

فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی - امنیتی  
دانشگاه جامع امام حسین (علیه السلام)  
سال سیزدهم، شماره ۱ (بهار ۱۴۰۳) صص ۷-۳۷

## رابطه سرمایه فکری و بهره‌وری شغلی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی (مطالعه موردی حفاظت اطلاعات یکی از یگان‌های نظامی)

● مهدی کمالی اطلس<sup>۱</sup>

کارشناس ارشد دانشگاه علوم و فنون فارابی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

● دانیال حیدری

دانشجوی دکتری دانشگاه علوم و فنون فارابی، تهران، ایران

● حسن باقری

دانشجوی دکتری دانشگاه علوم و فنون فارابی، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۳/۱۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۱/۱۵

### چکیده

از عوامل مؤثر بر بهره‌وری سازمانی، دارایی‌های نامشهود از جمله سرمایه فکری است. بهره‌برداری بهینه و مطلوب از این سرمایه‌های نامشهود می‌تواند باعث بهبود و تقویت توانمندی کارکنان در حوزه‌های مختلف شده و در نهایت دست‌یابی به اهداف عالی سازمان را میسر سازد. هدف این پژوهش بررسی رابطه سرمایه فکری با بهره‌وری در کارکنان حفاظت اطلاعات یگان نظامی مد نظر است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، از نوع همبستگی است. برای گردآوری اطلاعات از روش میدانی استفاده شده است که شامل استفاده از دو پرسشنامه یکی مربوط به سرمایه فکری (بویتس) و دیگری بهره‌وری منابع انسانی (هرسی و گلداسمیت) است. جامعه آماری تحقیق، مدیران و کارکنان حفاظت اطلاعات یگان نظامی یادشده به تعداد ۷۲ نفر هستند که به صورت تمام‌شمار به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. براساس نتایج حاصله، بین سرمایه فکری و بهره‌وری شغلی کارکنان حفاظت اطلاعات یگان مد نظر رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد (ضریب همبستگی پیرسون: ۰/۷۹۳). همچنین بین هر یک از ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای) رابطه معنی‌دار و مستقیم با ضریب همبستگی پیرسون به ترتیب ۰/۷۲۱، ۰/۶۱۱ و ۰/۷۶۲ وجود دارد.

**کلید واژگان:** سرمایه فکری؛ بهره‌وری؛ سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی

خروجی سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی، ایجاد امنیت برای جامعه است. بنابراین مدیریت صحیح منابع و سرمایه‌ها در این سازمان‌ها تأثیر مستقیم بر امنیت جامعه دارد. با توجه به استفاده سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی از بودجه عمومی کشور، لازم است که مسئولان و مدیران این سازمان‌ها در سطوح مختلف، بهره‌وری را در سرلوحه اقدامات خود قرار دهند. همان‌گونه که سینک<sup>۱</sup> بیان داشته با اینکه بهره‌وری یکی از رایج‌ترین بحث‌های محافل مدیریتی عصر حاضر است؛ ولی متأسفانه کمتر از هر موضوع دیگری به مفهوم و عوامل مؤثر برای ارتقای آن پی برده شده است حال یافتن عواملی که موجب بهبود پیشرفت بهره‌وری در سازمان‌ها می‌شود؛ یکی از اهداف اصلی دانشمندان و محققان بوده، به‌ویژه بخش منابع انسانی سازمان‌ها که منبع اساسی و مهم بهبود بهره‌وری در هر سازمانی می‌باشد (واعظی و وثوقی، ۱۳۸۸: ۴۵).

طی چند دهه اخیر، حرکت به سمت جامعه‌ای دانش‌محور، متغیر و پرتنش که در آن سرمایه‌گذاری در منابع انسانی، فناوری اطلاعات و پژوهش و توسعه بسیار چشمگیر بوده؛ باعث شده مدیریت دانش و راه‌کارهای سرمایه‌فکری برای سازمان‌ها بسیار حیاتی شود. در سازمان‌ها، سرمایه‌فکری یعنی سرمایه‌ناشی از فکر و دانش، بخش اصلی دارایی‌ها را تشکیل می‌دهد. در واقع دارایی‌های ناملموس و سرمایه‌فکری نه تنها در سازمان‌ها بلکه در دولت‌ها، مراکز علمی، سرمایه‌گذاران و دیگر ذی‌نفعان به‌عنوان یک مسئله اصلی و مهم مطرح می‌باشد. بخش مهم این سرمایه، پژوهش و توسعه است، سرمایه‌فکری طی فرآیندی از خلق علم و دانش و انتقال دانش به محیط اجتماعی ایجاد می‌شود (عالم تبریز، ۱۳۸۸: ۱۴).

سرمایه‌فکری یک سازمان مجموع سرمایه‌انسانی، سرمایه‌ساختاری و سرمایه‌رابطه‌ای آن است. داشتن کنترل بر این دارایی‌ها سازمان را قادر می‌سازد از یک طرف حاکمیت داخلی مؤثری داشته و از طرف دیگر، دارای روابط خارجی موفق با سازمان‌ها و ذی‌نفعان باشد (بونیس، ۲۰۰۹: ۵۳). بنابراین در دنیای امروز سرمایه‌فکری به‌عنوان اصلی‌ترین سرمایه سازمان‌های پویا محسوب شده و مدیریت تمامی سرمایه‌های سازمان را عهده‌دار است. در محیط راهبردی جدید، سازمان‌هایی موفق خواهند شد که خود را سازمانی یادگیرنده بدانند که هدف آنها بهبود مداوم سرمایه‌فکری است زیرا

سازمانی که قادر به افزایش سرمایه فکری خود نباشد؛ قادر به کسب موفقیت‌ها نیز نخواهد بود. لیکن علی‌رغم اهمیت فزاینده سرمایه فکری به‌عنوان منبع حیاتی برتری سازمان‌ها، درک محدودی از آن وجود دارد این درحالی است که مدیریت سرمایه فکری به مدیران سازمان‌ها اجازه خلق، پرورش، کنترل و حفظ یک منبع مستحکم را می‌دهد (میرکمالی و ظهورپرونده، ۱۳۸۷: ۱۴).

با توجه به شرایط خاص سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی و محدودیت در دسترسی به اطلاعات و ساختارهای آن، امکان نظارت مستقیم مردم بر این سازمان‌ها بسیار محدود و دشوار است. بنابراین توجه مدیران این سازمان‌ها به بهره‌وری از اهمیت مضاعفی برخوردار است. درحال حاضر این دغدغه وجود دارد که چگونه می‌توان از سرمایه فکری برای افزایش بهره‌وری کارکنان جهت تحقق هرچه بهتر و سریع‌تر مأموریت‌های محوله بهره جست. با توجه به نبود پژوهش در این زمینه، پژوهش‌گران این مقاله برآن شدند که پژوهشی با عنوان بررسی رابطه سرمایه فکری با بهره‌وری شغلی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی به انجام رسانند.

به کارگیری سرمایه فکری به سازمان‌ها کمک می‌کند تا کاراتر، اثربخش‌تر، پربازده‌تر و نوآورتر باشند. افزون بر این در عصر دانش‌بنیان موفقیت سازمان‌ها به میزان کمتری به تخصیص راهبردی منابع فیزیکی و به‌میزان بیشتری به مدیریت راهبردی سرمایه فکری (دارایی‌های نامشهود) بستگی دارد. توجه به سرمایه فکری و در رأس آن سرمایه انسانی و توجه به عوامل مؤثر بر عملکرد سرمایه فکری می‌تواند بسترهای لازم برای موفقیت سازمان‌ها را در آینده تعیین نماید. بنابراین بهره‌برداری بهینه و مطلوب از این سرمایه‌های نامشهود می‌تواند باعث بهبود و تقویت توانمندی کارکنان در حوزه‌های مورد بحث شده و در نهایت دستیابی به اهداف عالی سازمان را میسر سازد.

نظر به ماهیت سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی که سازمان‌هایی خدمات‌محور و غیرانتفاعی هستند؛ تمرکز این سازمان‌ها بر ارائه خدمات است نه سوددهی، بنابراین با کمبود دارایی‌های فیزیکی مواجه هستند و تمرکز بر سرمایه‌های غیر فیزیکی و بهره‌وری و مدیریت آنها به‌عنوان یک ضرورت نمایان می‌گردد. در صورتی که بهره‌وری نیروی انسانی و عوامل مؤثر بر آن (سرمایه فکری) در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی مورد بررسی قرار نگیرد؛ شناخت و آگاهی برای مسئولان حاصل نمی‌شود و در جبهه منجر به سوء مدیریت سرمایه‌های انسانی، سرمایه‌های ساختاری و سرمایه‌های رابطه‌ای گردیده و موجب کاهش بهره‌وری می‌شود و چنانچه مدیریت و ارتقای آن در راهبرد و برنامه‌های آینده سازمان لحاظ نگردد؛ به‌طور یقین در تحقق رسالت و مأموریت سازمانی خود با چالش جدی مواجه

خواهد شد. قطعاً عوامل بسیار زیادی وجود دارند که با بهره‌وری در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه دارند؛ یکی از این عوامل سرمایه فکری است. هدف این پژوهش بررسی رابطه بین سرمایه فکری و بهره‌وری در یک سازمان اطلاعاتی و امنیتی است. بنابراین سؤال پژوهش به این شکل مطرح می‌گردد: بین سرمایه فکری با بهره‌وری شغلی کارکنان سازمان اطلاعاتی - امنیتی مد نظر چه رابطه‌ای وجود دارد؟

