

شناسایی سرمایه‌های سازمانی و ارزیابی آن در شرایط کرونایی

حاجیه رجیبی فرجاد*

دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران
HAJIEH_RAJABI@YAHOO.COM

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۰۲

تاریخ اصلاحات: ۱۴۰۲/۰۹/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۷/۲۴

چکیده

پژوهش حاضر به دنبال شناسایی سرمایه‌های سازمانی در اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان و ارزیابی آن در دوران کرونایی بوده است. رویکرد این پژوهش کیفی- کمی و از نوع کاربردی است. جامعه آماری تحقیق در بخش کیفی، ۱۵ نفر از خبرگان اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان به روش غیرتصادفی هدفمند انتخاب شد. جامعه آماری تحقیق کارکنان در بخش کمی، ۱۵۳ نفر از کارکنان اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان که براساس فرمول کوکران و به روش تصادفی طبقه‌ای نسبی طبق جدول انتخاب شد. ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی مصاحبه و در بخش کمی، پرسشنامه بود که روایی و پایایی آن بررسی و تأیید گردید. اطلاعات بدست‌آمده در بخش کیفی با استفاده از تحلیل مضمون (تم) و در بخش کمی با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و با بکارگیری نرم افزارهای مکس کیودا و اسمارت. پی. ال. اس تجزیه و تحلیل گردید. نتایج نشان داد که فرهنگ سازمانی، مدیریت دانش، سیستم‌ها و فرایندهای مدیریت، ساختار سازمانی، مدیریت مالی، تحقیق و توسعه، تعاملات درون سازمانی، امنیت شغلی ادراک‌شده و سرمایه فیزیکی به‌عنوان سرمایه‌های سازمانی استخراج گردیدند. از سوی دیگر، نتایج آزمون تی نشان داد مقوله‌های امنیت شغلی، سرمایه فیزیکی، تعاملات درونی و فرایندهای مدیریت به شکل مناسبی مورد توجه قرار نگرفته است. هر چند میانگین سایر مؤلفه‌ها تا حدودی از وضعیت مناسب‌تری برخوردار هستند. لیکن وضعیتی در خور شایسته این اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان نمی‌باشد.

واژگان کلیدی

سرمایه‌های سازمانی؛ امنیت شغلی؛ سرمایه فیزیکی؛ تعاملات درونی؛ فرایندهای مدیریت.

۱- مقدمه

قرار گرفته است و انتظار بر آن است، زین پس به تبع آن در بسیاری از نوشته‌ها، مطالعات، سخنرانی‌ها، و ... جهان را به دو دوره جهان پیش از کرونا و جهان پساکرونا تقسیم نمایند. گسترش غیرقابل کنترل ویروس کرونا از خصلت‌های مشخص این پدیده می‌باشد که آن را به یک بحران برای تمام جهان مبدل کرده است و پس از تلاش و تجربه سیاست‌های مختلف برای مهار و کنترل آن، بسیاری از محققان و دانشمندان را به این باور رسانده است که جهان می‌بایست به تدریج، همزیستی با این ویروس را بیاموزد و در تجربه زندگی روزمره خود، جایی را برای آن لحاظ نمایند [۵]. حتی اگر تهدیدات و مخاطرات زیستی کروناویروس جدید همین امروز به پایان برسد؛ آثار اقتصادی و اجتماعی آن تا مدت‌های مدیدی ابعاد گوناگون زندگی شخصی، اجتماعی و حرفه‌ای شهروندان را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. سازمان‌ها نیز به‌عنوان بستری برای مدیریت، تسهیل و راهبری تعاملات اجتماعی و اقتصادی از این پیامدها مستثنی نیستند. روند به کاهش میزان تقاضای محصولات و خدمات، کاهش اجباری تولید و تعطیلی موقت یا دائم قسمت‌هایی از اقدامات سازمان تنها نمونه‌هایی از اتفاقاتی هستند که سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار داده‌اند و شرایط سختی را

در دسامبر ۲۰۱۹ در شهر ووهان چین نوع جدیدی از ویروس کرونا شناسایی گردید و به سرعت در تمام چین گسترش یافت. براساس گزارش کمیسیون بهداشت ملی چین، تا ۴ فوریه ۲۰۲۰ حدود ۲۵۰۰۰ نفر به درگیر این ویروس شدند. همه‌گیری این بیماری از شهر ووهان به ۳۱ استان چین و سپس به کشورهای دیگر نیز گسترش یافت؛ به نحوی که در بازه زمانی کوتاهی بخش‌های مختلفی از جهان منجمله ایران با شیوع این بیماری مواجه گردیدند [۳]. از این ویروس مسری، عظیم‌ترین شیوع از زمان شیوع شدید سندرم حاد تنفسی سارس در سال ۲۰۰۳ یاد می‌شود و با ایجاد بیماری تنفسی شدید، به سرعت بر دولت، سازمان‌ها و سیستم‌های بهداشتی کشورهای مختلف تأثیر داشته است. به نحوی سبک زندگی میلیون‌ها خانواده به نحو قابل توجهی دچار تغییر اساسی شده است. ویروس کرونا، یک بحران پزشکی عمومی را ایجاد کرده که نیازمند پاسخ اضطراری مناسب است [۴]. شیوع ویروس بیماری کووید ۱۹، همان اتفاقی می‌باشد که از آن به‌عنوان نقطه عطفی در تاریخ بشر مورد توجه

* نویسنده مسئول

جمله مدیریت دانش، فرایندها، نوآوری، فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی مورد تأیید قرار گرفت [۲]. در بررسی سرمایه ساختاری و عملکرد نوآوری در سطح شرکت‌های کوچک و متوسط شواهدی ارائه شده است که کسب اطلاعات و مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی و ساختار، سیستم‌ها و فرایندها تأثیرات مثبت و قابل توجهی بر ظرفیت نوآوری شرکت‌های کوچک و متوسطها دارد. فقط مؤلفه ارتباطات و انسجام نتایج مثبت و معناداری بر روی آن نشان نداد. همچنین، رابطه مثبت و معناداری بین ظرفیت نوآوری در فرایندها و عملکرد، که به ادبیات تجربی کمیاب در زمینه شرکت‌های کوچک و متوسط کمک می‌کند، نشان داد [۱۱].

یک مطالعه تجربی سرمایه فکری و تولید دانش از دانشگاه‌های دولتی کلمبیا انجام شده است که یافته‌ها نشان داد که سرمایه انسانی به‌طور غیرمستقیم و مثبت با تولید دانش از طریق سرمایه رابطه‌ای و همچنین از طریق مسیر سرمایه ساختاری- رابطه‌ای رابطه مثبت دارد [۱۲]. در پژوهش سرمایه فکری و کیفیت خدمات در بخش ارتباطات سیار مصر فرضیه‌های مربوط به رابطه سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای و تأثیر آنها بر کیفیت خدمات مورد آزمایش قرار گرفت. نتایج نشان داد که شرکت‌های ارتباط از راه دور تلفن همراه مصر بیشتر بر استفاده از سرمایه ساختاری برای تقویت کیفیت خدمات خود تأکید کرده‌اند [۱۳].

