

ارائه الگوی ساختاری بهره‌وری بر اساس سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری

در آموزش و پرورش

فتاح ناظم^۱، ام البنین صادقی^{۲*}

تاریخ دریافت: ۹۱/۸/۲۹ تاریخ پذیرش: ۹۲/۲/۲۴

چکیده

هدف اساسی این تحقیق ارائه الگوی ساختاری بهره‌وری بر اساس سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری در ادارات آموزش و پرورش شهر تهران بوده است. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه‌ی آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ادارات آموزش و پرورش شهر تهران با مدرک دیپلم و بالاتر از آن تشکیل می‌دهد. با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به حجم ۳۸۲ نفر از کارکنان براساس فرمول کوکران انتخاب شدند. ابزار سنجش عبارتند از پرسشنامه محقق ساخته بهره‌وری که بر اساس تئوری (هرسی گلداسمیت ۱۹۸۰) تهیه شده است که دارای ۴۷ سوال و ابعاد آن: توان، آگاهی، کمک، تمایل، ارزیابی، اعتبار، محیط، ۰/۹۳ =، برای سنجش سرمایه فکری از پرسشنامه ۵۰ سوالی (بنتیس، ۱۹۹۷) که دارای ابعاد: سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری، ۰/۸۷ = و برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه ۳۱ سوالی (صیادی، ۱۳۸۸) که ابعاد آن شامل اعتماد، شبکه‌ها، همکاری، همبستگی جمعی، همدلی، مشارکت، هویت جمعی ۰/۹۰ = استفاده شده است. روش پژوهش از نوع الگوی ساختاری می‌باشد. نتایج حاصل از روش الگوی ساختاری نشان داد که رابطه معنی‌داری بین متغیرهای سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی با بهره‌وری برقرار است که عامل سرمایه انسانی و سرمایه مشتری از ابعاد سرمایه فکری و عامل همبستگی جمعی از ابعاد سرمایه اجتماعی بیش‌ترین اثر مستقیم را در بهره‌وری داراست از نتایج این پژوهش در جهت افزایش بهره‌وری در ادارات آموزش و پرورش استفاده خواهد شد و مدل ارائه شده دارای نیکویی برازش است.

واژه‌های کلیدی: سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی، بهره‌وری، ادارات آموزش و پرورش

^۱ - دانشیار گروه علوم تربیتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران.

^۲ - کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی واحد رودهن گروه علوم تربیتی رودهن، ایران

*- نویسنده مسوول مقاله: osadeghi82@yahoo.com

مقدمه

بقاء و تداوم فعالیت‌ها در سازمان‌ها و نهادها به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد که بهره‌وری^۱ (مطابق تعاریف (Robbins, 1991), (Ranftl, 1989), (Landel, 1986) شامل کارایی و اثربخشی عملکرد است). عامل‌های زیادی در رشد و پیشرفت کشورها دخالت دارند و چنین برمی‌آید که بهره‌وری یکی از عمده‌ترین آن‌هاست. کشورهای مختلف هم اکنون برای بالا بردن تراز بهره‌وری ملی، صنعتی، بازرگانی و خدماتی خود تلاشی پیگیر دارند و می‌کوشند تا از راه سازوکارهای کارآمد مدیریتی، سازمان خود را به بالا بردن تراز بهره‌وری یاری دهند. (Nazem, 2009). تقویت سرمایه اجتماعی^۲ در جامعه موجب ایجاد و استحکام پیوندهای مرئی و نامرئی شده و حس مشارکت و اعتماد اجتماعی را در جامعه افزایش می‌دهد. سرمایه اجتماعی در عمل با بازگشت به متن اجتماع می‌کوشد تا با تحلیل رفتارهای فردی در پی حل مسائل جمعی باشد. و برای تحلیل، چاره‌ای جزء رجوع به نقش روابط اجتماعی در تعیین رفتارهای فردی و جمعی ندارد. و دلیل توجه و علاقه پژوهشگران برای توسعه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای بین سطوح سرمایه اجتماعی و نتایج جمعی حاصل از آن می‌باشد. (Sayyadi, 2010).