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### مبانی نظری

#### بخش اول - سرمایه فکری

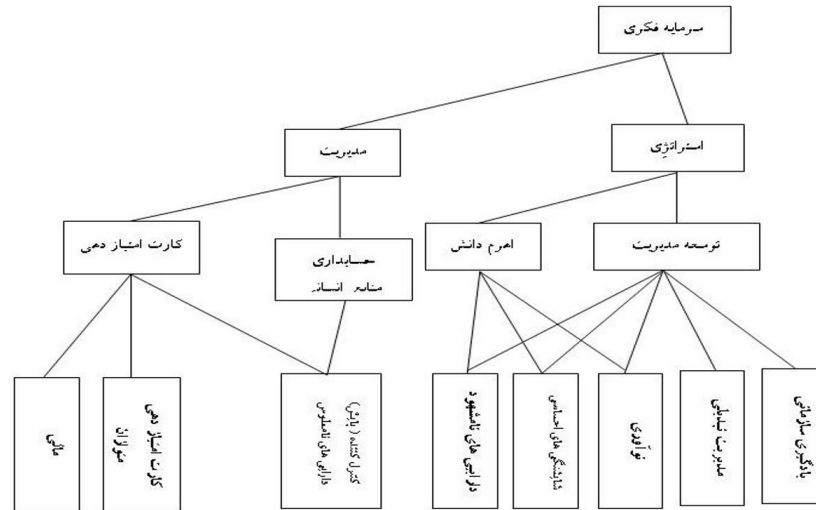
بوئیس (۱۹۹۸) معتقد است که سرمایه فکری عبارت از تلاش برای استفاده مؤثر از دانش (محصول نهایی) در مقابل اطلاعات (ماده خام) است. سرمایه فکری شامل همه فرآیندها و دارایی‌هایی می‌شود که معمولاً در ترازنامه نشان داده نمی‌شوند و شامل همه دارایی‌های ناملموسی می‌شود (نشان‌های تجاری، حق ثبت و بهره‌برداری محصولات و نام‌های تجاری) که در روش‌های حسابداری مدرن مورد توجه قرار داده می‌شوند (روس و همکاران، ۱۹۹۷) سرمایه فکری عبارت است از توانایی ذهنی جمعی یا داده کلیدی به صورت یک مجموعه (عالم تبریز، حاجی، رجبی فرد، ۱۳۸۶: ۳۵ به نقل از استیوارت، ۱۹۹۷).

#### مروری بر دیدگاه‌های صاحب‌نظران سرمایه فکری

ادوینسون و مالون (۱۹۹۷): ادوینسون و سولیون<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) سرمایه فکری را به‌عنوان دانش کاربردی برای ایجاد ارزش تعریف می‌کنند. در واقع برنامه‌هایی که تولید و به مشتریان فروخته می‌شود؛ دارایی‌های ناملموس می‌باشد. ادوینسون (۱۹۹۶) سرمایه فکری را به سرمایه انسانی و ساختاری تقسیم می‌کند. سرمایه ساختاری به سرمایه مشتری و سرمایه سازمانی تقسیم شده است. پتی و گاثری (۲۰۰۰) مدل پیشنهادی روس و دیگران (۱۹۹۷) را برای نشان دادن چگونگی جایگاه

1. Edvinsson and Sullivan

سرمایه فکری اصلاح کردند (نمودار ۱). آنها به این نتیجه رسیدند که در میان ادبیات اندازه گیری سرمایه فکری هنوز به طور کلی مدل نظری قابل قبولی برای فهم و درک سرمایه فکری وجود ندارد.



نمودار ۱: سرمایه فکری: استراتژی و مدیریت از دیدگاه پتی و گائری

آنتی لونکوویست و پاولا متانن (۲۰۰۱)

آنتی لونکوویست و پاولا متانن<sup>۱</sup>، سرمایه فکری را در قالب سه مؤلفه: سرمایه مرتبط با کارکنان، سرمایه مرتبط با ذی نفعان بیرونی و سرمایه مرتبط با ساختار درونی سازمان در نظر می گیرند.

جدول ۱: مؤلفه های تشکیل دهنده سرمایه فکری در دیدگاه متانن (خاوندکار، ۱۳۸۸: ۵۳)

سرمایه مرتبط با ساختار درونی سازمان		سرمایه مرتبط با ذی نفعان	سرمایه مرتبط با کارکنان
حقوق و امتیازات	فناوری	روابط با مشتریان	دانش و توانمندی ها
انحصار معنوی	سامانه اطلاعاتی	و سایر ذی نفعان	تجربیات
کپی رایت	پایگاه های داده	قراردادها و برنامه ها	تحصیلات
رموز تجاری	فرآیندهای مرتبط با داده	با ذی نفعان	خلاقیت و نوآوری
سایر موارد مرتبط با مالکیت فکری	ارزش و فرهنگ		سایر خصیصه ها:
	فلسفه مدیریت		کارآفرینی، رهبری و ...

رابطه سرمایه فکری و بهره‌وری شغلی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی (مطالعه موردی حفاظت اطلاعات یکی از یگان‌های نظامی)

## سرمایه انسانی

این سرمایه مبنای سرمایه فکری را تشکیل داده و عنصر اولیه برای انجام عملکردهای این سرمایه است و در برگیرنده عواملی همچون دانش، مهارت، شایستگی و گرایش‌ها در ارتباط با پرورش است. سرمایه ساختاری، سرمایه نوآوری و سرمایه مشتری به سرمایه انسانی وابسته بوده و سرمایه انسانی می‌تواند دانش را به ارزش بازار و سایر سرمایه‌ها تبدیل نماید.

جدول ۲: شاخص‌های سرمایه انسانی از نظر چن و همکاران (عالم تبریز، ۱۳۸۸: ۷۰)

شاخص‌های سرمایه انسانی	
شایستگی‌های کارکنان	صلاحیت کارکنان، کارآمدی آموزش کارکنان، قابلیت کارکنان برای سیاست‌گذاری و مدیریت، آموزش مهارت‌های کلیدی مدیریتی و فنی
نگرش کارکنان	شناخت میزان رضایت کارکنان از ارزش‌های سازمان، میزان گردش شغلی کارکنان
قابلیت خلاقیت کارکنان	خلاقیت کارکنان، میزان دخالت کارکنان در ارائه ایده‌های جدید

## سرمایه ساختاری

سرمایه ساختاری هم از سرمایه انسانی متأثر می‌گردد و هم به‌صورت عینی می‌تواند از سرمایه انسانی استقلال داشته باشد. برای مثال ساختار سازمان و فرهنگ سازمانی می‌توانند اثرات اساسی را به‌طور مجزا بر سرمایه انسانی داشته باشند. سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری سازمان را قادر می‌سازند، که سرمایه ابداع و سرمایه مشتری را به‌طور هماهنگ شکل داده و مورد استفاده قرار دهد.

جدول ۳: شاخص‌های سرمایه ساختاری از نظر چن و همکاران (عالم تبریزی، ۱۳۸۸: ۷۰)

شاخص‌های سرمایه ساختاری	
رهنگ شرکت	تفاسیر کارکنان از فرهنگ شرکتی، شناخت کارکنان از رویکردهای شرکت
ساختار سازمانی	تبیین روابط مابین اختیار، پاسخ‌گویی و مزایا
یادگیری سازمانی	خلق و کاربرد اطلاعات داخلی
فرآیند عملیاتی	دوره فرآیند تجاری، سطح کیفیت محصول
سیستم اطلاعات	همکاری و حمایت دوجانبه در بین کارکنان، دسترسی به اطلاعات شرکت، تسهیم دانش

### سرمایه مشتری

سرمایه مشتری عبارت است از ارزی که شرکت در کانال‌ها و روابط بازاری خود در یک کسب‌وکار به دست می‌آورد. در مقایسه با سرمایه انسانی و ساختاری این سرمایه تأثیر بیشتری بر روی افزایش ارزش شرکت دارد.

جدول ۴: شاخص‌های سرمایه مشتری از نظر چن و همکاران (عالم تبریزی، ۱۳۸۸: ۷۱)

شاخص‌های سرمایه مشتری	
قابلیت‌های بازاریابی اصولی	خلق و کاربرد پایگاه داده مشتری، قابلیت خدمات مشتری، توانایی شناسایی نیازهای مشتری
کشش بازار	پتانسیل بازار، شهرت نام و نشان تجاری، ایجاد کانال‌های ارتباطی
وفاداری مشتری	رضایت مشتری، شکایت مشتری، سرمایه‌گذاری در رابطه با مشتری

### طبقه‌بندی بونفر (۲۰۰۲-۲۰۰۳)

بونفر به این اعتقاد دارد باید به سرمایه فکری با دیدی پویا نگریست. او مدل ارزش سرمایه فکری (IC-dvAI) را ایجاد و مابین چهار جزء سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری،

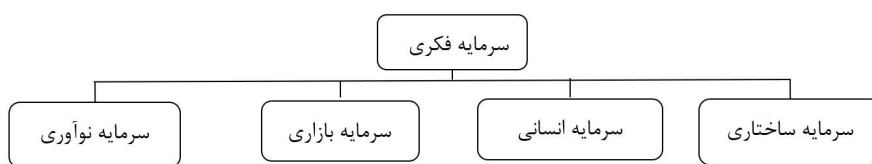
سرمایه بازار و سرمایه نوآوری تمایز قائل شد.