مرور مبانی نظری و مطالعات انجام‌شده در حوزه سرمایه انسانی نشان می‌دهد که مطالعات کمی به‌طور مستقل به مطالعه سرمایه سازمانی پرداخته‌اند و این پدیده نوظهور سازمانی، اغلب در قالب یکی از ابعاد سرمایه‌های فکری و یا در مطالعه اثر و روابط سرمایه فکری با سایر متغیرهای سازمانی (برای مثال رشد سازمان، عملکرد، فرهنگ، مدیریت دانش و غیره) بررسی شده است. این موضوع باعث شده است تا تلاش نظام‌مند و منسجمی برای تعیین شاخص‌ها و متغیرهای سرمایه سازمانی و مدل‌سازی آن‌ها انجام نگیرد [۱۴]. و در نتیجه، در حال حاضر مطالعات کمی برای شناسایی مقیاس و شاخص‌های سنجش سرمایه‌های سازمانی انجام شده است. پژوهشگران در این حوزه به شکل محدودی شاخص‌های سرمایه سازمانی را شناسایی کرده‌اند. از سویی دیگر، ابعاد و شاخص‌های سرمایه سازمانی در کشورها و صنایع مختلف می‌تواند متفاوت باشد [۱۵]. در نتیجه، علاوه بر این که در بعد کلی هنوز در علوم مدیریت، شاخص‌ها و ابعاد سرمایه‌های سازمانی به صورت واضح شناسایی و معرفی نشده است، در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور نیز تلاشی در راستای شناسایی و ارائه مدل سنجش این سرمایه‌ها انجام نگرفته است. این موضوع در حالی است که برخی دیگر از پژوهشگران بیان نموده‌اند توانایی یک سازمان در ایجاد نتایج و خروجی‌های مطلوب بستگی به سطح برخورداری سازمان از سرمایه‌های سازمانی، انسانی و ارتباطی دارد [۱۶]. این پژوهشگران معتقد هستند که سرمایه‌هایی از قبیل نیروی انسانی، فرایندها، برنامه‌ها، رویه‌ها و ارتباطات نقش مهمی در موفقیت سازمان دارد. مرور مبانی نظری و ادبیات موجود سرمایه در سازمان بیانگر این است که اغلب این مطالعات بر روی

برای بقا و تداوم حیات سازمان‌ها در صنایع گوناگون رقم زده‌اند. در چنین شرایطی، سازمان‌ها برای اصلاح سرمایه‌های سازمانی در دوران کرونا دست به کار شده‌اند و تغییراتی را برحسب شدت و دامنه تأثیرپذیری‌شان از بحران شیوع کووید ۱۹ ایجاد کرده‌اند. در چنین مواقعی، به نظر می‌رسد اصلی‌ترین سؤال این است که برای اصلاح سرمایه‌های سازمانی در دوران کرونا باید بر روی چه مؤلفه‌هایی تمرکز کنیم؟

اندیشمندان سه نوع سرمایه نامشهود را برای سازمان‌ها در نظر گرفته‌اند که شامل: سرمایه‌های انسانی، ساختاری و ارتباطی است. سرمایه انسانی به مجموعه‌ای متشکل از دانش، مهارت، شایستگی و قابلیت‌های حل مسأله و تصمیم‌گیری در نیروی انسانی^۱ گفته می‌شود [۶]. سرمایه ارتباطی^۲ بر توانایی سازمان برای تعامل و ارتباط متقابل با محیط، کسب و کار تأکید دارد. نوع سوم از سرمایه‌های نامشهود که تأکید و تمرکز پژوهش حاضر بر آن اگر انسان را از سازمان کسر نماییم، آنچه باقی می‌ماند، سرمایه سازمانی (ساختاری^۳) است. مصادیق این سرمایه می‌تواند شامل: پایگاه‌های اطلاعاتی، سیستم‌ها، فرایندها، اینترانت، دستورالعمل‌ها، فایل‌ها، فناوری و تمامی ابزارهای آشکار دانشی که سازمان برای خلق نتیجه به نفع مشتری از آن استفاده می‌کند، باشد [۷].

تاکنون تعریف جهان شمول و واحدی برای سرمایه‌های سازمانی ارائه نشده است و اغلب پژوهشگران از دیدگاه خود این مفهوم را تعریف نموده‌اند. پژوهشگران سرمایه سازمانی را شامل همه ذخایر غیرانسانی دانش در سازمان می‌دانند که در برگزیده پایگاه‌های داده، نمودارهای سازمانی، دستورالعمل‌های اجرایی فرایندها، راهبردها، برنامه‌های اجرایی، فناوری و نیز دانش فنی، علائم تجاری و حق ثبت محصولات می‌شود [۸]. آن‌ها معتقدند سرمایه سامانی عبارت است از هر آنچه که پس از آن‌که کارکنان به هنگام شب به خانه می‌روند در سازمان باقی می‌ماند. از سویی دیگر، محققان سرمایه سازمانی را در قالب اجزای فرهنگ سازمانی، یادگیری سازمانی، فرایند عملیاتی و سیستم اطلاعاتی طبقه‌بندی و تعریف نموده‌اند [۹]. و به صورت مجموع دارایی‌هایی تعریف می‌کنند که توانایی خلاقیت سازمان را ممکن می‌سازد [۱۰]. مأموریت شرکت، چشم‌انداز، ارزش‌های اساسی، راهبردها، سیستم‌های کاری و فرایندهای درونی یک سازمان می‌تواند در زمره این نوع دارایی‌ها شمرده شود.

همچنین در بررسی بین سرمایه‌های نامشهود سازمان و عملکرد سازمان نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌ها نشان داد که رابطه‌ای معناداری بین سرمایه انسانی، سرمایه رابطه‌ای، سرمایه سازمانی و سرمایه اطلاعاتی با قابلیت‌های بازاریابی وجود دارد. از سوی دیگر رابطه‌ای معناداری بین قابلیت‌های بازاریابی و عملکرد سازمانی وجود دارد [۱]. در مدل اندازه‌گیری سرمایه‌های ساختاری در سازمان‌ها پنج عامل ارزیابی‌کننده از

1. Intellectual Capital
2. Relational Capital
3. Organizational Capital

فرمول کوکران و با سطح خطای ۵ درصد، به‌عنوان نمونه آماری و به روش تصادفی طبقه‌ای نسبی طبق جدول انتخاب شد.

ابزار پژوهش در بخش کیفی از روش میدانی و ابزار مصاحبه، برای استخراج مقوله‌های سرمایه‌های سازمانی استفاده شده است. مصاحبه دارای سؤالات باز است که در راستای سؤالات پژوهش طراحی شده‌اند و در حین انجام مصاحبه اگر نیاز به سؤال فرعی بود از مصاحبه‌شوندگان پرسیده می‌شد. ابزار پژوهش در بخش کمی پرسشنامه بوده است که پس از استخراج مقوله‌های اصلی و فرعی سرمایه‌های سازمانی اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان از طریق مصاحبه پرسشنامه‌های تنظیم و در بین کارکنان اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان توزیع گردید.

