۴) [۱]، جاشی و همکاران (۲۰۱۲) [۳۸]، حاکی از آن است که سرمایه فکری بر عملکرد مالی تأثیر مثبت و معناداری دارد. از این رو نتایج این پژوهش‌ها همسو با یافته‌های مطالعه حاضر می‌باشد. این در حالی است که پژوهش‌های مادیتینس<sup>۱۱</sup> و همکاران (۲۰۱۱) [۳۹]، نشان دادند که سرمایه فکری بر عملکرد مالی تأثیری ندارد لذا نتایج آن ناهمسو با یافته‌های مطالعه حاضر است. این نوع تفکر بصورت جزئی‌تر که اشاره به تحلیل و تفسیر فرضیه‌های فرعی تحقیق دارد بدین شرح است.

#### ۶.۲. تحلیل و تفسیر فرضیه فرعی اول

در بررسی ابعاد دیگر سرمایه فکری در مؤلفه سرمایه انسانی، همانطور که مشاهده شد، سرمایه انسانی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد. این بدان معناست که هر وقت در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی توجه بیشتری به سرمایه انسانی و دانش و مهارت‌های افراد شده عملکرد مالی بالاتری را تجربه کرده است. و بالعکس زمانی که از توجه به نیروی انسانی غفلت شده، عملکرد مالی ضعیفی را تجربه کرده است. با توجه به نتیجه فرضیه فوق و نتایج مطالعات انجام شده در این زمینه می‌توان بیان نمود، جنبه مهم سرمایه انسانی خلق دانش است. سازمان‌ها مادامی که دانش را اعمال کنند، می‌توانند رقابتی شوند. این سازمان‌ها هنگامی که برای بهبود عملکرد مالی، به ویژه هنگامی که در کسب و کار دانش‌محور عمل می‌کنند، نیاز به درک اهمیت سرمایه فکری دارند و دانش در حال توسعه به عنوان یک عامل اصلی، توانایی سازمان را شکل می‌دهد تا در محیط رقابتی کنونی جهان باقی بماند و عملکرد مالی بهتری از خود نشان دهد [۱۸]. در این راستا پژوهش‌های آقاپور (۱۳۹۶) [۱]، دیزنفول‌جک<sup>۱۲</sup> و همکاران (۲۰۱۶) [۴۰]، دیپ و پال ناروال<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۴) [۴۱] حاکی از آن است که بعد انسانی سرمایه فکری بر عملکرد مالی تأثیر مثبت و معناداری دارد که این نتایج همسو با یافته‌های مطالعه حاضر می‌باشد این در حالی است که نتایج مطالعه زحمتی (۱۳۹۷) [۱۹] و اسدی و یوخنه القیانی (۱۳۹۳) [۹] با نتایج یافته‌های مطالعه حاضر ناهمسو می‌باشد.

#### ۶.۳. تحلیل و تفسیر فرضیه فرعی دوم

در بررسی ابعاد دیگر سرمایه فکری در مؤلفه سرمایه ساختاری، همانطور که مشاهده شد، سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد. این بدان معناست که هر وقت اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی، سرمایه ساختاری و سیستم و رویه‌های سازمانی خود را تقویت کرده، عملکرد مالی بهتری داشته است و بالعکس هر وقت توجه کمتری به سرمایه ساختاری و رویه‌های سازمانی داشته، عملکرد مالی ضعیفی را تجربه کرده است. با توجه به نتیجه فرضیه فوق و نتایج مطالعات انجام شده در این زمینه می‌توان بیان نمود، سرمایه ساختاری به مثابه حمایتی است که سرمایه انسانی را قادر به فعالیت می‌کند. بطوریکه اگر سازمان دارای سیستم و رویه ضعیفی باشد که افراد با آن عملیات خود را دنبال کنند، حتی با وجود خرد بالای افراد، همه توان بالقوه سرمایه فکری تحقق نخواهد یافت [۴]. در این راستا نتایج مطالعه زحمتی (۱۳۹۷) [۱۹]، ویشنو و گوپتا (۲۰۱۴) [۳۲] و ساردو و همکاران (۲۰۱۸) [۳۱] به این نتیجه دست یافتند سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی تأثیر مثبت و معناداری دارد که این نتایج همسو با یافته‌های مطالعه حاضر می‌باشد. این در حالی است که نتایج مطالعه بونتیس و همکاران (۲۰۱۸) [۴۲] و ملکیان و زارع‌بهنمیری (۱۳۸۹) [۲۰] به این نتیجه دست یافتند که سرمایه ساختاری بر عملکرد مالی تأثیر معناداری ندارد که این نتایج ناهمسو با یافته‌های مطالعه حاضر می‌باشد.