**سرمایه انسانی:** مجموعه‌ای از دانش‌های فنی و روتین موجود در تفکرات کارکنان است

**سرمایه ساختاری:** همه بخش‌های نامشهود که از دا ضمنی قابل تفکیک هستند

**رمایه بازار:** استعدادهای سازمانی در ارتباط با روابط با جهان خارج (پایگاه داده، سهم بازار، شهرت و اعتبار، محصولات و خدمات جدید)

**سرمایه نوآوری:** قابلیت‌های نوآوری سازمان

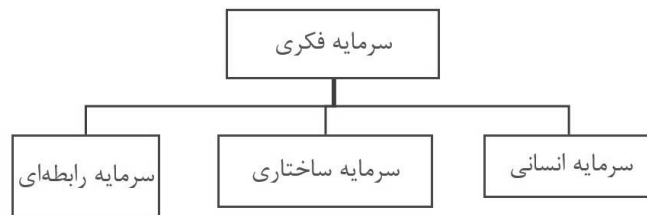


نمودار ۲: ارزش پویای سرمایه فکری بونفرر (۲۰۰۲)

### طبقه‌بندی نیک بونتیس

نیک بونتیس ابتدا در سال ۱۹۹۸ سرمایه فکری را به سه دسته سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی تقسیم نمود ولی این طبقه‌بندی را در سال ۲۰۰۰ اصلاح نموده و این سرمایه را شامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی و دارایی معنوی تغییر داد. وی در این دسته‌بندی سرمایه انسانی را شامل دانش فردی که کارکنان یک سازمان دارا هستند، می‌داند که این دانش می‌تواند ضمنی و درونی باشد و منحصرأ در اختیار خود قرار داشته باشد. سرمایه ساختاری نیز از دیدگاه بونتیس در برگیرنده کلیه دارایی‌های مرتبط با شایستگی‌ها و قابلیت‌های سازمانی است. سرمایه ارتباطی نیز در تقسیم‌بندی بونتیس مربوط می‌شود به ارتباط یک سازمان با محیط و دانشی که در این رابطه ایجاد می‌گردد. بخشی دیگر از سرمایه‌های فکری سازمان نیز تحت عنوان دارایی معنوی شناخته شده‌اند. این دارایی‌ها شامل دارایی‌هایی هستند که در مجامع قانونی و سازمان‌های مربوطه به نام سازمان ثبت گردیده و براساس قوانین مورد شناسایی و حمایت قرار گرفته‌اند. از جمله این دارایی‌ها می‌توان از حق کپی رایت، حق اختراع و حق امتیاز نام برد. سرمایه ساختاری نیز در برگیرنده دانش ضمنی ساختاری است که در تعدد ارتباطات درون سازمان وجود داشته و موجب





### نمودار ۳: طبقه‌بندی سرمایه فکری بونتیس

#### اهمیت سرمایه فکری در سازمان

امروزه افزایش اهمیت سرمایه فکری را می‌توان از کاربرد گسترده واژه‌هایی همچون دارایی‌های معنوی، سرمایه‌های علمی، سازمان‌های علمی، سازمان‌های آموزشی، عصر اطلاعات، مدیریت فکری و معنوی، دارایی‌های اطلاعاتی و غیره تشخیص داد. این اصطلاحات و واژه‌های دیگر از این دست، جزئی از فرهنگ جدیدی هستند که در اداره امور سازمان‌ها شکل گرفته و ارزش‌های جدید اقتصادی را تشریح می‌نماید. این عوامل بیانگر پارادایمی هستند که در آن سود و بازده بیشتر به دانش تک‌تک افراد و دانش سازمان وابسته است. علم و دانش عامل اصلی مؤثر بر موفقیت شرکت‌هاست. به‌عنوان مثال، یکی از علل مهم افزایش شدید قیمت محصولات و خدمات شرکت‌های اینترنتی، علم و دانش به‌کاررفته در تولید این محصولات است. اهمیت سرمایه فکری تا حدی افزایش یافته است که استوارت<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) در مجله فورچون<sup>۲</sup> از ایجاد دنیای جدیدی از سرمایه‌داری با نام سرمایه‌داران فکری نام می‌برد. آرتور آندرسن<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) یک نظرسنجی بین‌المللی برای ارزیابی سرمایه فکری انجام داد و در این طرح که از ۲۳۵۰ سازمان در اروپا و آمریکای شمالی و آسیا نظرسنجی به‌عمل آمد؛ نتایج جالبی به‌دست آمد. اکثریت پاسخ‌دهندگان در این نظرسنجی باور داشتند که گزارش‌های مربوط به سرمایه‌های فکری در سال‌های آتی افزایش یافته و سه چهارم از پاسخ‌دهندگان اظهار داشتند که حداقل دو سیستم اندازه‌گیری غیرمالی در خصوص سرمایه فکری را پیگیری کرده‌اند

1. Stewart  
2. Fortune Magazine  
3. Arthur Anderson

و اغلب آنها اعتقاد داشتند که اندازه‌گیری سرمایه‌های فکری و دانشی موجب افزایش بازدهی در سازمان خواهد شد. امروزه سرمایه فکری در حال تبدیل شدن به یک معیاس مهم عملکرد آینده یک مؤسسه است و این نظریه مدیریت به تدریج پذیرفته شده است که دارایی‌های پنهان (از قبیل دانش کارکنان و همچنین روابط با مشتریان و عرضه‌کنندگان دانش و وضعیت بازار و غیره) به‌طور فزاینده‌ای نقش اصلی را در بقای بسیاری از مؤسسات ایفا می‌نماید. اهمیت این عامل به‌حدی افزایش یافته است که تانس استوارت تقریباً پنج سال قبل اظهار داشت که سرمایه فکری در حال تبدیل شدن به ارزشمندترین دارایی کشور آمریکا بوده و می‌تواند برنده‌ترین سلاح رقابتی این کشور باشد و چالش اساسی در این زمینه یافتن آن چیزی است که شما دارید و استفاده از آن می‌باشد. با نگاهی بر اختلاف نمادسازی مؤسسات در عصر صنعت و اطلاعات بیشتر می‌توان به این موضوع پی‌برد، به‌گونه‌ای که نماد عصر صنعتی در آمریکا شرکت جنرال موتورز و نماد عصر اطلاعات نیز شرکت مایکروسافت می‌باشد. تولید سرمایه (سرمایه‌سازی بازار) در بازار توسط شرکت جنرال موتورز در سال ۱۹۹۶ که دارایی‌های سنتی قابل ملاحظه‌ای را داشته است تقریباً پنج میلیارد دلار بوده است.

## بخش دوم - بهره‌وری کارکنان

### تعاریف بهره‌وری

بهره‌وری کارکنان به مفهوم استفاده بهینه از مجموعه استعداد و توانایی‌های فرد در مسیر ارتقای بهره‌وری سازمان است. بدین معنا که آموزش، یادگیری و رشد نیروی انسانی و نیز مشارکت افراد در سازمان علاوه بر بهبود بهره‌وری فرد، موجب افزایش بهره‌وری سازمان خواهد شد (طاهری، ۱۳۸۰: ۱۴). در تئوری، بهره‌وری نسبت ساده‌ای بین برون‌داد و درون‌داد است. برون‌داد شامل کالا، خدمات و هر تولید با ارزش سازمان می‌باشد. بهره‌وری مفهومی است برای نشان دادن نسبت برون‌داد به یک فرد یا واحد سازمانی (ساعتچی، ۱۳۸۶: ۶). از نظر سازمان همکاری و توسعه اقتصادی به‌صورتی بسیار ساده می‌توان بهره‌وری را نسبت شاخص خروجی‌ها به شاخص ورودی‌ها در نظر گرفت (انتشارات او ای سی دی، ۲۰۱۱). مرکز بهره‌وری ژاپن بهره‌وری را این‌گونه تعریف می‌کند: هدف از بهبود بهره‌وری به حداکثر رساندن استفاده از منابع نیروی انسانی، تسهیلات و غیره به طریق علمی و با کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش

اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی آن گونه که به نفع کارکنان، مدیران و مصرف کنندگان باشد.

### سطوح بهره‌وری

بهره‌وری دارای سطوح مختلفی است. فراگیری بهره‌وری از سطح فرد تا سطح جهان مطرح است. به اختصار به هر یک اشاره می‌گردد:

#### ۱- بهره‌وری فردی

استفادهٔ هینه از مجموعه استعدادها و توانایی‌های بالقوه فرد در مسیر پیشرفت زندگی خود است. از دید منافع سازمانی ارتقای بهره‌وری در افراد، بهبود بهره‌وری سازمان را در پی خواهد داشت. آموزش، یادگیری، رشد نیروی انسانی در فرد موجب افزایش بهره‌وری سازمان خواهد شد. به فعل در آوردن نیروهای بالقوه و استعدادهای شگرف در جهت سازدگی موجب پیشرفت و بهروزی فرد و هم‌سوی با سازمان و سبب بهره‌وری در سازمان خواهد شد.

#### ۲- بهره‌وری در خانه

ارتقای بهره‌وری در خانه موجب پایین آمدن ضایعات، از بین رفتن اسراف و یفیت زندگی بهتر در استفاده از مواهب زندگی می‌شود.

#### ۳- بهره‌وری در سازمان

بهبود بهره‌وری در سازمان نتیجه استفاده هینه و مؤثر و کارآمد از منابع، تقلیل ضایعات، کاهش قیمت تمام شده، بهبود کیفیت، ارتقای رضایت مشتریان، دل‌پذیری در محیط کار، افزایش انگیزه و علاقه کارکنان به کار بهتر بوده ه نهایتاً موجبات رشد و توسعه سازمان را به دنبال خواهد داشت. به این سازمان‌ها اصطلاحاً سازمان‌های یادگیرنده گویند.

#### ۴- بهره‌وری در سطح ملی و جهانی

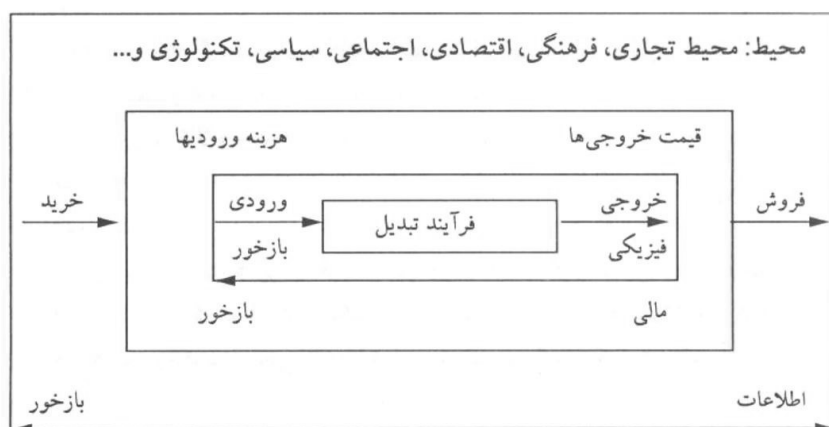
افزایش بهره‌وری تنها راه توسعه اقتصادی کشورهاست که موجب ارتقای سطح رفاه زندگی یک ملت می‌گردد. تحولات معجزه‌آسای رشد و توسعه اقتصادی در کوتاه‌مدت در برخی کشورها نظیر ژاپن، آلمان، چین و برخی از دیگر کشورها نتیجه افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه، کارا و اثربخش

آنها از منابع فیزیکی و اسانی کشورهاشان بوده است.