روایی پژوهش در بخش کیفی با استفاده از دیدگاه‌های افراد صاحب‌نظر و مطالعه پیشینه پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است. برای پایایی بخشیدن نیز از فرایندهای ساخت یافته، سازمان‌دهی فرایندهای ساخت یافته برای ثبت، نوشتن و تفسیر داده‌ها بهره برده شده است. روایی در بخش کمی با استفاده از روش صوری و سازه‌ای و پایایی بخش کمی با استفاده از روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار می‌گیرد. بر این اساس، مقادیر آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها از مقدار ۰/۷ بیشتر بوده و بیانگر پایایی قابل قبول است. پایایی امنیت شغلی ۰/۷۲۹، سرمایه فیزیکی ۰/۸۵۲، ساختار سازمانی ۰/۸۴۵، فرهنگ سازمانی ۰/۷۵۴، تعاملات درونی ۰/۸۲۵، ساختار سازمانی ۰/۸۴۵، فرهنگ سازمانی ۰/۷۵۴، تعاملات درونی ۰/۸۲۵، تحقیق و توسعه ۰/۸۶۲، مدیریت مالی ۰/۸۱۸، سیستم‌ها و فرایندها ۰/۷۶۶، مدیریت دانش ۰/۸۱۵، سرمایه انسانی ۰/۹۱۵ بوده است. جهت تجزیه و تحلیل در بخش کیفی محتوای مصاحبه‌ها از روش تحلیل محتوا (کدگذاری باز) استفاده شده است. بعد از آن که مصاحبه انجام شده، محتوای مصاحبه که ضبط شده است به صورت نوشتاری بر روی کاغذ منتقل می‌گردد و سپس محتوای مصاحبه به روش کدگذاری تحلیل می‌شود. در بخش کمی، برای برازش مدل از معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS نسخه ۲ استفاده گردید.

۳- یافته‌ها

در بخش کیفی از مدیران و کارشناسان با تجربه و خیره در این زمینه می‌باشد که دارای حداقل مدرک کارشناسی‌ارشد در حوزه‌های مرتبط باشند و یا افرادی که دارای حداقل ۱۰ سال سابقه کار بودند استفاده نمودیم که نتایج حاصل از مصاحبه با تعداد ۱۰ نفر از کارکنان خیره اداره کل ثبت اسناد و املاک کشور به شرح جدول (۱) است.

سرمایه‌های این مطالعات بر روی سرمایه‌های انسانی تأکید داشته‌اند و سرمایه‌های سازمانی کمتر مورد توجه قرار گرفته است [۷] و [۱۷]. از سوی دیگر، مطالعات کتابخانه‌ای نشان می‌دهد که در سازمان ثبت و اسناد و املاک کشورمان در حوزه سرمایه‌های سازمانی، فقر پژوهش‌های اجرایی و تجربی وجود دارد.

موارد گفته‌شده بر وجود یک خلاء پژوهشی در حوزه سرمایه‌های سازمانی تأکید دارد. در نتیجه هدف اصلی پژوهش حاضر، تدوین ابزار و مدل سنجش سرمایه‌های فکری در سازمان ثبت و اسناد و املاک کشورمان می‌باشد.

به نظر می‌رسد با انجام این تحقیق بتوان بر مشکلات زیر در دوران شیوع ویروس کرونا غلبه کرد:

- ارتقای سطح سلامتی عمومی کارکنان اداره کل ثبت اسناد و املاک کشور.
 - استفاده از سرمایه‌های سازمانی به منظور غلبه بر مشکلات احتمالی در سایه دانش کارکنان، ساختار سازمانی، سرمایه‌های فیزیکی و ...
 - افزایش سطح ارتباطات سازمانی به منظور دریافت راهکارهای مورد انتظار. علاوه بر موارد فوق، برخی دیگر از صاحب‌نظران سرمایه سازمانی را در برگیرنده مکانیزم‌ها و ساختارهایی دانسته‌اند که کارکنان را حمایت می‌کند. در حقیقت، سرمایه‌های سازمانی حاوی رویه‌های سازمانی است و سرمایه‌های انسانی فردی را به دارایی‌های گروهی و سازمانی تبدیل می‌کند. سرمایه سازمانی به هر چیزی که کارکنان را حمایت نماید و از جنس ناملموس می‌باشد اطلاق می‌شود [۱۳]. در مقاله سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی می‌تواند به وسیله سازمان تصاحب گردد و مالکیت انسانی، سرمایه سازمانی می‌تواند به وسیله سازمان تصاحب گردد و مالکیت آن در اختیار سازمان باشد و در نتیجه می‌تواند مورد تجاری‌سازی قرار گیرد.
- با عنایت به موارد فوق، پژوهش حاضر در تلاش است تا نسبت به شناسایی سرمایه‌های سازمانی برای سازمان پیش گفته از طریق مبانی نظری و مصاحبه با خبرگان گام بردارد.

۴- روش کار

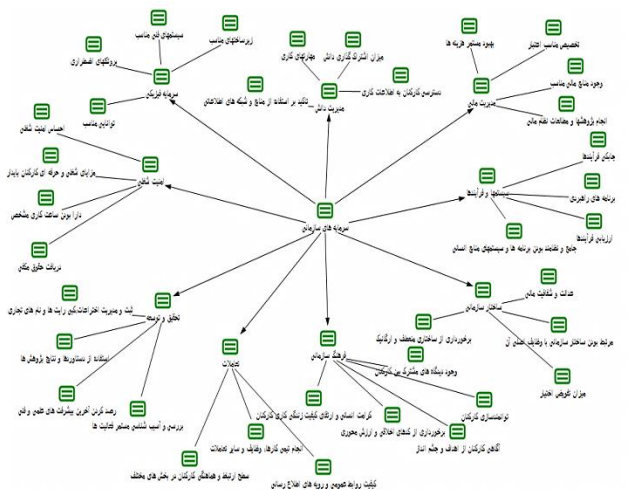
رویکرد این پژوهش کیفی-کمی و از نوع کاربردی است. جامعه آماری تحقیق در بخش کیفی، خبرگان اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان بود. نمونه‌گیری تا زمانی است که به نقطه اشباع برسیم، در بخش خبرگان، به روش غیرتصادفی هدفمند خواهد بود. با توجه به موضوعیت تحقیق در مدیریت سرمایه‌های سازمانی می‌باشد، پژوهشگر به دنبال شناسایی مدیران و کارشناسان با تجربه و خیره در این زمینه می‌باشد که دارای حداقل مدرک کارشناسی‌ارشد در حوزه‌های مرتبط باشند و یا افرادی که دارای حداقل ۱۰ سال سابقه کار باشند. جامعه آماری تحقیق کارکنان در بخش کمی، کارکنان اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان می‌باشد که برآورد اولیه نشان می‌دهد که تعداد آنها ۵۲۸ نفر است. که براساس آن در بخش کمی تعداد ۱۵۳ نفر براساس

جدول ۱- داده‌ها و مفاهیم حاصل از اهداف موردنظر کارکنان در ارتباط با سرمایه‌های سازمانی در دوران کرونا