#### ۶.۴. تحلیل و تفسیر فرضیه فرعی سوم

در بررسی ابعاد دیگر سرمایه فکری در مؤلفه سرمایه ارتباطی، همانطور که مشاهده شد، سرمایه ارتباطی بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی اثر مثبت و معناداری دارد. این بدان معناست که هر وقت در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی، سرمایه ارتباطی، کانال‌های بازاریابی و توجه به مشتری افزایش داشته، عملکرد مالی بهتری داشته است و بالعکس عدم توجه به سرمایه ارتباطی، عملکرد مالی ضعیفی را به دنبال داشته است. حال با توجه به

11. Maditinos

12. Dzenopoljac

13. Deep & Pal Narwal

نتیجه فرضیه فوق و نتایج مطالعات انجام شده در این زمینه می‌توان بیان نمود که سرمایه ارتباطی که جزئی اساسی از سرمایه فکری محسوب می‌شود و سازمان‌ها از طریق آن کسب و کارشان را هدایت می‌کنند، شامل ارزش جاسازی شده و موجود در کانال‌های بازاریابی و ارتباطاتی [۴۳] چون قراردادهای و توافقات، رضایت مشتریان و وفاداری مشتریان است [۲۱] و چون رضایت و وفاداری مشتریان افزایش دهنده رابطه کسب و کار و اعتبار یک سازمان است، به عنوان یک عامل اصلی و تعیین کننده در تبدیل سرمایه فکری به ارزش بازاری و در نتیجه عملکرد کسب و کار سازمان، عمل می‌نماید [۲۲]. در این راستا نتایج مطالعه زحمتی (۱۳۹۷) [۱۹]، مادیتینس و همکاران (۲۰۱۱) [۳۹]، رضایی و همکاران (۲۰۱۸) [۲۳]، به این نتیجه دست یافتند که سرمایه ارتباطی یک عامل تعیین کننده در عملکرد مالی می‌باشد و تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد مالی دارد که این نتایج همسو با یافته‌های مطالعه حاضر می‌باشد.

#### ۷. پیشنهادات کاربردی تحقیق

بطور کلی در این تحقیق همه فرضیه‌ها اعم از فرضیه اصلی و فرعی تأیید شدند. بنابراین مطابق با نتیجه فرضیه اصلی پیشنهادات کلی و فرضیه‌های فرعی پیشنهادات بصورت جزئی تر بیان می‌شود.

فرضیه اصلی تحقیق حاضر که اثر مثبت و معنادار سرمایه فکری بر عملکرد مالی در اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی تأیید شد، و میزان سرمایه فکری در سطح مطلوبی گزارش شد، پیشنهاد می‌شود: اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی این رویه را ادامه داده و جهت افزایش این دارایی نامشهود، به همراه کارشناسان مربوطه و سایر تحلیلگران ارزش سازمان را بر اساس سرمایه فکری اندازه‌گیری نمایند و بخشی از پاداش مدیران و کارکنان به ارزش افزوده حاصل از تقویت سرمایه فکری سازمان وابسته باشد این سرمایه فکری می‌تواند از طریق اهمیت سازمان به سرمایه‌های انسانی، یادگیری و نوآوری، سرمایه‌های ساختاری، رویه‌های سازمانی و سرمایه‌های ارتباطی و بازاریابی تأمین شود تا بدین وسیله گامی در جهت بهبود عملکرد مالی سازمان برداشته شود.

مطابق با نتیجه فرضیه فرعی اول پیشنهاد می‌شود: مدیران اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی به تقویت سرمایه انسانی توجه کنند و با توجه به مطلوب بودن میزان سرمایه انسانی در سازمان، ولی میانگین پایین تر از سایر مؤلفه‌ها، بیش از پیش توجه نشان دهند و آن را در اولویت اول اصلاح قرار دهند و طرح‌هایی مانند رتبه‌بندی نیروی انسانی در سازمان می‌تواند منجر به افزایش سطح عملکرد کارکنان شود را اجرا نمایند. همچنین مواردی از قبیل، افزایش شایستگی‌های حرفه‌ای و تخصصی کارکنان کلیدی، ارتقاء تحصیلات کارکنان، توزیع دقیق مسئولیت‌های در ارتباط با مشتریان و ... همچنین ایجاد جو مساعد و حمایتگرانه برای جلوگیری از خروج سرمایه انسانی کارآمد، جهت ایجاد تعهد و حفظ قابلیت خاص و منحصر بفرد بودنش، می‌تواند در تقویت بیشتر این مؤلفه اثرگذار باشد تا بدین وسیله به بهبود عملکرد مالی سازمان در آینده کمک نماید.