## دیدگاه‌های مختلف در مورد بهره‌وری

### ۱- دیدگاه سیستمی

بهره‌وری از دیدگاه سیستمی طبیعت پیچیده‌ای دارد و در سیستم مطرح می‌شود. بهره‌وری عبارت است از نسبت بین مجموعه خروجی‌های یک سیستم به ورودی‌های آن. این تعریف در سیستم‌های مختلف اجتماعی، فرهنگی و صنعتی کاربرد دارد. همان‌طور که در نمودار ۱ دیده می‌شود؛ بهره‌وری از دیدگاه سیستمی، ویژگی‌های مختلف و متغیر دارد و عوامل مختلف تولید مانند نیروی کار، سرمایه، انرژی، مدیریت، فناوری و ... به‌کارگرفته شده به‌عنوان ورودی‌ها به فرآیند تولید وارد می‌شوند و به‌صورت خروجی‌هایی نظیر کالاهای ساخته‌شده و خدمات از این فرآیند خارج می‌شوند. قیمت محصول و خدمات نیز از این چرخه بیرون می‌آید. قیمت محصول و در دسترس بودن عوامل تولید، تابع شرایط محیطی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، تکنولوژیکی و ... است. مسلماً اگر این سیستم توانایی تغییر و اصلاح کیفی و کمی ورودی‌ها و خروجی‌ها را داشته باشد؛ می‌تواند بهره‌وری را افزایش دهد. زمانی که سیستم دارای بازخورد مجهز باشد؛ سازمان می‌تواند از پویایی و تکامل برخوردار شود.



شکل ۱: بهره‌وری از دیدگاه سیستمی

## ۲- بهره‌وری از دیدگاه ژاپنی

بهره‌وری در ژان موضوعی ملی و فراگیر است و به‌عنوان یک رویکرد تاریخی، استراتژی بهبود بهره‌وری در کنار کنترل کیفیت جامع (TQC<sup>۱</sup>) و مدیریت کیفیت جامع (TQM<sup>۲</sup>) مطرح می‌گردد. به عقیده ساساکی (۲۰۰۶) استاد دانشگاه سوکاهای ژاپن در رشته مدیریت سیستم‌ها، بدون توجه به بهبود کیفیت و کاهش ضایعات، بهره‌وری نمی‌تواند افزایش یابد. توان رقابت‌پذیری در بازار را با توجه به مسئله ارتقای کیفیت می‌توان بالا برد. لذا از دیدگاه ژاپنی‌ها برای افزایش بهره‌وری باید به کیفیت نیروی کار، مدیریت و ساختار دیگر عوامل تولید که تشکیل‌دهنده قیمت تمام‌شده هستند توجه گردد.

### شاخص‌های بهره‌وری

شاخص‌های بهره‌وری غالباً برای سنجش پیشرفت و کامیابی سازمان‌ها و تعیین نقاط قوت و ضعف آنها به کار می‌روند. محاسبه این شاخص‌ها به‌ویژه در سازمان‌های ماتی که محصولات یر قابل لمس تولید می‌کنند، بسیار دشوارتر است. تجزیه و تحلیل شاخص‌های بهره‌وری مشخص می‌سازد در کجا امکان و فرصت بهبود بهره‌وری در سازمان وجود دارد. به‌طور کلی شاخص‌های بهره‌وری را می‌توان به دو بخش کلی تقسیم کرد:

### شاخص‌های بهره‌وری (کلی و جزئی)

۱- شاخص کلی: نسبت خروجی به جمع کل ورودی‌ها (نیروی کار، هوا، سرمایه و...)

۲- شاخص جزئی: نسبت خروجی به هر یک از ورودی‌ها

### عوامل مؤثر بر ارتقای بهره‌وری در سازمان

نگاهی به کشورهای موفق جهان، دیده می‌شود که این کشورها بهای لازم را به نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین عامل تولیدی می‌دهند و در مقابل، این نیرو با بالا بردن بهره‌وری خود، در منافع حاصل از سهم می‌شوند، که بالا بردن بهره‌وری باعث به‌وجود آمدن نظامی می‌شود که از آن همه طبقات اجتماعی استفاده می‌برند. بهره‌وری در جامعه زمانی تحقق پیدا می‌کند که تمامی

1. Total Quality Control
2. Total Quality Management

بخش‌های ولیدی، اجتماعی و خدماتی سعی در استفاده از یک نظام مناسب بهره‌وری داشته باشند که معمولاً نظام قانون‌گذار می‌تواند با هموار کردن راه‌ها، باعث به‌وجود آمدن بهره‌وری شود و عامل آسانی در راه تکامل آن کوشش کنند.

### مفهوم مدیریت بهره‌وری

مدیران علاوه بر وظایف مرسوم خود (برنامه‌ریزی، کنترل، نظارت، هدایت و هماهنگی)، دو وظیفه مهم دیگر شامل رسیدگی به امور جاری و دوم، بهبود وضعیت موجود دارند. مدیریت بهره‌وری ارتباط مستقیم با وظیفه دوم دارد لذا نوعی مدیریت Vh که بتواند اندیشه، تفکر، باور و پرداختن به مسئله بهبود را اعمال کند مدیریت بهره‌وری گویند. شایان ذکر است در هرم مدیریتی هرچه از سطح ارشد به پایین حرکت کنیم از سهم وظیفه بهبود کاسته می‌شود به سهم وظیفه رسیدگی به امور جاری اضافه می‌شود. بخش اعظم وظیفه مدیران در ژاپن، مدیریت بهره‌وری است. با توجه به مفهوم بهره‌وری که عبارت بود از استفاده کارآمد از عوامل تولید، می‌توان مدیریت بهره‌وری را به‌عنوان شیوه اداره به کارگیری منابع به‌طور اثربخش و کارا نیز معرفی نمود (قربان‌زاده، ۱۳۹۲: ۹۲).

### بهره‌وری نیروی انسانی

هنگامی که بخش اعظم نیروی کار، نه در قبال بهبود بهره‌وری احساس مسئولیت و تعهد می‌کند و نه در آن مشارکت می‌ورزد، چگونه می‌توان انتظار داشت که فرهنگی عمل‌گرا در سازمان ایجاد گردد. آن دسته از سازمان‌هایی که به اهمیت نقش منابع انسانی و بهبود بهره‌وری پی‌برده‌اند، ارزش قدرت نیروی کار متعهد و در صحنه را می‌دانند، لذا منابع مهم و انرژی‌های فراوانی از مدیریت را صرف ایجاد محیطی می‌نمایند که کارکنان بتوانند با حداکثر توان خود، در بهبود عملکرد سهم باشند. مدیریت موفق منابع انسانی در ارتقای بهره‌وری سازمان اهمیت بسزایی دارد. مدیریت منابع انسانی با استفاده بهینه از استعدادها و توانایی‌های بالقوه نیروی انسانی موجود در سازمان، طراحی سیستم مناسب پرداخت بر اساس عملکرد، شایستگی و مهارت فردی و نگهداری نیروی انسانی و آموزش و رشد نیروی انسانی می‌تواند بهره‌وری سازمان را ارتقا دهد.

## اهمیت بهره‌وری نیروی انسانی

بهره‌وری نیروی انسانی مهم‌ترین معیار بهره‌وری است؛ زیرا عنصر اساسی در هرگونه تلاش برای بهبود بهره‌وری، نیروی انسانی است. آلفرد مارشال با ارزش‌ترین سرمایه‌گذاری را پرورش نیروی انسانی قلمداد می‌کند (نصرپور، ۱۳۸۲: ۳۲).

غالباً دلیل عمده‌ای باعث ناکامی سازمان‌ها در دستیابی به اهداف خود می‌شود؛ عدم بهره‌وری نیروی انسانی است. نقش و جایگاه منابع انسانی و مدیریت آن در سازمان‌ها به گونه‌ای است که می‌توان از آن به‌عنوان یک کاتالیزور و تسریع‌کننده افزایش بهره‌وری یاد کرد. از این رو برای افزایش بهره‌وری، راهبردهای مناسبی را بایستی در نظر گرفت.

## راه‌های ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی

برای افزایش بهره‌وری در سازمان نیاز به تأمین شرایط متعدد تیمی که مهم‌ترین آن عامل انسانی است. نیروی انسانی انگیزه شده برای انجام وظایف خود مهم‌ترین عامل بهره‌وری است و انگیزش کارکنان نیز با افزایش سطح روحیه و رضایت شغلی کارکنان فراهم می‌آید؛ اما برای افزایش روحیه و رضایت کارکنان لازم است به رفع نیازهای آنها در محیط کار توجه شود. تنها سازمان‌هایی می‌توانند موجبات رفع نیازهای مراتب بالای کارکنان خود را فراهم سازند که فضای روانی مناسب را در درون سازمان به وجود آورده باشند. برای اینکه یک مدیر بتواند در کار خود به بهره‌وری برسد لازم است عوامل روانی مهم در محیط کار خود را بشناسد و این عوامل را با روش‌های مناسبی و انسانی در جهت منافع سازمان کنترل کند.