مقوله اصلی	مقوله فرعی	فراوانی	مقوله اصلی
سرمایه‌های سازمانی	وجود دیدگاه‌های مشترک بین کارکنان	۵	سرمایه‌های سازمانی
	توانمندسازی کارکنان	۶	
	آگاهی کارکنان از اهداف و چشم‌انداز	۴	
	برخورداری از کدهای اخلاقی و ارزش محوری	۵	
	کرامت انسانی و ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان	۱۰	
	تأکید بر استفاده از منابع و شبکه‌های اطلاعاتی	۶	
	دسترسی کارکنان به اطلاعات کاری	۷	
	میزان اشتراک‌گذاری دانش	۵	
	مهارت‌های کاری	۴	
	چابکی فرایندها	۷	
سرمایه‌های مدیریتی	برنامه‌های راهبردی	۵	سرمایه‌های مدیریتی
	ارزیابی فرایندها	۶	
	جامع و نظام‌بند بودن برنامه‌ها و سیستم‌های منابع انسانی	۳	
	قابلیت سیستم کنترل و میزان تفویض اختیار در تسهیل و بهبود کیفیت امور	۸	
سرمایه‌های ساختاری	برخورداری از ساختاری منعطف و ارگانیک	۵	سرمایه‌های ساختاری
	مرتبط‌بودن ساختار سازمانی با وظایف اصلی آن	۴	
	عدالت و شفافیت مالی از نقاط قوت این اداره کل است	۶	
	بهبود مستمر هزینه‌ها	۲	
سرمایه‌های مالی	تخصیص مناسب اعتبار بین بخش‌ها و فعالیت‌های مختلف	۷	سرمایه‌های مالی
	وجود منابع مالی مناسب	۵	
	انجام پژوهش‌ها و مطالعات نظام مالی	۶	
	بررسی و آسیب‌شناسی مستمر فعالیت‌ها	۵	
سرمایه‌های تحقیقی و توسعه	رصد کردن آخرین پیشرفت‌های علمی و فنی	۵	سرمایه‌های تحقیقی و توسعه
	استفاده از دستاوردها و نتایج پژوهش‌ها	۶	
	ثبت و مدیریت اختراعات، کپی‌رایت‌ها و نام‌های تجاری	۷	
سرمایه‌های تعاملات	سطح ارتباط و هماهنگی کارکنان در بخش‌های مختلف	۴	سرمایه‌های تعاملات
	کیفیت روابط عمومی و رویه‌های اطلاع‌رسانی	۶	
	انجام تیمی کارها، وظایف و سایر تعاملات	۵	
سرمایه‌های امنیت شغلی	احساس امنیت شغلی	۹	سرمایه‌های امنیت شغلی
	دریافت حقوق مکفی	۲	
	دارا بودن ساعت کاری مشخص	۳	
	مزایای شغلی و حرفه‌ای کارکنان پایدار	۴	
سرمایه‌های فیزیکی	پروتکل‌های اضطراری	۷	سرمایه‌های فیزیکی
	سیستم‌های فنی مناسب	۸	
	زیرساخت‌های مناسب	۶	
	توانایی مناسب	۵	

اشتراک‌گذاری دانش)؛ سیستم‌ها و فرایندهای مدیریت با مقوله‌های فرعی همانند (چابکی فرایندها، برنامه‌های راهبردی، ارزیابی فرایندها و جامع و نظام‌بند بودن برنامه‌ها و سیستم‌های منابع انسانی)؛ ساختار سازمانی با مقوله‌های فرعی همانند (قابلیت سیستم کنترل و میزان تفویض اختیار در تسهیل و بهبود کیفیت امور، برخورداراری از ساختاری منعطف و ارگانیک، مرتبط‌بودن ساختار سازمانی با وظایف اصلی آن و عدالت و شفافیت مالی از نقاط قوت این اداره کل است)؛ مدیریت مالی با مقوله‌های فرعی (بهبود مستمر هزینه‌ها، تخصیص مناسب اعتبار بین بخش‌ها و فعالیت‌های مختلف، وجود منابع مالی مناسب و انجام پژوهش‌ها و مطالعات نظام مالی)؛ تحقیق و توسعه با مقوله‌های فرعی (بررسی و آسیب‌شناسی مستمر فعالیت‌ها، رصد کردن آخرین پیشرفت‌های علمی و فنی، استفاده از دستاوردها و نتایج پژوهش‌ها و ثبت و مدیریت اختراعات، کپی‌رایت‌ها و نام‌های تجاری)؛ تعاملات درون سازمانی با مقوله‌هایی همانند (سطح ارتباط و هماهنگی کارکنان در بخش‌های مختلف، کیفیت روابط عمومی و رویه‌های اطلاع‌رسانی و انجام تیمی کارها، وظایف و سایر تعاملات)؛ امنیت شغلی ادراک‌شده با مؤلفه‌هایی همانند (احساس امنیت شغلی، دریافت حقوق مکفی، دارا بودن ساعت کاری مشخص و مزایای شغلی و حرفه‌ای کارکنان پایدار) و سرمایه فیزیکی با مقوله‌های همانند (پروتکل‌های اضطراری، سیستم‌های فنی مناسب، زیرساخت‌های مناسب و توانایی مناسب) می‌باشند که از آنها می‌توان به‌عنوان سرمایه‌های سازمانی سازمان اسناد و املاک استان خوزستان یاد کرد.

با توجه به نتایج به‌دست آمده از تحلیل محتوای مصاحبه‌های انجام شده، مدل تحقیق مستخرجه از نرم‌افزار مکس کیودا به شرح زیر می‌باشد.



شکل ۱- مدل تحقیق مستخرجه از نرم‌افزار مکس کیودا

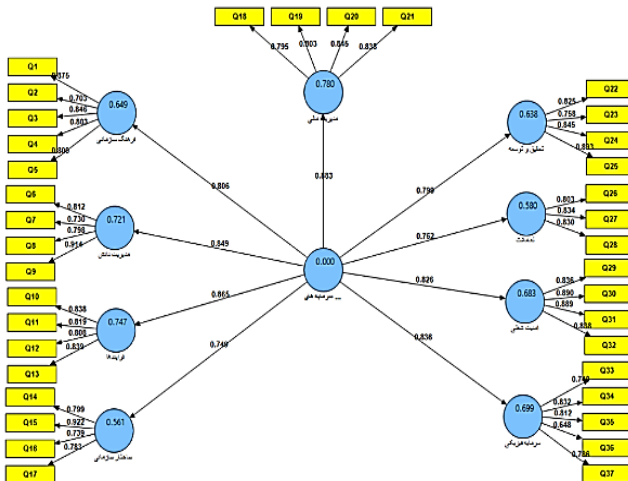
در بخش کمی از ۱۵۳ نفر نمونه آماری برای اعتبارسنجی مدل نهایی استفاده گردید. مشخصات این افراد در جدول زیر درج شده است.

یافته‌های تحقیق نشان داد ۹ مقوله اصلی در نتیجه مصاحبه با خبرگان احصا گردید. از جمله این مقوله‌ها می‌توان به فرهنگ سازمانی با مقوله‌های فرعی (وجود دیدگاه‌های مشترک بین کارکنان، توانمندسازی کارکنان، آگاهی کارکنان از اهداف و چشم‌انداز، برخورداراری از کدهای اخلاقی و ارزش محوری، کرامت انسانی و ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان)؛ و مدیریت با دانش با مقوله‌های فرعی همانند (تأکید بر استفاده از منابع و شبکه‌های اطلاعاتی، دسترسی کارکنان به اطلاعات کاری و میزان

جدول ۳- مقادیر آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، مقدار میانگین واریانس استخراج شده، مقادیر اشتراکی