شرایط خاص اقتصادی حاکم بر شرکت‌های فعال باعث گردیده تا مزیت رقابتی این شرکت‌ها دیگر بر پایه دارایی‌های مشهود آنها نباشد. آن چیزی که امروزه این شرکت‌ها را در صحنه اقتصاد کنونی رقابت‌پذیری نماید دارایی‌های نامشهود و به عبارتی سرمایه‌های فکری آنهاست. این قبیل شرکت‌ها با برقراری ارتباطات مناسب با مشتریان و کسب تجربه لازم در این مسیر و با اتکا به دانش، تکنیک‌های سازمانی و مهارت‌های تخصصی خود توانسته‌اند این امر را محقق سازند (et al, 2010). در میان نهادهای اجتماعی، آموزش و پرورش نهادی است بنیادین، زیرا آئینه تمام‌نمای دیگر نهادهای اجتماعی است و نقش اساسی از لحاظ اداره امور جامعه و تداوم بالندگی و بقای آن را بر عهده دارد. امروزه آموزش و پرورش سهم قابل توجهی از آموزش در کشور را به خود اختصاص داده است، و با توجه به اهمیت و نقش آن به خصوص در بعدهای (اجتماعی، فرهنگی، سیاسی) جامعه ضروری است تا در جهت بهتر کردن کیفیت کاری و بهره‌وری کارکنان اقدامات اساسی صورت بگیرد. چون جامعه ما نیازمند کارکنانی است که علاوه بر انجام وظایف عادی و روزمره خود بتواند برای حل مسائل پیچیده‌ای که در اطرافیان‌شان وجود دارد، بیش‌ترین تلاش و کوشش خود را ایفا نمایند و با کمترین هزینه‌های ممکن بالاترین بهره‌وری را داشته باشند. اگر بهره‌وری کارکنان در ادارات آموزش و پرورش افزایش یابد پویایی در تمام ابعاد جامعه را به دنبال

¹ - productivity

² - Social Capital

خواهد داشت و در تمامی عرصه‌های علمی، فرهنگی، اقتصادی، ورزشی... رشد فزاینده‌ای در دراز مدت را شاهد خواهیم بود.

بهره‌وری یعنی استفاده‌ی، بهینه از منابع گوناگون جهت تولید کالاها و خدماتی که رضایت مصرف کنندگان را جلب کند، رضایت شغلی کارکنان را به حداکثر برساند و مطلوبیت زندگی کارکنان را در همه‌ی ابعاد آن، افزایش دهد. در این تعریف، به آن دلیل در مورد منابع انسانی تأکید شده است که در بین عوامل موثر بر بهره‌وری، انسان تنها عاملی است که عملکرد وی هیچ گونه محدودیتی ندارد و تا حد غیر قابل تصویری می‌تواند افزایش پیدا کند (Saatchi, 2003). «دیویس» بهره‌وری را تغییرهایی می‌داند که میزان محصول بر اثر منابع به کار رفته ایجاد می‌شود (Davis, 1962). «بهره‌وری در برگیرنده اثر بخشی و کارایی است. اثر بخشی اشاره به نیل هدف‌های سازمانی بدون توجه به هزینه دارد ولی کارایی اشاره به هزینه منابع برای رسیدن به آن هدف‌ها و عنوان نسبت ستاده به داده است»

(Boon & Kurtz, 1992). بهره‌وری عبارت است از نسبت ارزش خروجی به ورودی، این به معنای کارایی و اثربخشی آن چیزی است که به وسیله آن منابع در دسترس برای رسیدن به یک نتیجه به کار گرفته می‌شود. منابعی از قبیل: نیروی انسانی، ماشین آلات، مواد، سوخت، زمان (Ranftl, 1989). بهره‌وری، معیار عملکرد است (Landel, 1986). اگر سازمان بتواند به هدف‌هایش برسد و با پایین‌ترین هزینه مواد مصرفی را به فرآورده تبدیل کند، آن سازمان دارای بازدهی است. بنابراین، بهره‌وری مستلزم این است که به مساله اثر بخشی و کارایی توجه شود (Robbins, 1991). (هرسی و بلانچارد) عامل‌های موثر بر عملکرد کارکنان را در مدل "اچیو" خلاصه کردند که شامل موارد زیر است:

- توان^۱: به دانش و مهارت در انجام کار اشاره دارد. بعدها کلیدی در توان عبارتند از دانش (آموزش‌های رسمی و غیر رسمی)، تجربه (تجربه کاری در گذشته)، و استعداد (ویژگی خاص که موجب موفقیت در انجام کار می‌شود).
- آشکاری یا شناخت (ادراک نقش)^۲: فرد بداند و بپذیرد که چه چیزی، چه وقت، و چگونه انجام می‌شود. در بسیاری از موردها توافق شفاهی روی هدفها کافی نیست. مدیر باید اطمینان یابد که هدفها به طور رسمی بیان شده‌اند و زیر دست باید تشویق شود که برای شناخت بیش تر پرسش کند.