## فرهنگ بهره‌وری منابع انسانی

### بهبود بهره‌وری فردی (مدیران)

از طریق بهبود بهره‌وری فردی مدیریت، امکان بهبود بهره‌وری در سطح سازمان میسر خواهد بود. توجه به فرهنگ بهره‌وری بایستی از سطوح مدیریت آغاز گردد، چراکه بسیاری از موانع و مشکلاتی که زمینه‌های کاهش بهره‌وری را فراهم می‌آورند به عملکرد مدیریت باز می‌گردد و سایر منابع انسانی دخالتی در بروز آنها ندارند. اصلاح فرهنگ حاکم بر یک مدیر، از زیربنایی‌ترین اقدامات حرکت به سمت ارتقای بهره‌وری است. اهم زمینه‌های اصلاح و یا تجدید نظر در فرهنگ مدیران

ایرانی، که می‌توانند عامل ایجاد انگیزه‌های مثبت در نیروهای انسانی، به‌منظور ارتقای بهره‌وری گردد عبارت‌اند از:

- ۱- فرهنگ احیای ارزش‌های مکتبی: شامل فرهنگ عدل و دادگری و حقیقت‌گرایی
- ۲- فرهنگ بهبود بر اساس نگرش‌های نوین: یک مدیر علاوه بر آشنایی کامل با وظایف مدیریتی خود باید با مطالعه در مورد تحولات و تکنیک‌های جدید، توان تعمیم و انطباق با نگرش‌های جدید مدیریتی را در امور محوله داشته باشد.

### بهبود بهره‌وری منابع انسانی

از جمله امانت‌های ارزشمندی که در یک سازمان به عهده مدیریت نهاده شده است دارایی‌های هوشمند سازمان و یا به عبارتی دیگر منابع انسانی است و وی مسئولیت ایجاد زمینه‌های آموزش و پرورش مناسب و بالندگی آنها را به عهده دارد تا بتواند پاسخ‌گوی مسئولیت‌های خطیر خود در آنان در جهت «اندیشه و کردار» پیشگاه خداوند بوده و با عقلانی نمودن و هوشمندانه‌تر ساختن اهداف سازنی گام بردارد و بر کیفیت کار ایشان علاوه بر کمیت افزوده و در نهایت بهره‌وری سازمان را ارتقا دهد. هرسی و بلانچارد (۱۹۶۹) عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی را در واژه‌ای خلاصه کنند که حرف اول به عبارت زیر است:

۱- توان: به دانش و مهارت در انجام کار اشاره دارد. ابعاد کلیدی توان عبارت‌اند از: دانش (آموزش‌های رسمی و غیر رسمی)، تجربه (مجره کاری در گذشته) و استعداد (ویژگی‌های خاص که موجب موفقیت در انجام کار می‌شود).

۲- وضوح یا شناخت (ادراک نقش): فرد بداند و بپذیرد که چه چیزی، چه وقت و چگونه انجام شود. در بسیاری از موارد توافق شفاهی روی اهداف کافی نیست. مدیر باید مطمئن شود که اهداف به‌طور رسمی بیان شده‌اند. مرئوس باید تشویق شود که برای شناخت بیشتر سؤال کند.

۳- کمک (حمایت سازمانی): این واژه به حمایت‌های سازمان اشاره دارد که فرد برای انجام وظایف به آن نیازمند است. این حمایت ممکن است بودجه، تجهیزات و تسهیلات مناسب با انجام کار، حمایت دیگر واحدها و منابع داخلی کافی باشد.

۴- تمایل (انگیزش یا میل): انگیزه غلی، ی تمایل به انجام وظیفه به‌طور موفقیت‌آمیز، افراد به‌گونه یکسان انگیزش نمی‌یابند، آنها زمانی انگیزه دارند که کار برایشان پاداش‌های مادی و معنوی



دربار داشته باشد. اگر فرد مشکل ایزشی داشته باشد، اولین گام استفاده از تشویق و تنبیه است. فرد باید بداند که انجام وظیفه، ارتقا و انیت شغلی را به همراه دارد.

**۵- ارزیابی:** یعنی بازخورد روزانه عملکرد و نظارت‌های دوره‌ای رسمی. یک فرآیند بازخورد مؤثر به افراد امکان می‌دهد که بدانند چگونه کارشان را به نحو احسن انجام دهند.

**۶- اعتبار:** این واژه اشاره به قانونی و معتبر بودن تصمیمات مدیر در رابطه با نیروی انسانی دارد. لازم است تصمیم‌های مدیران درباره مسیر حرفه‌ای افراد (مانند تجزیه و تحلیل شغل، استخدام، ارزیابی، آموزش، ارتقا و انفصال) مستند و قانونی باشد، آنها باید ایجاد اطمینان کنند که تصمیمات درباره کارکنان، مطابق با قوانین و خط‌مشی‌های سازنده است و در اقدامات، بین فرد و گروه خاص تبعیض قائل نمی‌شوند.

**۷- محیط (سازگاری محیطی):** این واژه اشاره به عوامل خارجی دارد. به این معنی که حتی اگر فرد همه عوامل توان، شناخت، حمایت و انگیزه مورد نیاز برای انجام شغل را داشته باشد، عوامل محیطی می‌توانند بر عملکرد تأثیر بگذارند. عوامل محیطی شامل رقابت، تغییر شرایط بازار، قوانین دولتی، عرضه کنندگان و مانند آنها هستند.

## بخش سوم - سازمان‌های اطلاعاتی - امنیتی

جاسوسی، خبرچینی و در نهایت، افرادی با توانایی‌های فوق‌العاده و دسترسی به ابزارهای ویژه که کارهای خارق‌العاده می‌کنند، در نزد عموم مردم از مصادیق اطلاعات به شمار می‌روند. بخشی از این برداشت به داستان‌نویسان متبحر و قسمتی دیگر به جلوه‌آفرینی‌های سینمایی به خصوص هالیوود باز می‌گردد. اگرچه فعالیت‌هایی این چنین در دنیای اطلاعات تا حدودی عاری از تصور نیست، این برداشت فقط بخشی از واقعیت اطلاعات را نمایش می‌دهد، درحالی‌که مفهوم و کارکرد اطلاعات بسیار فراتر و گسترده‌تر است (میرمحمدی و سالارکیا، ۱۳۹۹: ۲۴).

در ادبیات اطلاعات، به سازمان‌هایی که فعالیت اطلاعاتی انجام می‌دهند، سازمان اطلاعاتی گفته می‌شود. یکی از ویژگی‌های بارز سازمان‌های اطلاعات، پنهان‌کاری است. بسیاری از روش‌های عملیاتی این سازمان‌ها، نظیر استفاده عوامل مخفی یا قوانین سفت و سخت درباره دسترسی به اخبار، از این ضرورت نشئت می‌گیرند. از آنجا که سازمان‌های اطلاعاتی به منظور افزایش توانایی خود برای پنهان‌کاری سازمان‌دهی می‌شوند، ممکن است علاوه بر وظایف کسب یا محدود نمودن دسترسی به

اخبار، مسئولیت انجام اقدام پنهان یا عملیات ویژه جهت پیشبرد مستقیم تر اهداف سیاسی نیز به عهده آنها گذارده شود (شولسکی، ۱۳۸۱، به نقل از: میرمحمدی و سالارکيا، ۱۳۹۹: ۴۵). بنابراین می توان سازمان های اطلاعاتی را در تعریفی که جامع و مانع باشد به این صورت تعریف کرد: «سازمان های اطلاعاتی، ساختارهایی دولتی هستند که با مبادرت ورزیدن به یک یا مجموعه ای از کارکردهای چهارگانه اطلاعات (جمع آوری، بررسی، اقدام پنهان و ضد اطلاعات) به تولید محصول اطلاعاتی اقدام می نمایند» (میرمحمدی و سالارکيا، ۱۳۹۹: ۴۵).

**گونه های کلی سازمان های اطلاعاتی و امنیتی:** بر اساس الگوهای تجربه شده دولت های لیبرال غربی و دول سیالیست شرقی و نیز سایر کشورهای جهان، می توان سه دسته کلی از اعضای جامعه اطلاعاتی را از هم تفکیک کرد (نادی و خلیلی، ۱۳۹۵: ۶۳):

۱- **دستگاه های اطلاعاتی:** این گونه سازمان ها تشکیلاتی هستند که در راستای دستیابی به اهداف سیاست خارجی کشور متبوع خود، در قالب سازوکارهای رسمی و غیر رسمی، وظیفه انجام تمامی اقدام های اطلاعاتی و عملیات پنهانی را بر عهده دارند. این نوع سازمان ها طیف وسیعی از اقدام ها، از جمع آوری اخبار و اطلاعات گرفته تا انجام انواع عملیات پنهان و اقدام های ویژه، نظیر عملیات روانی - فرهنگی، سیاسی - نظامی، تجاری و اقتصادی را تحت پوشش ها و محمل های مختلف انجام می دهند (همان).

این گونه سازمان ها خود به دو د مشخص تر قابل تقسیم هستند:

**الف) سازمان های اطلاعاتی چندسویه:** این نوع از سازمان ها که به دنبال اهداف متنوعی هستند، گستره عالیت متنوعی را به خود اختصاص می دهند. جمع آوری اخبار و اطلاعات و جاسوسی، انجام فعالیت های زیرزمینی و پنهان، پژوهش در حوزه مسایل سیاسی و ایتی نظیر جنگ روانی، اقدام های فرهنگی، ایجاد ناآرامی، شورش، کودتا، اعتراضات داخلی، ترور، آدم ربایی، گروگان گیری و... در قالب اقدام های پنهان و عملیات ویژه، از جمله فعالیت هایی هستند که سازمان های نوع اول به آنها دست می یازند. به عنوان نمونه، سازمان هایی مانند CIA، MI6، BND، MOSSAD به ترتیب سازمان های اطلاعات خارجی (چندسویه) کشورهای آمریکا، انگلستان، آلمان و رژیم صهیونیستی را تشکیل می دهند (همان: ۶۴).

ب) سازمان‌های اطلاعاتی ویژه: برخلاف نوع اول، این گونه سازمان‌ها معمولاً برای هدف یا اهدافی محدود و خاص تأسیس و به کار گرفته می‌شوند و بخشی محدود اما جهت‌یافته و گرایش از نیازمندی‌های اطلاعات خارجی کشور را می‌کنند. سازمان اطلاعات ارتش‌های جهان، مانند DIA در آمریکا، GRU در شوروی سابق DIS در انگلستان AMAN در رژیم صهیونیستی، از این جمله‌اند (همان).