متغیر	مقدار آلفای کرونباخ ≥ 0.7	پایایی ترکیبی ≥ 0.7	میانگین واریانس استخراج شده ≥ 0.5	مقادیر اشتراکی ≥ 0.5
امنیت شغلی	۰/۷۲۹	۰/۸۹۱	۰/۵۸۷	۰/۵۸۷
سرمایه فیزیکی	۰/۸۵۲	۰/۹۳۴	۰/۷۱۹	۰/۷۱۹
ساختار سازمانی	۰/۸۴۵	۰/۹۰۵	۰/۶۱۵	۰/۶۱۵
فرهنگ سازمانی	۰/۷۵۴	۰/۸۶۵	۰/۵۶۵	۰/۵۶۵
تعاملات درونی	۰/۸۲۵	۰/۸۱۵	۰/۵۴۷	۰/۵۴۷
تحقیق و توسعه	۰/۸۶۲	۰/۸۶۹	۰/۶۰۳	۰/۶۰۳
مدیریت مالی	۰/۸۱۸	۰/۸۲۱	۰/۶۲۵	۰/۶۲۵
سیستم‌ها و فرایندها	۰/۷۶۶	۰/۹۵۳	۰/۵۲۴	۰/۵۲۴
مدیریت دانش	۰/۸۱۵	۰/۸۶۵	۰/۶۶۹	۰/۶۶۹
سرمایه سازمانی	۰/۹۱۵	۰/۸۱۲	۰/۶۲۵	۰/۶۲۵

ج) مقادیر بار عاملی: شکل (۲) مقادیر بار عاملی را نشان می‌دهد. با توجه به این که مقادیر بار عاملی بایستی بالاتر از ۰/۴ و یا ۰/۵ باشد، می‌توان استنباط کرد که این شاخص نیز دارای معیارهای لازم است.



شکل ۲- ضرایب مسیر و بار عاملی بین متغیرهای سرمایه‌های سازمانی در دوران کرونا

۵- معیارهای ارزیابی برازش بفتش سافتار

الف) اعداد معناداری t: همان‌طور که در شکل (۳) مشخص است، ضرایب مربوط به مسیر بین متغیرها از مقدار ۱/۹۶ بیشتر است که معنادار بودن این مسیر و مناسب بودن مدل ساختاری را نشان می‌دهد.

جدول ۲- مشخصات افراد شرکت‌کننده در این پیمایش

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۵۵	۵۵
زن	۴۵	۴۵
تحصیلات	۱۱۰	۵۹
دیپلم	۵۸	۳۲
لیسانس	۱۹	۱۰
کارشناسی ارشد	۱۷	۹
دکتری	۴۰	۲۱
سابقه کاری	۸۸	۴۷
کمتر از ۱ سال	۴۲	۲۳

بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان مرد با (۵۵) و کمترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان زن با (۴۵) است. براساس اطلاعات جمع‌آوری شده از پرسشنامه، فراوانی آزمودنی‌ها برحسب سطح تحصیلات بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای مدرک لیسانس با (۵۹) درصد و کمترین فراوانی مربوط به مدرک دکتری با (۱۰) درصد است. فراوانی آزمودنی‌ها برحسب سابقه‌ی کاری بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای ۱۱ تا ۱۵ سال با (۴۷) درصد و کمترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان یک تا پنج سال با (۹) درصد است.

به منظور مشخص شدن نوع آزمون مورد استفاده برای فرضیه‌های تحقیق ابتدا به بررسی نرمال یا غیرنرمال بودن داده‌های مربوط به فرضیه‌ها از طریق آزمون کولموگروف پرداخته شده است نتایج بدست‌آمده از این آزمون در سطح معناداری نشان می‌دهد که توزیع داده‌های مربوطه به تمامی متغیرهای تحقیق در سطح اطمینان ۹۵ درصد نرمال نیست.

۴- بررسی مدل‌سازی معادلات ساختاری

بررسی برازش مدل معادلات ساختاری در سه بخش برازش مدل‌های اندازه‌گیری، برازش مدل ساختاری و برازش مدل کلی انجام می‌شود. در این بین برازش مدل‌های اندازه‌گیری، شامل مدل اندازه‌گیری مرتبط با بخشی از مدل کلی می‌شود که در حاوی یک متغیر به همراه با سؤالات آن متغیر می‌باشد. برای بررسی برازش بخش اول یعنی برازش مدل‌های اندازه‌گیری سه مورد استفاده می‌شود: روایی همگرا و روایی واگرایی و پایایی شاخص نیز خود توسط سه معیار مورد سنجش واقع می‌گردد: (۱) آلفای کرونباخ، (۲) پایایی ترکیبی و (۳) ضرایب بار عاملی.

ت) معیار افزونگی: معیار افزونگی از حاصل ضرب مقادیر اشتراکی سازه‌ها در مقادیر R^2 مربوط به آن‌ها حاصل می‌شود و بیانگر مقدار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه‌ی درون‌زا است که از یک یا چند سازه‌ها برون‌زا تأثیر می‌پذیرد.

جدول ۶- مقادیر افزونگی

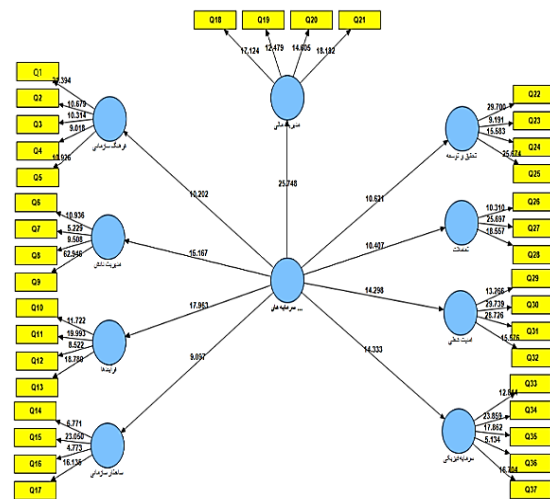
متغیر	مقادیر اشتراکی	مقادیر R^2	نتیجه
امنیت شغلی	۰/۵۸۷	۰/۶۹۴	۰/۴۰۷
سرمایه فیزیکی	۰/۷۱۹	۰/۶۹۹	۰/۵۰۲
ساختار سازمانی	۰/۶۱۵	۰/۷۴۷	۰/۴۵۹
فرهنگ سازمانی	۰/۵۶۵	۰/۵۶۱	۰/۳۱۷
تعاملات درونی	۰/۵۴۷	۰/۵۸۰	۰/۳۱۸
تحقیق و توسعه	۰/۶۰۳	۰/۶۳۸	۰/۳۸۴
مدیریت مالی	۰/۶۲۵	۰/۷۸۰	۰/۴۸۷
سیستم‌ها و فرایندها	۰/۵۲۴	۰/۶۹۸	۰/۳۶۵
مدیریت دانش	۰/۶۶۹	۰/۷۲۱	۰/۴۸۲
سرمایه سازمانی	۰/۶۲۵

۶- معیارهای ارزیابی برازش بفش کلی (معیار GOF)

تحلیل داده‌ها نشان داد مقدار $0/302$ برای برازش بخش کلی (معیار GOF) حاصل گردید. از آنجایی که این نتیجه در بازه‌ی سه مقدار $0/1$ ، $0/25$ و $0/36$ که به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است قرار دارد. بنابراین می‌توان بیان داشت که از برازش متوسط مدل کلی است.