¹ - ACHEVE

² - ability

³ - clarity

- کمک (پشتیبانی سازمانی)^۱: این واژه به پشتیبانی‌های سازمان اشاره دارد که فرد برای انجام وظیفه‌ها به آن نیازمند است. این پشتیبانی ممکن است بودجه، تجهیزها و تسهیلات مناسب با انجام کار، پشتیبانی دیگر واحدها و منابع انسانی کافی باشد.
 - تمایل (انگیزش یا میل)^۲: انگیزه شغلی یعنی تمایل به انجام وظیفه به طور موفقیت آمیز. افراد به گونه یکسان برانگیخته نمی‌شوند. آنها زمانی انگیزه دارند که کار برایشان پاداش‌های مادی و معنوی در بر داشته باشد.
 - ارزیابی^۳: بازخورد عملکرد روزانه و نظارت‌های دوره‌ای رسمی، یک فرایند بازخورد موثر به افراد امکان می‌دهد، که بدانند چگونه کارشان را به نحوه احسن انجام دهند. غیر منطقی است که از کارکنان انتظار داشته باشیم در حالی که از انتظارهای شغلی خود آگاه نیستند عملکرد خود را بهتر کنند.
 - اعتبار^۴: این واژه به قانونی و معتبر بودن تصمیم‌های 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 جدایی از سازمان) مستند و قانونی باشد.
 - محیط^۵: این واژه اشاره به عامل‌های خارجی دارد که می‌توانند حتی با وجود داشتن همه عامل‌های توان، پشتیبانی و انگیزه مورد نیاز برای انجام شغل، باز هم بر عملکرد تأثیر بگذارند. عامل‌های مهم محیطی در برگیرنده رقابت، تغییر، شرط‌های بازار کار، قانون‌های دولتی، عرضه‌کنندگان و مانند آن‌ها است (Hersey & Blanchard, 1988).
- منظور از سرمایه اجتماعی انسجام درونی فرهنگی و اجتماعی جامعه، هنجارها و ارزش‌های حاکم بر تعاملات فی‌مابین مردم و نهادهایی است که این هنجارها و ارزش‌ها در آن تعبیه می‌شوند. سرمایه اجتماعی به منزله چسبی است که انسجام جوامع را تضمین می‌کند و بدون آن هیچ رشد اقتصادی یا بهزیستی انسانی میسر نمی‌شود (fine, 2003). فوکویاما معتقد است که کوتاه‌ترین راه ایجاد سرمایه اجتماعی برای دولت‌ها از طریق تحصیلات است که سرمایه اجتماعی را برای افراد ایجاد می‌کند و آنان را به مشارکت در فعالیت‌ها و ارزش‌های مشترک برای حصول منافع مشترک در سایه ارتباطات سازنده قادر می‌سازد (Fukuyama, 2000). ایده اصلی سرمایه اجتماعی این است که شبکه‌های اجتماعی - سرمایه‌های ارزشمند هستند شبکه‌ها پایه‌ای برای انسجام اجتماعی بوجود

¹ - help

² - incentive

³ - evaluation

⁴ - validity

⁵ - environment

می‌آورند و افراد را قادر می‌سازند تا با هم برای کسب منفعت مقابل همکاری کنند. و لذا پیوندهای بین افراد سودمند هستند (Putnam, 2000).

(Sayyadi, 2010) در پژوهش خود عامل‌های موثر بر سرمایه اجتماعی را شامل موارد زیر دانسته است:

- اعتماد^۱: پوتنام معتقد است که اعتماد یکی از اجزای اصلی سرمایه اجتماعی است چرا که اعتماد، همکاری را تسهیل می‌کند و هرچه سطح اعتماد در جامعه ای بالاتر باشد احتمال همکاری هم بیش‌تر خواهد بود و خود همکاری نیز اعتماد ایجاد می‌کند، بنابراین اعتماد اجتماعی در جوامع مدرن و پیچیده از دو منبع مرتبط یعنی هنجارهای معامله متقابل (روابط متقابل) و شبکه‌ها- مشارکت مدنی ناشی می‌شود (Putnam, 2003). اعتماد متقابل از روابط میان فردی ایجاد می‌شود که خود شالوده اعتماد اجتماعی را شکل می‌دهد (Prusak, 2001)
- شبکه‌ها^۲: لین شبکه‌های اجتماعی را به عنوان تارهای درهم تنیده ای از روابط اجتماعی می‌داند که افراد را احاطه کرده اند در شرایط همکاری و متقابل بازدهی سرمایه اجتماعی چیزی نیست مگر تایید اعتماد تسهیم اطلاعاتی احترام به وعده‌ها و تعهدات و تاثیر توسط واسطه‌ها (Lin, 2001). کلمن از عبارت شبکه برای توصیف ابعاد سرمایه اجتماعی استفاده کرد به نظر وی سرمایه اجتماعی را در بعد ساختار شبکه‌های اجتماعی می‌توان یافت کلمن روشی را که طی آن شبکه‌ها از طریق گشودگی و پیوندهای چندگانه موجب ظهور انواع سرمایه اجتماعی می‌شوند را تشریح کرده است از دیدگاه ایشان عبارتند از: تعهدات کانال‌های اطلاعاتی، اعتماد، هنجارها و تصدیق‌های موثر (Coleman, 1998). یک شبکه پایدار عمیق و غنی از روابط و هنجارهای مشترک باعث تسهیل کسب اعتماد خود باوری و تسهیم دانش می‌کرد (Cam pbel, 2000).
- همکاری^۳: فوکویاما بیان می‌کند که سرمایه اجتماعی را به سادگی می‌توان به عنوان مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیر رسمی تعریف کرد که اعضا گروهی که همکاری و تعاون میان آنها برقرار است در آن سهیم می‌باشند اهداف مشترک انتظار بیش‌تر همیاری تعاون- اعتماد و صمیمیت را می‌طلبد. (Coleman, 2000).

¹ - trust

² - networks

³ - cooperation

- همبستگی جمعی^۱: سرمایه اجتماعی به منزله چسبی است که انسجام جوامع را تضمین می‌کند و بدون آن هیچ رشد اقتصادی یا بهزیستی انسانی میسر نمی‌گردد بدون سرمایه اجتماعی جامعه به میزان زیادی دچار فروپاشی خواهد شد. (Fine ben,2008)
 - همدلی^۲: همدردی به عنوان تسهیل برای فهم و همدردی احساسات و اشخاص دیگر تعریف شده است (Empathy,2010). قویترین ارتباطات تماس‌های شخصی است که شامل ارتباطات دوستانه و شبه دوستانه است و سریعاً در حال گسترش است و از نظر علمی ارتباطات بین تحصیلات و تعاملات اجتماعی امری اثبات شده است. (Hall, 1999).
 - مشارکت داوطلبانه^۳: مشارکتهای داوطلبانه در اثر توسعه ساختار فرصت‌ها و تعاملات اجتماعی بیش‌تر گروه‌های اجتماعی شکل می‌گیرد (Wallis, 2002). هنجارهای بده و بستان اعتماد در نتیجه مشارکت داوطلبانه و فعال افراد در شبکه‌هاست (Putnam,2000).
- سرمایه‌ی فکری را اغلب تحت عنوان دارایی‌های نامشهودی توصیف می‌کنند که می‌توان به عنوان منبعی برای مزیت رقابتی پایدار به کار گرفت. اجزای سرمایه فکری دارای اثرات متقابلی هستند که ایجاد ارزش می‌کنند. امروزه، روشن شده که تزریق مقادیر متنابهی از سرمایه‌های فیزیکی و مالی لزوماً تسریع روند رشد و توسعه کشورها و سازمان‌ها را در پی ندارد. بلکه کشورهایی که از سازمان‌های قوی و نهادهای اداری کارآمد و در عین حال از سرمایه‌های انسانی کارا و متخصص برخوردارند، می‌توانند سرمایه‌ی فیزیکی و مالی خود را به نحو مناسب‌تری جذب و در تسریع روند رشد و توسعه به کار گیرند. در اقتصاد نوین، تولید ثروت و رشد اقتصادی عمدتاً از دارایی‌های نامشهود (فکری) سرچشمه می‌گیرد. پیشرفت اقتصاد جدید تأکیدی بر این واقعیت است که خلق ارزش بیش‌تر به دارایی‌های نامشهود وابسته است تا به دارایی‌های مشهود (فیزیکی و مالی). لذا، سرمایه‌ی فکری منبع اصلی توسعه اقتصادی بشمار می‌رود و سایر عوامل سنتی تولید مانند زمین، نیروی کار و سرمایه‌ی مالی در مرتبه بعدی اهمیت قرار می‌گیرند. در چنین شرایطی سرمایه‌ی فکری، عامل کلیدی ارتقای بهره‌وری کارکنان به شمار می‌رود.
- سرمایه فکری عبارتند از کلیه فرایندها و دارایی‌هایی هستند که در ترازنامه منعکس نمی‌شود. اما بر عملکرد و ارزش سازمان تاثیر گذار می‌باشد (Bontis,2000). واژه دارایی‌های نامشهود ریشه در اصطلاحات حسابداری داشته و واژه سرمایه‌های فکری بیش‌تر به مباحث مدیریت مربوط می‌شود (Oliveras,2008). در همین اواخر تعدادی از طبقه بندی‌های معاصر به طور مشخص با تقسیم سرمایه فکری به حوزه‌های سرمایه بیرونی (مشتریان)، سرمایه درونی (ساختاری) و سرمایه انسانی