مطابق با نتیجه فرضیه فرعی دوم پیشنهاد می‌شود: مدیران اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی به تقویت سرمایه ساختاری توجه کنند و با توجه به وضعیت مطلوب سرمایه ساختاری در سازمان، اقداماتی جهت افزایش این سرمایه انجام شود. در این راستا انجام اصلاحات ساختاری، اصلاح فرایندها، وجود منشور اخلاقی برای تعیین ارزش‌های سازمان، رعایت مقررات، اجرای برنامه‌های عملیاتی، تقویت راهبردها، اصلاح زیرساخت‌ها، بهبود تشکیلات و روش‌های کاری و ... از اهمیت بالایی برخوردار است و در نتیجه می‌تواند بر بهبود عملکرد مالی سازمان در آینده کمک نماید.

مطابق با نتیجه فرضیه فرعی سوم پیشنهاد می‌شود: مدیران اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان خراسان جنوبی به تقویت سرمایه ارتباطی توجه کنند و با توجه به وضعیت مطلوب سرمایه ارتباطی و بالاترین میانگین در بین سایر مؤلفه‌ها همین روند اجرایی را سرلوحه کار خویش قرار داده و ایجاد یک سیستم نظرسنجی از مشتریان در مورد ارائه خدمات سازمان را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهند تا انتظارات و نیازهای مشتریان را شناسایی کنند و نظرات آنان را در طراحی و نحوه ارائه خدمات وارد نمایند همچنین برای افزودن بر مطلوبیت این سرمایه اقداماتی از جمله برخورد خوب و مناسب با مشتریان، سختگیری نکردن با مشتریان، آگاه کردن مشتریان از عملکرد سازمان ارتباط مستمر با مراجعان و دریافت بازخورد و اطلاع از میزان رضایت آنان و ... را که در تقویت سرمایه ارتباطی مؤثر بوده، را در اولویت‌های بعدی قرار داده تا بدین وسیله موجب بهبود عملکرد مالی سازمان در آینده شود.