۷- ارزیابی سرمایه‌های سازمانی در دوران کرونایی

به منظور ارزیابی سرمایه‌های سازمانی در دوران کرونایی مقوله‌های به‌دست آمده از جدول تحلیل نهایی (جدول تحلیلی اولیه که حاصل مبانی نظری بوده است به همراه با جدول تحلیلی مستخرجه از مصاحبه) از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. به گونه‌ای که با توجه به شیوه نمره‌دهی در پرسشنامه (کاملاً مخالفم=۱ الی کاملاً موافقم=۵)، حد وسط یعنی میانگین ۳ به بالا برای پاسخ‌های شرکت‌کنندگان در پژوهش جهت تشخیص این مهم که وضعیت شاخص‌های سرمایه‌های سازمانی در دوران کرونایی چگونه است؟، مشخص گردید. بدین صورت که اگر میانگین پاسخ‌های شرکت‌کنندگان از ۳ بالاتر بوده و این اختلاف مثبت، معنادار هم باشد در آن هنگام می‌توان نتیجه گرفت که مقوله‌های اصلی و فرعی سرمایه‌های سازمانی در دوران کرونایی در وضعیت مناسبی قرار دارد یا خیر؟ نتایج حاصل از انجام این آزمون در جدول (۷) گزارش گردیده است.



شکل ۳- مقادیر معناداری بین متغیرهای سرمایه‌های سازمانی در دوران کرونا

ب) معیارهای R^2 : سه مقدار $0/19$ ، $0/33$ و $0/67$ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته شده است. با توجه به شکل (۴) مقادیر R^2 نشان از برازش مناسب مدل دارد.

جدول ۴- مقادیر R^2

متغیر	مقادیر R^2
امنیت شغلی	۰/۶۹۴
سرمایه فیزیکی	۰/۶۹۹
ساختار سازمانی	۰/۷۴۷
فرهنگ سازمانی	۰/۵۶۱
تعاملات درونی	۰/۵۸۰
تحقیق و توسعه	۰/۶۳۸
مدیریت مالی	۰/۷۸۰
سیستم‌ها و فرایندها	۰/۶۹۸
مدیریت دانش	۰/۷۲۱
سرمایه سازمانی

پ) معیار Q^2 : در مورد شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا سه مقدار $0/02$ ، $0/15$ و $0/35$ به‌عنوان معیار تعیین شده است.

جدول ۵- برازش

متغیر	SSO	SSE	1-SSE/SSO	نتیجه برازش
امنیت شغلی	۱۶۵	۲۶/۵۶۲	۰/۳۶۵۲	تأیید برازش
سرمایه فیزیکی	۱۶۵	۵۲/۵۲۴	۰/۲۵۴۸	تأیید برازش
ساختار سازمانی	۱۶۵	۳۷/۳۶۵	۰/۱۵۴۸	تأیید برازش
فرهنگ سازمانی	۱۶۵	۲۴/۲۵۸	۰/۱۵۴۷	تأیید برازش
تعاملات درونی	۱۶۵	۳۴/۳۶۹	۰/۲۳۵۱	تأیید برازش
تحقیق و توسعه	۱۶۵	۳۵/۲۶۵	۰/۳۶۵۴	تأیید برازش
مدیریت مالی	۱۶۵	۶۵/۱۵۹	۰/۳۶۲۵	تأیید برازش
سیستم‌ها و فرایندها	۱۶۵	۳۵/۳۵۷	۰/۲۴۵۶	تأیید برازش
مدیریت دانش	۱۶۵	۴۵/۳۲۱	۰/۳۶۶۹	تأیید برازش
سرمایه سازمانی	۱۶۵	۴۰/۲۵۸	۰/۱۵۹۸	تأیید برازش

جدول ۷- نتایج مربوط به آزمون تی

میانگین معیار = ۳					
مقوله‌ها	درجه آزادی	میانگین	اختلاف میانگین	آماره تی	معنی داری Sig.
امنیت شغلی	۱۵۲	۲/۴۳۴	-۰/۵۶۶	-۶/۰۰۹	۰/۰۰۰
سرمایه فیزیکی	۱۵۲	۲/۳۲	-۰/۶۷	-۵/۱۲۲	۰/۰۰۲
ساختار سازمانی	۱۵۲	۳/۰۰۳	۰/۰۰۳	۹/۰۳۲	۰/۰۰۰
فرهنگ سازمانی	۱۵۲	۳/۲۵۱	۰/۲۵۱	۱۱/۰۰۲	۰/۰۰۰
تعاملات درونی	۱۵۲	۱/۱۵	۱/۸۵	-۲/۰۰۶	۰/۰۰۵
تحقیق و توسعه	۱۵۲	۳/۳۶۹	۰/۳۶۹	۱۲/۶۳۵	۰/۰۰۰
مدیریت مالی	۱۵۲	۳/۳۰۰	۰/۳۰۰	۱۱/۲۵۱	۰/۰۰۰
سیستم‌ها و فرایندها	۱۵۲	۱/۲۱	۱/۷۹	-۲/۱۲۱	۰/۰۰۰
مدیریت دانش	۱۵۲	۳/۱۲۴	-۰/۱۲۴	-۱۰/۰۶۲	۰/۰۰۲۱

با توجه به نتایج به‌دست آمده از آزمون تی، می‌توان ادعا نمود که در بین مقوله‌های به‌دست آمده از مبانی نظری و مصاحبه‌ها، مقوله‌های امنیت شغلی، سرمایه فیزیکی، تعاملات درونی و فرایندهای مدیریت به شکل مناسبی مورد توجه قرار نگرفته است. هر چند میانگین سایر مؤلفه‌ها تا حدودی از وضعیت مناسب‌تری برخوردار هستند. لیکن وضعیتی در خور شایسته این اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان نمی‌باشد.

۸- بحث

یافته‌های تحقیق نشان داد که سرمایه‌های سازمانی اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان در قالب ۹ مقوله اصلی و ۳۸ مقوله فرعی احصاء گردید. نتایج به‌دست آمده نشان داد که فرهنگ سازمانی با مقوله‌های فرعی وجود دیدگاه‌های مشترک بین کارکنان، توانمندسازی کارکنان، آگاهی کارکنان از اهداف و چشم‌انداز، برخورداری از کدهای اخلاقی و ارزش محوری و کرامت انسانی و ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان به‌عنوان سرمایه‌های سازمانی اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان می‌باشند. نتیجه به‌دست آمده با مطالعات [۸]، [۱۹]، [۲۰] و [۲۱]. همخوانی دارد. نتایج نشان داد مدیریت دانش با مقوله‌های تأکید بر استفاده از منابع و شبکه‌های اطلاعاتی، دسترسی کارکنان به اطلاعات کاری، میزان اشتراک‌گذاری دانش و مهارت‌های کاری به‌عنوان سرمایه‌های سازمانی اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان می‌باشند. نتیجه به‌دست آمده با مطالعات [۲۲]، [۲۳] و [۲۴] همسویی دارد.