البته ارتش کشورهای جهان علاوه بر سازمان اطلاعات نظامی تحت نظر فرماندهی کل ارتش، خود در هر کدام از نیروهای نظامی نیز دستگاه اطلاعات خاصی را به خدمت می‌گیرند که هماهنگ و تحت نظارت اطلاعات نظامی کشور فعالیت می‌کنند. برخی کشورها سازمان‌های دیگری را برای ر نیازمندی‌های خاص اطلاعاتی خود تأسیس کرده‌اند. به عنوان نمونه اداره اطلاعات انرژی اتمی، یا اداره اطلاعات خزانه‌داری در آمریکا، به ترتیب در پی کسب اطلاعات مربوط به انرژی هسته‌ای و توان اتمی کشورهای هدف و نیز کسب اطلاعات تجاری، اقتصادی و مالی سایر کشورها می‌باشند (همان)

۲- سازمان‌های امنیتی (حفاظتی): عبارت‌اند از تشکیلاتی که به عنوان تشکیلات اجرایی تأمین امنیت (لیس سیاسی- امنیتی)، مسئولیت کشف، تحقیق، پیشگیری، کنترل، یگیری، مقابله و خنثی نمودن فعالیت‌ها و اقدام‌های پنهانی و خصمانه نیروهای مخالف داخلی یا عناصر نفوذی و عوامل سازمان‌های اطلاعاتی و مأموران بیگانه را به منظور صیانت از امنیت ملی و حفظ اسرار، اشخاص و تأسیسات حیاتی کشور، بر عهده دارند (همان).

۳- سازمان‌های مختلط: در کنار دو دسته کلی سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، به نوع سومی از این سازمان‌ها برمی‌خوریم که تحت عنوان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی مختلط نامیده می‌شوند. این نوع تشکیلات، مجموعه‌ای از اهداف و وظایف عام و خاص در بسیاری از حوزه‌های داخلی و خارجی نیازمندی‌های اطلاعاتی و امنیتی را در مدار مسئولیت خود قرار می‌دهند. دست‌یابی به اهداف اطلاعات خارجی چندسویه و بعضاً نظامی، حضور و فعالیت در ایت داخلی و حفاظت از حوزه‌های خاص و اعمال قدرت گوناگون برای رسیدن به اهداف مزبور، از جمله خصوصیات این سازمان‌هاست. از جمله نمونه‌های این دسته سازمان‌ها که هم اطلاعات خارجی و هم امنیت داخلی را در قالب یک تشکیلات واحد جمع کرده باشند، می‌توان به کمیته امنیت فدرال KGB در

اتحاد شوروی سابق، ساواک در رژیم پهلوی یا سازمان اطلاعات و امنیت کشورهای اقماری اتحاد شوروی در سال‌های حاکمیت و حیات آنها اشاره کرد. به‌عنوان نمونه، در اتحاد شوروی سابق، سازمان KGB تمامی اهداف اطلاعات خارجی و امنیت داخلی را در خود جمع کرده بود. حتی مسئولیت ضد اطلاعات ارتش سرخ را هم یکی از ادارات مستقل KGB بر عهده داشت و اداره کل اطلاعات ارتش شوروی (GRU)، فقط مسئول کسب اطلاعات راهبردی نظامی و رزمی بود. در این نوع کشورها تنوع و تفکیک موجود در ساختار جامعه اطلاعاتی کشورهای غربی به ندرت به چشم می‌خورد و معمولاً تعداد معدودی سازمان‌های اطلاعاتی (خصوصاً در الگوی بلوک شرق)، متصدی امور اطلاعاتی و ای‌تی هستند. ساخت سیاسی حاکم بر کشور، محیط سیاسی-ارزشی جامعه، در به پیشرفت و توسعه‌ی تکی سیاست و جامعه، ملاحظات حاکم بر مدیری سیاسی کشور، طح فرهنگی سیاسی مردم، ملاحظات فنی و تاریخی، از جمله عوامل ایجاد و به‌کارگیری این‌گونه جامعه اطلاعاتی است (همان: ۶۵).

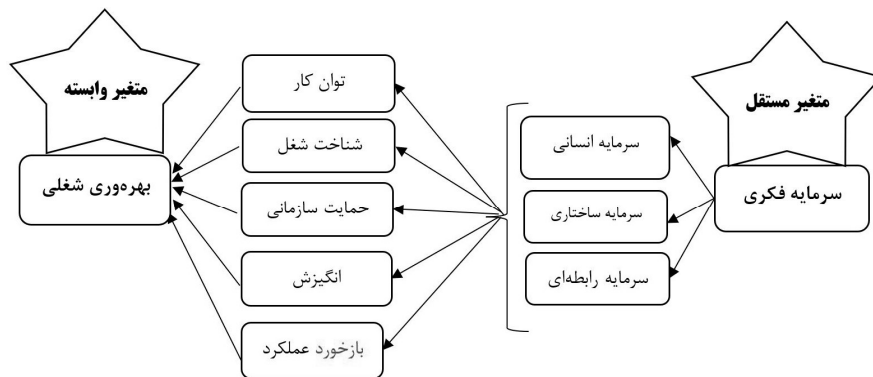
### پیشینه پژوهش

با بررسی‌های صورت گرفته از طریق منابع مختلف، تاکنون پژوهشی مشابه با موضوع فوق انجام نشده است. در مقاله‌های مورد مطالعه، محققان نقش سرمایه فکری را در ارتقای کارایی، عملکرد سازمانی، بهره‌وری سازمانی و... در جامعه آماری بانک، بیمارستان، کتابخانه و سایر سازمان‌ها بررسی نموده‌اند. در تحقیقات اشاره شده کمتر موضوع بهره‌وری و سرمایه فکری با ابعاد متنوع مورد بررسی قرار گرفته است و سرمایه فکری به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده بهره‌وری مورد بررسی قرار نگرفته است. لذا این مطالعه هم از نظر موضوع و هم از نظر مورد مطالعه دارای نوآوری بوده و نتایج آن می‌تواند در بررسی وضعیت عملکرد سازمانی در سطح سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی در رابطه با مؤلفه‌های سرمایه‌های فکری، بهره‌وری و عملکرد نیروی انسانی مؤثر واقع شود و اطلاعات جدیدی در خدمت مسئولان، مدیران و کارکنان قرار دهد.

### مدل مفهومی پژوهش

همانطور که در مسئله پژوهش مطرح شده است؛ محقق به دنبال چگونگی افزایش سرمایه فکری به‌منظور ارتقای بهره‌وری شغلی کارکنان می‌باشد. انجام این پژوهش ضمن پاسخ‌گویی به این مسئله

به محقق کمک خواهد کرد تا پیشنهادها را کاربردی برای مدیران و کارشناسان ارائه نماید و با آزمون فرضیه و مقایسه نتایج با نظریه‌های موجود، دانش نظری درباره موضوع پژوهش را توسعه بخشد. در این پژوهش به دنبال نظریه‌ای هستیم که بتواند ارتباط متقابل متغیرها را مورد توجه قرار دهد و در عین حال اجازه و امکان سنجش متغیرهای پژوهش را فراهم آورد. به نظر می‌رسد از بین نظریه‌های مطرح شده نظریه بوینتس و نظریه هرسی و گلداسمیت زمینه تبیین و شناخت بهتری برای پژوهش حاضر مهیا می‌نماید. به این دلیل با تشریح و یادآوری مبانی ادبیات پژوهش، امکان استفاده از این نظریه را برای بررسی رابطه سرمایه فکری و بهره‌وری شغلی کارکنان و فرضیه‌هایی را که در این خصوص قابل طرح هستند مورد بررسی قرار می‌دهیم. با مرور مجدد ادبیات و پیشینه پژوهش و در نظر گرفتن متغیرها و دیدگاه بوینتس و هرسی و گلداسمیت می‌توان الگوی تحلیلی پژوهش را این گونه ترسیم کرد.



نمودار ۴: مدل مفهومی پژوهش بر اساس مدل ساختار سرمایه فکری بوینتس و بهره‌وری هرسی گلداسمیت

### اهداف پژوهش

هدف اصلی: هدف اصلی این تحقیق تبیین رابطه سرمایه فکری با بهره‌وری شغلی در کارکنان حفاظت اطلاعات یگان نظامی مد نظر است.

#### اهداف فرعی

- ۱- تبیین رابطه بین سرمایه انسانی با بهره‌وری شغلی در کارکنان حفاظت اطلاعات یگان نظامی مد نظر
- ۲- تبیین رابطه بین سرمایه ساختاری با بهره‌وری شغلی در کارکنان حفاظت اطلاعات یگان نظامی

مد نظر

۳- تبیین رابطه بین سرمایه رابطه‌ای با بهره‌وری شغلی در کارکنان حفاظت اطلاعات یگان نظامی مد نظر

### فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: بین سرمایه فکری و بهره‌وری شغلی در کارکنان حفاظت اطلاعات یگان نظامی مد نظر رابطه مستقیم وجود دارد.

### فرضیه‌های فرعی

۱- بین سرمایه انسانی با بهره‌وری شغلی در کارکنان حفاظت اطلاعات یگان نظامی مد نظر رابطه مستقیم وجود دارد.

۲- بین سرمایه ساختاری با بهره‌وری شغلی در کارکنان حفاظت اطلاعات یگان نظامی مد نظر رابطه مستقیم وجود دارد.

۳- بین سرمایه رابطه‌ای با بهره‌وری شغلی در کارکنان حفاظت اطلاعات یگان نظامی مد نظر رابطه مستقیم وجود دارد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، از نوع همبستگی است. برای گردآوری اطلاعات از روش میدانی با به کارگیری ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است که پرسشنامه‌های مورد استفاده عبارت‌اند از: پرسشنامه مربوط به سرمایه فکری (بوینتس) و بهره‌وری منابع انسانی (هرسی و گلداسمیت).