## ۸. منابع

- [۱] مهدی مهدوی‌خو، مریم محمود‌ترابی، محسن ختن‌لو، ۱۳۹۴. بررسی تأثیر اجزای سرمایه فکری بر ابعاد عملکرد مالی، دوفصلنامه حسابداری دولتی، ۲(۱): ۹۲-۸۳.
- [۲] حیدر چوپانی، مجتبی زارع خلیلی، عقیل قاسمی، حجت غلام‌زاده، ۱۳۹۱. بررسی رابطه بین سرمایه فکری با نوآوری سازمانی (مطالعه موردی: شرکت سهامی بیمه توسعه)، فصلنامه ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، ۵ (۱)، ۵۸-۲۷.
- [۳] قاسم رحیمی‌ریگی، قدرت مصطفایی، حمید کریمی، امیر شیخ‌محمدی، ۱۳۹۵. تأثیر اجزای سرمایه فکری بر کارایی شرکت‌های پذیرفته شده در بورس و اوراق بهادار تهران با استفاده از مدل تحلیل پوششی داده‌ها، دانش حسابرسی، ۱۶ (۶۳)، ۱۶۶-۱۴۹.
- [۴] محمد نمازی، شهلا ابراهیمی، ۱۳۹۰. بررسی تجربی نقش اجزای سرمایه فکری در ارزیابی عملیات مالی شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، مجله پیشرفت‌های حسابداری دانشگاه شیراز، ۳ (۲)، ۱۹۷-۱۶۳.
- [۵] مجید عظیمی‌یانچشمه، احمد همتی، ۱۳۹۷. تأثیر افشای اختیاری ابعاد مختلف سرمایه فکری بر سطح افشای مسئولیت اجتماعی، فصلنامه علمی تخصصی مدیریت، حسابداری و اقتصاد، ۲ (۱)، ۶۹-۵۵.
- [۶] منیره پیران، ناصر ناستی‌زایی، ۱۳۹۵. رابطه سرمایه فکری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی با رفتار اخلاقی اعضای هیات علمی، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۱۶ (۵۰)، ۴۵۴-۴۶۴.
- [۷] محمود تیموری، حسنی دستگرد، ۱۳۹۷. تحلیل جامعه‌شناسانه عوامل موثر بر عملکرد مالی سازمان‌ها و شرکت‌ها در ایران با رویکرد فراتحلیل، دو فصلنامه جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه، ۷ (۱)، ۲۳-۱.
- [۸] فرازمنند، حسن؛ منصور، سیدامین؛ خدایار، ثریا. (۱۳۹۸). بررسی اثر سرمایه فکری بر بیشینه‌سازی عملکرد مالی بنگاه‌های وابسته نفتی در بورس اوراق بهادار تهران. فصلنامه اقتصادی مقداری، ۱۶ (۱)، ۹۸-۷۸.
- [۹] غلامحسین اسدی، ماریام یوخنه‌القینی، ۱۳۹۳. بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت‌ها، فصلنامه مطالعات تجربی حسابداری مالی، ۱۱ (۴۱)، ۱۰۳-۸۱.
- [۱۰] سمیرا آقاپور، ۱۳۹۶. بررسی نقش سرمایه فکری در عملکرد کسب و کار براساس رویکرد مالی. پایان نامه کارشناسی ارشد. ارومیه: موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی آذر آبادگان، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- [۱۱] حسین منصور، ۱۳۹۷. سرمایه فکری کتابخانه‌های دانشگاهی براساس مدل بونتیس و ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۹ (۳)، ۲۷-۵۰.
- [۱۲] محمود غلامی‌کربن، سعید عبدالمنافی، حسین عظیمی، ۱۳۹۴. مدیریت سرمایه فکری و تاثیر آن بر عملکرد اقتصادی کارکنان در گروه خودروسازی سایپا، مدیریت تولید و عملیات، ۶ (۲)، ۱۶۴-۱۴۵.
- [۱۳] حبیب‌الله نخعی، فاطمه زارعتگر، ۱۳۹۷. بررسی تاثیر مدیریت دانش در عملکرد مالی (مورد مطالعه: ادارات دولتی استان خراسان جنوبی)، فصلنامه پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری، ۱۱، ۱۳۵-۱۵۳.
- [۱۴] رضا و رمضان حسنی، ۱۳۹۰. افزایش سرمایه فکری در سازمان: بررسی نقش یادگیری سازمانی، فصلنامه بهبود مدیریت، ۵ (۱)، ۳۹-۲۵.
- [۱۵] مهدی مروانجوری، جهانگیر رضوانی، ۱۳۹۶. سرمایه فکری و مروری بر پژوهش‌های آن در ایران. نشریه دانشجویی راهبردهای حسابداری، ۱ (۱)، ۷۱-۵۲.
- [۱۶] خالد عزیز، ۱۳۹۰. بررسی رابطه تجارت الکترونیک و عملکرد مالی ادارات دولتی، (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشکده مدیریت، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد مهاباد.
- [۱۷] شهریار عباسیان، بهرام یوسفی، شیرین زردشتیان، حسین عیدی، ۱۳۹۷. تأثیر چابکی سازمانی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی سرمایه فکری (مورد مطالعه: کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور)، فصلنامه مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۵ (۳)، ۱۰۴-۹۱.
- [۱۸] نرگس حمیدی، ۱۳۹۶. بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی (مطالعه موردی: در بانک‌های قوامین و صادرات در استان کهگیلویه و بویراحمد)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه غیرانتفاعی - غیردولتی دانا، یاسوج.
- [۱۹] حسین زحمتی، ۱۳۹۷. بررسی رابطه سرمایه فکری با عملکرد مالی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، فردوس: موسسه آموزش عالی فردوس.
- [۲۰] اسفندیار ملکیان، محمدجواد زارع‌بهنمیری، ۱۳۸۹. تبیین اثرات سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت‌ها با رویکرد فازی در شرکت‌های داروسازی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت اجرایی، ۱۰ (۴۰)، ۱۵۶-۱۳۵.