سیستم‌ها و فرایندهای مدیریت با مقوله‌های چابکی فرایندها، برنامه‌های راهبردی، ارزیابی فرایندها و جامع و نظام‌مند بودن برنامه‌ها و سیستم‌های منابع انسانی به‌عنوان سرمایه‌های سازمانی اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان می‌باشند. نتیجه به‌دست آمده با مطالعات [۵]، [۱۶]، [۲۵] و [۲۶] سازگاری دارد. نتایج نشان داد ساختار سازمانی با مقوله‌های قابلیت سیستم کنترل و میزان تفویض اختیار در تسهیل و بهبود کیفیت امور، برخورداری از ساختاری منعطف و ارگانیک، مرتبط‌بودن ساختار سازمانی با وظایف اصلی آن و عدالت و شفافیت مالی از نقاط قوت این اداره کل است، به‌عنوان سرمایه‌های سازمانی اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان

می‌باشند. نتیجه به‌دست آمده با مطالعات [۲۵]، [۲۷]، [۲۸] و [۲۹] سازگاری دارد. نتایج نشان داد مدیریت مالی با مقوله‌های بهبود مستمر هزینه‌ها، تخصیص مناسب اعتبار بین بخش‌ها و فعالیت‌های مختلف، وجود منابع مالی مناسب و انجام پژوهش‌ها و مطالعات نظام مالی به‌عنوان سرمایه‌های سازمانی اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان می‌باشند. نتیجه به‌دست آمده با مطالعات [۲۰]، [۲۷] و [۳۰] همسویی دارد. نتایج نشان داد تحقیق و توسعه با مقوله‌های بررسی و آسیب‌شناسی مستمر فعالیت‌ها، رصد کردن آخرین پیشرفت‌های علمی و فنی، استفاده از دستاوردها و نتایج پژوهش‌ها و ثبت و مدیریت اختراعات، کپی‌رایت‌ها و نام‌های تجاری به‌عنوان سرمایه‌های سازمانی اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان می‌باشند. نتیجه به‌دست آمده با مطالعات [۲۷]، [۳۱] و [۳۲] سازگاری دارد. نتایج نشان داد تعاملات درون سازمانی با مقوله‌های سطح ارتباط و هماهنگی کارکنان در بخش‌های مختلف، کیفیت روابط عمومی و رویه‌های اطلاع‌رسانی و انجام تیمی کارها، وظایف و سایر تعاملات به‌عنوان سرمایه‌های سازمانی اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان می‌باشند. نتیجه به‌دست آمده با مطالعات [۲۷] و [۲۸] همسویی دارد. نتایج نشان داد امنیت شغلی ادراک‌شده با مقوله‌های احساس امنیت شغلی، دریافت حقوق مکفی دارا بودن ساعت کاری مشخص و مزایای شغلی و حرفه‌ای کارکنان پایدار به‌عنوان سرمایه‌های سازمانی اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان می‌باشند. نتیجه به‌دست آمده با مطالعات [۵]، [۲۶] و [۳۳] همخوانی دارد. نتایج نشان داد سرمایه فیزیکی با مقوله‌های پروتکل‌های اضطراری، سیستم‌های فنی مناسب، زیرساخت‌های مناسب و توانایی مناسب به‌عنوان سرمایه‌های سازمانی اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان می‌باشند. نتیجه به‌دست آمده با مطالعات [۲۵]، [۲۶] و [۳۳] همخوانی دارد.

۹- نتیجه‌گیری

بیماری همه‌گیر کووید ۱۹ تأثیرات مهمی، فوری و طولانی‌مدت بر سازمان‌های مختلف کشورها تحمیل کرده است [۳۴]. تأثیرات آن به خوبی آشکار شده و در جریان‌های نقدی متوقف شده ناشی از تعطیلی ناگهانی مشاغل متعاقب دستورات تعطیلی دولت منعکس شده است [۳۵]. هرچند موقتی، این تعطیلات با کاهش درآمدهای آنها و از هم پاشیدن زنجیره‌های تأسیس که مدتهاست تأسیس شده است، عمر کسب و کار بسیاری از سازمان‌ها را به خطر انداخته است [۳۶]. تأثیرات طولانی‌مدت کووید ۱۹ هنوز ضمنی است اما به دلیل اقدامات بهداشتی و بهداشتی در تقاضای کم مصرف‌کننده برای دریافت خدمات در آینده قابل توصیف است [۳۷]. همراه با نیاز به کاهش ظرفیت عملیاتی به منظور پیروی از قوانین ایجادشده فاصله اجتماعی جدید [۳۸]. این امر باعث کاهش سودآوری طولانی سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف می‌شود، بنابراین سازمان‌های سنتی آنها را تضعیف می‌کند. از این‌رو، با شیوع ویروس کووید ۱۹ در دنیا