جدول ۵: شاخص‌ها و سؤالات مربوط به پرسشنامه

تعداد سؤالات	شماره سؤالات	شاخص‌های مورد بررسی	متغیرهای مورد بررسی
۶	۱،۲،۳،۴،۵،۶	سرمایه انسانی	سرمایه فکری
۵	۷،۸،۹،۱۰،۱۱	سرمایه ساختاری	
۴	۱۲،۱۳،۱۴،۱۵	سرمایه رابطه‌ای	
۵	۱۶،۱۷،۱۸،۱۹،۲۰	توان کار (بلوغ حرفه‌ای)	بهره‌وری منابع انسانی
۵	۲۱،۲۲،۲۳،۲۴،۲۵	شناخت شغل	
۴	۲۶،۲۷،۲۸،۲۹	حمایت سازمانی	
۶	۳۰،۳۱،۳۲،۳۳،۳۴،۳۵	انگیزش	
۵	۳۶،۳۷،۳۸،۳۹،۴۰	بازخورد عملکرد	
۴۰		جمع	

**یابی پرسشنامه:** در ای تحقیق برای تعیین پایایی سشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. همچنان که در جدول زیر مشاهده می‌شود برای هر یک از پرسشنامه‌ها ضرایب آلفای کرونباخ به ترتیب برای پرسشنامه سرمایه فکری ۰/۸۵۲ و برای پرسشنامه بهره‌وری شغلی کارکنان ۰/۷۸۶ محاسبه گردید.

جدول ۶: آلفای کرونباخ

متغیرها	مقدار آلفای کرونباخ
سرمایه فکری	۰,۸۵۲
بهره‌وری شغلی کارکنان	۰,۷۸۶

با توجه به جدول شماره ۶، از آنجایی که ضرایب آلفای محاسبه شده برای هر دو پرسشنامه از ۰/۷ بزرگتر است و به یک نزدیکتر است؛ لذا می‌توان نتیجه گرفت که پرسشنامه دارای پایایی کافی است. جامعه آماری در این تحقیق مدیران و کارکنان حفاظت اطلاعات یک یگان نظامی به تعداد ۷۲ نفر هستند که به‌صورت تمام‌شمار به‌عنوان نمونه آماری انتخاب و مورد بررسی و مطالعه قرار گرفتند.

جدول ۷: شاخص‌های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه

شرح	مایه انسانی	سرمایه ساختاری	سرمایه رابطه‌ای	مایه فکری	بهره‌وری
تعداد نمونه	۷۲	۷۲	۷۲	۷۲	۷۲
میانگین	۳,۹۱۴۴	۳,۶۴۴۴	۳,۸۸۸۹	۳,۸۱۷۶	۳,۵۳۶۷
انحراف از استاندارد	۳۹۸۵۴	۵۱۴۸۲	۵۴۸۵۱	۳۲۵۲۵	۳۴۲۳۷
واریانس	۱۵۹	۲۶۵	۳۰۱	۱۰۶	۱۱۷
ضریب چولگی	۲۶۶	۶۸۶	-۲۶۶	۳۶۷	-۸۱۳
حداقل	۳,۰۰	۳,۰۰	۲,۷۵	۳,۲۷	۲,۶۴
حداکثر	۴,۸۳	۵,۰۰	۵,۰۰	۴,۷۳	۴,۲۰

بر اساس اطلاعات جدول ۷ ملاحظه می‌شود میانگین سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای، سرمایه فکری و بهره‌وری در افراد مورد مطالعه برابر ۳,۹۱۴۴، ۳,۶۴۴۴، ۳,۸۸۸۹، ۳,۸۱۷۶ و ۳,۵۳۶۷ با انحراف استاندارد ۳۹۸۵۴، ۵۱۴۸۲، ۵۴۸۵۱، ۳۲۵۲۵ و ۳۴۲۳۷ به دست آمده است به طوری که حداقل آن ۳,۰۰، ۳,۰۰، ۳,۲۷، ۲,۷۵، ۳,۲۷ و حداکثر ۴,۸۳، ۵,۰۰، ۴,۷۳، ۴,۲۰، ۵,۰۰ است. در ضمن میزان چولگی آنها به ترتیب ۲۶۶، ۶۸۶، -۲۶۶، ۳۶۷، -۸۱۳ است.

**آمار استنباطی:** در این بخش با استفاده از آزمون‌های آماری به بررسی فرضیات پژوهش و به عبارتی تعمیم نتایج به دست آمده از نمونه به جامعه پژوهش می‌پردازیم.



**آزمون نرمال بودن متغیرها:** با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف در رابطه با نرمال بودن توزیع داده‌ها اظهار نظر خوا م نمود.

**جدول ۸: آزمون کولموگروف - اسمیرنوف**

مدل	متغیر					
	سرمایه انسانی	سرمایه ساختاری	سرمایه رابطه‌ای	سرمایه فکری	بهره‌وری	
تعداد	۷۲	۷۲	۷۲	۷۲	۷۲	
پارامترهای نرمال a, b	میانگین	۳,۹۱۴۴	۳,۶۴۴۴	۳,۸۸۸۹	۳,۸۱۷۶	۳,۵۳۶۷
	انحراف معیار	۰,۳۹۸۵۴	۰,۵۱۴۸۲	۰,۵۴۸۵۱	۰,۳۲۵۲۵	۰,۳۴۲۳۷
حداکثر تفاوت‌ها	مطلق	۰,۱۱۱	۰,۲۰۱	۰,۱۳۶	۰,۱۰۱	۰,۱۳۳
	مثبت	۰,۱۱۱	۰,۲۰۱	۰,۰۸۶	۰,۰۹۷	۰,۰۸۹
	منفی	-۰,۰۸۰	-۰,۱۰۵	-۰,۱۳۶	-۰,۱۰۱	-۰,۱۳۶
آزمون k-s	۰,۹۳۸	۱,۷۰۶	۱,۱۵۲	۰,۸۶۱	۱,۱۳۲	
سطح معناداری	۰,۳۴۲	۰,۰۵۹	۰,۱۴۰	۰,۴۴۹	۰,۱۵۴	

با توجه به خروجی آزمون نتیجه می‌گیریم تمامی متغیرها به علت بزرگ بودن سطح معناداری از ۵ درصد دارای توزیع نرمال می‌باشند.

### آزمون فرضیه پژوهش

۱- آزمون فرضیه فرعی اول: بین سرمایه انسانی و بهره‌وری رابطه مستقیم وجود دارد.

**جدول ۹: نتیجه آزمون همبستگی فرضیه فرعی اول**

متغیر	تعداد مشاهدات	ضریب همبستگی	Sig	نتیجه گیری	میزان همبستگی
سرمایه انسانی	۷۲	۰,۷۲۱	۰/۰۰۰	تائید می‌شود	درصد اطمینان

با توجه به جدول ۹ مقدار سطح معنی‌داری در آزمون پیرسون برای سرمایه انسانی (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۱ و همچنین دارای علامت مثبت می‌باشد. پس می‌توان گفت بین سرمایه انسانی و بهره‌وری رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.

۲- آزمون فرضیه فرعی دوم: بین سرمایه ساختاری و بهره‌وری رابطه مستقیم وجود دارد.

جدول ۱۰: نتیجه آزمون همبستگی فرضیه فرعی دوم

تغیر	تعداد مشاهدات	ضریب همبستگی	Sig	ه همبستگی	میزان همبستگی
سرمایه ساختاری	۷۲	۰/۶۱۱	۰/۰۰۱	تأیید می‌شود	۹۹ درصد ۱ تینان

با توجه به جدول ۱۰ مقدار سطح معنی‌داری در آزمون پیرسون سرمایه ساختاری (۰/۰۰۱) کمتر از ۱ درصد و همچنین دارای علامت مثبت می‌باشد پس می‌توان گفت که بین سرمایه ساختاری و بهره‌وری رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد.

۳- آزمون فرضیه فرعی سوم: بین سرمایه رابطه‌ای و بهره‌وری رابطه مستقیم وجود دارد.

جدول ۱۱: نتیجه آزمون همبستگی فرضیه فرعی سوم

متغیر	تعداد مشاهدات	ضریب همبستگی	Sig	نتیجه همبستگی	میزان همبستگی
مابه رابطه‌ای	۷۲	۰/۷۶۲	۰/۰۰۰	تأیید می‌شود	۹۹ درصد اطمینان

با توجه به جدول ۱۱ مقدار سطح معنی‌داری در آزمون پیرسون سرمایه رابطه‌ای (۰,۰۰۰) کمتر از ۱ درصد و همچنین دارای علامت مثبت می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت که بین سرمایه رابطه‌ای و بهره‌وری رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد.

۴- آزمون فرضیه اصلی: بین سرمایه فکری و بهره‌وری شغلی کار نان رابطه مستقیم وجود دارد.

جدول ۱۲: نتیجه آزمون همبستگی فرضیه اصلی

نام متغیر	تعداد مشاهدات	ضریب همبستگی	Sig	نتیجه همبستگی	میزان همبستگی
سرمایه فکری	۷۲	۰/۷۹۳	۰/۰۰۰	تأیید می‌شود	۹۹ درصد اطمینان

با توجه به جدول ۱۲ مقدار سطح معنی‌داری در آزمون پیرسون سرمایه فکری (۰/۰۰۰) کمتر از ۱

درصد و همچنین دارای علامت مثبت است. بنابراین می توان که بین سرمایه فکری و بهره‌وری ملی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد.

## نتیجه‌گیری

### نتایج آزمون فرضیه فرعی اول

سرمایه انسانی مبنای سرمایه فکری را تشکیل داده و عنصر اولیه برای انجام عملکردهای این سرمایه است. سرمایه انسانی دربرگیرنده عواملی همچون دانش، استعداد، مهارت، شایستگی‌ها و خلاقیت، نوآوری و... است. دانش و مهارت‌ها در فکر و ذهن کارکنان جای دارند و ذهن آنها حامل کننده این مراتب می‌باشد. اگر هر کدام از کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی از نظر فکری به سازمان خدمت نکنند؛ دانش و مهارت آنها فعال نمی‌گردد و در نتیجه به ارزش تبدیل نمی‌شود و بهره‌وری را نیز افزایش نخواهد داد.