- [۲۱] مهدی صالحی، غلامرضا عنایتی، پریسا جوادی، ۱۳۹۲. بررسی رابطه بین سرمایه فکری و ارزش افزوده اقتصادی با عملکرد مالی شرکت‌های دارویی پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار، فصلنامه حسابداری سلامت، ۲ (۲)، ۷۶-۵۱.
- [۲۲] حسن همتی، محمود معین‌الدین، مریم مظفری‌شمسی، ۱۳۸۹. بررسی ارتباط بین سرمایه فکری و ارزش بازار و عملکرد مالی شرکت‌های غیرمالی، فصلنامه علمی پژوهش حسابداری مالی، ۲ (۷)، ۴۸-۲۳.
- [۲۳] حسین رضایی‌دولت آبادی، مژده علیان، ۱۳۹۴. تأثیر گرایش کارآفرینانه و راهبرد رقابتی بر بازارگرایی در راستای بهبود عملکرد و ایجاد مزیت رقابتی پایدار، توسعه کارآفرینی، ۸، ۸۱-۸۰.
- [24] Bontis, N., 1998 Intellectual capital: an exploratory study that develops Measures and models, *Managing Decision*, 36.(2), 76-63.
- [25] Edvinsson, L., Malone, M., 1997, *Intellectual capital realizing your companys true value by findin gitshidden roots*, Harper Business, NewYork.
- [26] Chen, J., Zhaohui , Z., & Hong, Y. X., 2004. Measuring intellectual capital: A new model and empirical study, *Journal of Intellectual Capital*, 5 (1), 195-212.
- [27] Choong, K., 2008. Intellectual capital: Definitions, categorizations and reporting models, *Journal of Intellectual Capital*, 9 (4), 609-638
- [28] Mangena, M., Pike, R. & Li, J., 2010. *Intellectual Capital Disclosure Practices and Effects on the Cost of Equity Capital: UK Evidence*, the Institute of Chartered Accountants of Scotland CA House, 21 Haymarket Yards.
- [29] Bontis, N., 2009. *Managing Organizational Knowledge by Diagnosing Intellectual Capital: Framingand Advancing the State of the Field*, *International Journal of Technology Management*, 11(3), 443-445
- [30] Xu, J., & Wang, B., 2019. Intellectual capital, financial performance and companies' sustainable growth: Evidence from the Korean manufacturing industry, *Sustainability*, 11 (2354), 1-16.
- [31] Sardo, F., Serrasqueiro, Z., & Alves, H., 2018. On the relationship between intellectual capital and financial performance: A panel data analysis on SME hotels, *International Journal of Hospitality Management*, 75, 67-74.
- [32] Vishnu, S. Gupta, V., 2014. Intellectual capital and performance of pharmaceutical firms in India, *Journal of Intellectual Capital*, 15(1), 83-99
- [33] Setyawati Irma., Widyastuti Tri., Suryati Adelina., Haryatie Hartani Nira., 2019. Intellectual capital performance of Islamic banks in Indonesia: Towards competitive advantages, *Growing Science*, 9(12), 1999-2008.
- [34] Dima Dajani, H., Yasmeen & G. Y. Saad., 2016. *The Impact of Intellectual Capital on the Competitive Advantage: Applied study in Jordanian telecommunication companies*, *Computers in Human Behavior*.
- [35] Sumedrea, Silvia., 2014. *Intellectual Capital and Firm Performance: A Dynamic Relationship in Crisis Time*, *Journal of Procedia Economics and Finance*, Volume 6, 2013, Pages137-144.
- [36] Celenza, D., Rossi, F., 2014. Intellectual capital and performance of listed companies: empirical evidence from Italy, *MEASURING BUSINESS EXCELLENCE*.18(1), 22-34.
- [37] Carmen. M., Díaz-Fernández, M., Rosario González-Rodríguez, & S. Biagio., 2016. *The Role Played by Job and Non-job-related TMT Diversity Traits on Firm Performance and Strategic Change*, *Management Decision*, 54(5), 1110-1139.
- [38] Joshi, M., Cahill, D., Sidhu, J., Kansal, M., 2013. Intellectual capital and financial performance: an evaluation of the Australian financial sector, *Journal of Intellectual Capital*, 14 ( 2), 264-285.
- [39] Maditinos, D., Chatzoudes, C., Tsairidis, C., & Theriou, G., 2010. The impact of intellectual capital on firms' market value and financial performance, *MIBES*, 433-447.
- [40] Dzenopoljac, V., Janosevic, S., & Bontis, N., 2016. Intellectual capital and financial performance in the Serbian ICT industry, *Journal of Intellectual Capital*, 17 (2), 373-396.
- [41] Deep. R., & Pal Narwal . K., 2014. Intellectual Capital and its Association with Financial Performance: A Study of Indian Textile Sector ,*Int. J. Manag. Bus, Res*, 4 (1), 43-54.
- [42] Bontis, N., Ciambotti, M., Palazzi, F., & Sgro, F., 2018. Intellectual capital and financial performance in social cooperative enterprises, *Journal of Intellectual Capital*, 19 (4), 712-731.
- [43] Bonet, F.P., Armengot, C.A and Galindo Martin, M., 2011. Entrepreneurial success and human resources, *International Journal of Manpower*, 32, 80-68.