- Industrial Town of Tabriz: An Approach to Structural Equations and Rank Logit. *Quarterly Journal of Economic Modeling Research*. 2018; 33(5):189-210.
- 6- Curado C, Henriques L, Bontis N. Intellectual capital disclosure payback. *Management Decision*. 2011; 49(7):1080-1098.
 - 7- Halim S. Statistical analysis on the intellectual capital statement. *Journal of Intellectual Capital*. 2010; 11(1):61-73.
 - 8- Chen MYC, Lam LW, Zhu JNY. Should companies invest in human resource development practices? The role of intellectual capital and organizational performance improvements. *Personnel Review*. 2020; ahead- of- print (ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/PR-04-2019-0179>.
 - 9- Chen J, Zhu Z, Xie H. Measuring intellectual capital: A new model and empirical study. *Journal of Intellectual Capital*. 2004; 5(1):195-212.
 - 10- Bontis N. Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and Models. *Management Decision*. 1998; 36(2):63-76.
 - 11- Beltramino, N.S., García- Perez- de- Lema, D. and Valdez- Juárez, L.E. "The structural capital, the innovation and the performance of the industrial SMES", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 21 No. 6, pp. 913-945. <https://doi.org/10.1108/JIC-01-2019-0020>, 2020.
 - 12- Salinas- Ávila, J., Abreu- Ledón, R. and Tamayo- Arias, J., "Intellectual capital and knowledge generation: an empirical study from Colombian public universities", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 21 No. 6, pp. 1053-1084. <https://doi.org/10.1108/JIC-09-2019-0223>. 2020.
 - 13- Abd- Elrahman, A.-E.H., El-Borsaly, A.A.-E., Hafez, E.A.-E. and Hassan, S.A., "Intellectual capital and service quality within the mobile telecommunications sector of Egypt", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 21 No. 6, pp. 1185-1208. <https://doi.org/10.1108/JIC-07-2019-0180>, 2020.
 - 14- Ramirez Y. Intellectual capital models in Spanish public sector. *Journal of Intellectual Capital*. 2010; 11(2):248-264.
 - 15- Brown NA, Rovins JE, Feldmann-Jensen S, Orchiston C, Johnston D. Exploring disaster resilience within the hotel sector: a systematic review of literature. *Int. J. Disaster Risk Reduct*. 2017; 22:362-370.
 - 16- Giudici M, Filimonau V. Exploring the linkages between managerial leadership, communication and teamwork in successful event delivery. *Tourism Manage. Perspect*. 2019; 32:100558.
 - 17- Doherty A. A profile of community sport volunteers. Toronto, ON: Parks and Recreation Ontario. Available at: http://www.prontario.org/PDF/reports/FinalReport_ExecutiveSummary_Phase One. [10 January 2005].
 - 18- Singh S, Kansal M. Voluntary disclosures of intellectual capital: An empirical analysis. *Journal of Intellectual Capital*. 2011; 12(2):301-318.
 - 19- Borzo M. Investigating the relationship between intangible assets of the organization and the performance of the organization with regard to the mediating role of marketing capabilities. Master thesis. Payame Noor University of Khorasan Razavi. 2020.
 - 20- Mahmoudi AR, Zareei A, Famil Rohani AA. Investigating the Impact of Intellectual Capitals on Innovation Mediated by Knowledge Management in Iranian Public Libraries. *Information management science and technology journal*. 2020; 3(4):85-110.
 - 21- Beltramino NS, García-Perez-de-Lema D, Valdez- Juárez LE. The structural capital, the innovation and the performance of the industrial SMES. *Journal of Intellectual Capital*. 2020; 21(6):913-945. <https://doi.org/10.1108/JIC-01-2019-0020>
 - 22- Danesh F, Kazemi Alishahi H, Rahimi S, Soheili F. The relationship between social capital and intellectual capital and
- و تأثیرات متنوع آن بر صنعت و اقتصاد جهان، سازمان‌ها به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان نظام اقتصادی جهان درگیر یک بحران و شرایط عدم قطعیت بزرگی گردیده‌اند که با توجه به ویژگی‌های ناشناخته و ویروس مدت زمان دقیقی برای این بحران نمی‌توان در نظر گرفت. نتایج آمار استنباطی نشان داد که مقوله‌های امنیت شغلی، سرمایه فیزیکی، تعاملات درونی و فرایندهای مدیریتی به شکل مناسبی مورد توجه قرار نگرفته است. هر چند میانگین سایر مؤلفه‌ها تا حدودی از وضعیت مناسب‌تری برخوردار هستند. لیکن وضعیتی درخور شایسته این اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان نمی‌باشد. در مجموع می‌توان استنباط نمود که سازمان ثبت اسناد و املاک استان خوزستان نتوانسته است، مدیریت مناسبی بر روی منابع انسانی داشته باشد و این روند می‌تواند سازمان را در مواجهه با شرایط بحران با مشکل مواجه نماید. به عبارتی، عدم قطعیت و سرعت بالای تغییر شرایط در زمان بحران باعث می‌شود تا اطلاعات مورد نیاز جهت تصمیم‌گیری به‌طور مرتب تغییر کرده و تصمیم‌گیری توسط مدیر را با چالش‌های متعددی روبرو کند از این‌رو رهبران سازمان‌های برتر با هدف تسریع تصمیم‌گیری و همچنین احاطه بیشتر بر اطلاعات در زمان بحران، افراد بیشتری از سازمان را درگیر تصمیم‌گیری‌های مختلف در زمان بحران می‌کنند تا سرعت شناسایی و اقدام در مقابل ریسک‌های مختلف را افزایش دهند. بر این اساس، به نظر می‌رسد سرمایه‌های سازمانی می‌تواند مدیران را در زمان تصمیم‌گیری و مقابله با این ویروس کمک نماید.
- تشکر و قدردانی**
- از همکاری صمیمانه از اداره کل ثبت اسناد و املاک استان خوزستان تشکر و قدردانی می‌نمایم.
- تعارض در منافع**
- بین نویسندگان هیچ تعارضی در منافع وجود ندارد.
- منابع مالی**
- منابع مالی این مطالعه توسط نویسندگان تأمین شده است.
- ۱۰- مراجع**
- ۱- برزو، مجتبی. بررسی رابطه بین سرمایه‌های نامشهود سازمان و عملکرد سازمان با توجه به نقش میانجی‌گری قابلیت‌های بازاریابی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام‌نور واحد خراسان رضوی، نیشابور، ۱۳۹۹.
 - ۲- محمدصالح، اولیا؛ نورالدین، سلیمی؛ الهام، بهنام. آرایه مدلی برای اندازه‌گیری سرمایه‌های ساختاری در سازمان‌ها، پژوهشنامه حمل و نقل، ۱۶ (۵۸)، صص ۳۴۷-۳۵۷. ۱۳۹۸.
 - 3- Alizadehfar S, Saffariniya M. Predicting mental health based on coronary emergency and social correlation. *Social Psychology Research*. 2020; 36:52-65.
 - 4- Ferahati M. Psychological consequences of coronavirus outbreak in society. *Scientific-Specialized Quarterly Journal of Social Impact Assessment*. 2020; 2:207-227.
 - 5- Abdi H, Khowsravi J, Mojtahedzadeh P. The Effects of Physical, Human and Social Capitals on the Development of Entrepreneurship Level of Economic Activists in Shahid Salimi

- knowledge management in Iranian insurance. *Information management science and technology journal*. 2020; 6(2):129-155.
- 23- Olya MS, Salimi N, Behnam E. Provide a model for measuring structural capital in organizations. *Ransportation Research Journal*. 2019; 16(58):347-357.
- 24- Salinas- Ávila J, Abreu-Ledón R, Tamayo- Arias J. Intellectual capital and knowledge generation: an empirical study from Colombian public universities. *Journal of Intellectual Capital*. 2020; 21(6):1053-1084. <https://doi.org/10.1108/JIC-09-2019-0223>
- 25- Bakhtiyari T, Safarian S, Enayati T. Presenting a structural model of factors affecting the growth of intellectual capital among faculty members of medical universities. *A new approach to education management*. 2018; 9(33):225-246.
- 26- Abd- Elrahman AEH, El- Borsaly AAE, Hafez EAE, Hassan, SA. Intellectual capital and service quality within the mobile telecommunications sector of Egypt. *Journal of Intellectual Capital*. 2020; 21(6):1185-1208. <https://doi.org/10.1108/JIC-07-2019-0180>
- 27- Vahdati H, Saedi A, Shariatnezhad A. Investigating the effect of strategic intelligence on human, structural and communication capital in the insurance industry. *Organizational culture management*. 2017; 15(45):62-85.
- 28- Blanco- Alcántara D, Díez- Esteban JM, Romero- Merino ME. Board networks as a source of intellectual capital for companies: Empirical evidence from a panel of Spanish firms", *Management Decision*. 2019; 57(10): 2653-2671. <https://doi.org/10.1108/MD-12-2017-1238>
- 29- Nguyen DQ. The impact of intellectual capital and knowledge flows on incremental and radical innovation: Empirical findings from a transition economy of Vietnam. *Asia- Pacific Journal of Business Administration*. 2018; 10(2/3):149-170. <https://doi.org/10.1108/APJBA-03-2018-0044>
- 30- Mao Y, He J, Morrisson AM, Coca- Stefaniak JA. Effects of tourism CSR on employee psychological capital in the COVID-19 crisis: from the perspective of conservation of resources theory. *Curr. Issues Tour*. 2020. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1770706> in press.
- 31- Mojtaba T, Askari E. A study entitled "Study of the relationship between the characteristics of organizational culture and the readiness of organizational capital (Case study: Ministry of Culture and Islamic Guidance). *Strategic Management Quarterly*. 2016; 27(8):1-13.
- 32- Pedro M. So long, minibar: how the coronavirus will change hotel stays. *NBC News*. Available at: <https://www.nbcnews.com/business/consumer> [Accessed 13 June 2020].
- 33- Pena DN, Ruiz VL, Navarro JA. A case study of control strategy based on intellectual capital management. *African Journal of Business Management*. 2012; 6(16):5622-5632.
- 34- Jiang Y, Wen J. Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article. *Int. J. Contemp. Hosp. Manage*. 2020. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0237> in press.
- 35- Hall CM, Scott D, Gössling S. Pandemics, transformations and tourism: Be careful what you wish for. *Tour. Geogr* in press; 2020.
- 36- Nicola M, Alsafi Z, Sohrabi C, Kerwan A, Al-Jabir A, Iosifidis C, Agha M, Agha R. The socio- economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): a review. *Int. J. Surg*. 2020; 78:185-193.
- 37- Dubi M, Cao R, Zhang L, Yang X, Liu J, Xu M, Shi Z, Hu Z, Zhong W, Xiao G. Remdesivir and chloroquine effectively inhibit the recently emerged novel coronavirus (2019-nCoV) in vitro. *Cell Research*. 2020; 30:269-271.
- 38- Hancock A. Restaurants, hotels and gyms face up to a future of social distancing; 2020