نتایج برگرفته از این پژوهش نشان می‌دهد که با اطمینان ۹۹٪ می‌توان گفت میان سرمایه انسانی و بهره‌وری شغلی کارکنان رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش علی اکبر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۷) و سروش ملک محمدی (۱۳۹۶) همخوانی دارد.

### نتایج آزمون فرضیه فرعی دوم

سرمایه ساختاری شامل همه ذخای غیر انسانی دانش در سازمان می‌شود که دربرگیرنده فرهنگ سازمانی، پایگاه‌های داده (سیستم‌های اطلاعاتی)، نمودارهای سازمانی، دستورالعمل‌های اجرایی، فرآیندها، راهبردها، برنامه‌های اجرایی و به‌طور کلی هرآنچه را شامل می‌شود که ارزش آنها برای سازمان بالاتر از ارزش مادی‌اش باشد. کارکنان از این سرمایه‌ها استفاده کرده و از طریق آنها دانش و مهارت خود را به کار می‌گیرند. نتایج برگرفته از این پژوهش نشان می‌دهد که با اطمینان ۹۹٪ می‌توان گفت میان سرمایه ساختاری و بهره‌وری شغلی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد که با نتایج پژوهش سروش ملک محمدی (۱۳۹۶) و سعید صیادی و همکاران همخوانی دارد.

## نتایج آزمون فرضیه فرعی سوم

سرمایه رابطه‌ای مجموعه‌ای فرعی از سرمایه اجتماعی است که برخی از محققان در سرمایه فکری تنها روی این جنبه از سرمایه اجتماعی و فقط بر مشتریان تمرکز کرده‌اند. اساساً این سرمایه بر چگونگی و میزان ارتباط با مشتریان و ارباب رجوع توجه دارد. سرمایه مشتری به پتانسیل بالقوه سازمان در فهم آنچه مشتریان از خدمات آنها در مقایسه با سازمان‌های دیگر انتظار دارند نیز اطلاق می‌شود. اگر با مشتریان بسیار با دقت ارتباط برقرار گردد نسبت به سازمان‌های دیگر موفق‌تر خواهیم بود. هر چقدر سازمان ارتباطات بهتری با گروه‌های خارج از سازمان داشته باشد رسیدن به اهداف سازمانی هموارتر می‌گردد. نتایج برگرفته از این پژوهش نشان می‌دهد که با اطمینان ۹۹٪ می‌توان گفت میان سرمایه رابطه‌ای و بهره‌وری شغلی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. این پژوهش با نتایج پژوهش پژهش علی اکبر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۷) و سروش ملک محمدی (۱۳۹۶) همخوانی دارد.

### نتایج آزمون فرضیه اصلی

سرمایه فکری در واقع دارایی‌های نامشهود است که به‌عنوان مواد فکری، دانش، اطلاعات، مالکیت‌های فکری و ... شناخته می‌شود و سازمان می‌تواند از آنها برای خلق ارزش و رسیدن به اهداف و مأموریت‌ها استفاده کند. نتایج برگرفته از این پژوهش نشان می‌دهد که با اطمینان ۹۹٪ می‌توان گفت میان سرمایه فکری و بهره‌وری شغلی کارکنان در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد.

نتایج پژوهش با یافته‌های chen و همکاران که دریافتند سرمایه فکری اثرات مثبت و قابل توجهی در تغییرات بهره‌وری دارد و سروش ملک محمدی (۱۳۹۶) همخوانی دارد.

همان‌طور که در این پژوهش حاصل شد بین هر یک از ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و رابطه‌ای) با بهره‌وری کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. بدیهی ترتیب که با افزایش سرمایه‌گذاری بر روی هر کدام از ابعاد سرمایه فکری، بهره‌وری شغلی کارکنان این سازمان‌ها نیز افزایش می‌یابد. بنابراین پیشنهادها زیر برای افزایش هر یک از ابعاد سرمایه فکری در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی و در نهایت ارتقای بهره‌وری ارائه می‌گردد.

## پیشنهادها

- ۱- مبادی ذی‌ربط در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی به‌منظور افزایش یادگیری سازمانی، مدیریت دانش در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی را به‌صورت جدی در دستور کار قرار دهند.
- ۲- مسئولان مربوطه در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی (معاو نیروی انسانی، بازرسی و ...) رضایت شغلی کارکنان خود را بررسی کرده، عوامل نارضایتی آنها را شناسایی و حمایت‌های لازم برای افزایش ضریب رضایت‌مندی آنها ارائه نمایند.
- ۳- قسمت‌های مسئول در رابطه با تربیت و آموزش کارکنان در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، دانش، مهارت و شایستگی‌های آنها را از طریق آموزش‌های رسمی، غیر رسمی، شرکت در همایش‌ها، کنفرانس‌ها و... ارتقا دهند.
- ۴- مبادی ذی‌ربط در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، زمینه و محیط مناسب برای دریافت ایده‌های کارکنان جهت حل مشکلات سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی را طراحی نموده و برای پیشنهاد دهنده راه حل مناسب، پاداش متناسب در نظر گرفته شود.
- ۵- مبادی ذی‌ربط در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، سیستم‌ها و فرآیندهای سازمانی را به‌گونه‌ای طراحی نماید که زمینه‌ساز بروز خلاقیت و نوآوری باشد.
- ۶- سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی پایگاه داده‌ای را به‌منظور شناسایی نیازهای مشتریان (مشتریان درونی و بیرونی) و کاهش زمان رفع مشکلات آنها طراحی و ایجاد نماید. همچنین کانال‌های ارتباطی و ارتباط مداوم و پیوسته با مشتریان را افزایش و نظرات و حمایت آنها را جلب نمایند.
- ۷- طراحی یک الگوی بومی برای سنجش میزان سرمایه‌های فکری در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی و تعیین میزان اثربخش بودن این سرمایه‌ها در جامعه اطلاعاتی کشور.

## منابع

## الف) منابع فارسی

۱. خاوندکار، جلیل و دیگران (۱۳۸۸)، سرمایه فکری، مدیریت، توسعه و مدل‌های سنجش، تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
۲. ساعتچی، محمود (۱۳۸۶)، روان‌شناسی کاربردی برای مدیران (در خانه، مدرسه و سازمان) تهران: انتشارات ویرایش.
۳. طاهری، شهنام (۱۳۸۰)، بهره‌وری و جزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، تهران: انتشارات نشرستان.
۴. عالم تبریز، اکبر (۱۳۸۸)، سرمایه فکری - مدیریت دانش، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
۵. عالم تبریز، اکبر و دیگران (۱۳۸۹) سرمایه فکری، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
۷. قربانزاده، منصوره (۱۳۹۲)، مدیریت عملکرد کارکنان، تهران: انتشارات صالح.
- ۸- میرکمالی، سیدمحمد و وجیهه ظهورپرونده (۱۳۸۷)، مدیریت سرمایه فکری ضرورتی برای سازمان‌های عصر دانایی محور، پیام مدیریت، شماره ۲۸.
۹. میرمحمدی، مهدی و غلامرضا سالارکیا (۱۳۹۹)، سازمان‌های اطلاعاتی: چهارچوبی برای تحلیل، انتشارات مؤسسه فرهنگی مطالعات و پژوهشات بین‌المللی ابرار معاصر تهران
۱۰. نادى، حمیدرضا و ابراهیم خلیلی (۱۳۹۵)، مدیریت سازمان‌های امنیتی، تهران: انتشارات دانشکده فارابی.
۱۱. نصرپور، حمید (۱۳۸۲)، ضرورت توجه به بهره‌وری نیروی انسانی و عوامل مؤثر بر آن، تهران: انتشارات تعاون، شماره ۱۴۱.
۱۲. واعظی، رضا و فاطمه وثوقی (۱۳۸۹)، اجرای مدل تعالی سازمانی و ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی پژوهشی در شرکت پالایش نفت تهران، نشریه مطالعات مدیریت صنعتی، دوره ۸، شماره ۱۹.

## ب) منابع لاتین

13- Antti Lonnqvist & Paula Methane (2001) "Intellectual capital: measurement effective-

- ness”, **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 5 No. 3, pp. 389-413.
- 14- Bontis, N.; Keow, W.; Richardson, S. ;( 2000)” **Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries**” **Journal of Intellectual Capital** Vol.1 No. 1.
- 15- Bontis, N., Dragonetti, N.C., Jacobsen, K. and Roos, G, (1999). “ **The knowledge Toolbox: A review of the Tools Available to Measure and Management Intangible Resource**”, **European Management Journal**, Vol.17, No.4, pp.391-402.
- 16- Bontis, N. (1998)” **Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. Managing Decision**” Vol. 36, No.2, pp.63-76.
- 17- Bonfer A. (2001), “**Intangibles: Management, Measurement and Reporting, the Brookings Institution**”, Washington, DC.
- 18- Edvinsson, L and Sullivan, P. (1996), “**Developing a Model for Managing Intellectual Capital**”, **European Management Journal**; Vol. 14, No. 4, pp. 356-364.
- 19- Edvinsson, L. and Malone, M. (1997),”**Intellectual Capital: Realizing Your Company’s True Value by Finding its Hidden Brain Power**”, Harper Collins Publisher Inc., New York, NY.
- 20-Stewart, T.A, (1997),”**Intellectual Capital:The New Wealth of Organizations**”, Double-day/Currency, New York, NY
- 21- Roos, J. G, Roos, G, Dragonetti, N. C., & Edvinsson, L, (1997), “ **Intellectual capital: Navigating in the new business landscape**”. Houndsmills, Basingtoke: Macmillan.