¹ - collective action

²- empathy

³- participation

که از این میان می‌توان به (Sveiby, 1997)، (Ross & Ross, 1997)، (Stewart, 1997)، (Edvinsson & Malone) اشاره نمود.

(Bontis, 1997) عوامل سرمایه فکری^۱ را شامل موارد زیر دانسته است:

- سرمایه انسانی^۲: ذخیره دانش اعضای سازمان است که شامل شایستگی‌ها و طرز تفکر و باورهای کارکنان است.
- سرمایه ساختاری^۳: شامل همه مخازن دانش غیر انسانی در یک سازمان است که شامل پایگاه داده‌ها چارت‌های سازمانی و فرآیندها و استراتژی‌ها و ... است که به سازمان ارزشی فراتر از مواد می‌دهد.
- سرمایه رابطه‌ای^۴: عبارت است از دانش بر گرفته از روابط با ذینفعان از طریق کانال‌های ارتباطی سازمان است (Bontis, 2000).

به اعتقاد (Norma, 2005)، سرمایه‌های انسانی تحت عنوان دانش فردی، مهارت‌ها، توانایی‌ها و تجارب موجود در کارکنان یک سازمان برای خلق ارزش و حل کردن مسایل کسب و کار تعریف شده است. بر طبق نظر (Bollen, 2005) سرمایه انسانی، اشاره به ارزش تجمیعی سرمایه گذاری در تعلیم و تربیت، آموزش، قابلیت‌ها و آینده کارکنان دارد که این آموزش‌ها به دو شکل صورت می‌گیرند: ۱- آموزش‌هایی که فرد از طریق یادگیری رسمی بدست می‌آورد. ۲- آموزش‌هایی که فرد از طریق یادگیری از دیگران و به صورت تجربی می‌بیند. (Agha naseri, 2011) در پژوهش خود دریافت که نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای بهره‌وری کارکنان وزارت اقتصاد و دارایی بسیار بالا است و رابطه مثبت و معنی‌داری بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان مشاهده شد (Adelani, 2010). نیز در پژوهش خود دریافت که بین سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت سیمان و با عملکرد آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد بدین صورت که هر چه سرمایه اجتماعی کارکنان بیشتر باشد عملکرد آنان نیز بیشتر خواهد بود. (Bartolini & Bonatti, 2008)، (Salaran, 2010) نیز در پژوهش‌های خود دریافتند که همبستگی مثبت و معناداری بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری وجود دارد. (Bashar Doost, 2010) دریافت که بین ابعاد سرمایه فکری: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری با بهره‌وری کارکنان دانشگاه پیام نور گیلان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. علاوه بر آن (Tabatabaai, 2011) در پژوهش خود دریافت بین سرمایه فکری و عملکرد کارکنان ادارات آموزش و پرورش جنوب و جنوب شرق تهران رابطه مثبت وجود دارد (2010).

¹ - intellectual capital

² - human capital

³ - structural capital

⁴ - customer capital

(Huang, 2003)، (Hall, 2003)، (Walker, 2001)، (Afrooz, 2010) نیز در پژوهش‌های خود دریافتند همبستگی معنی‌داری بین سرمایه فکری و بهره‌وری وجود دارد. باتوجه به وظیفه سنگینی که آموزش و پرورش برعهده دارد در صورتی خواهد توانست وظیفه خطیری که بر دوش آنهاست به نحو احسن انجام دهند که اداره‌های بهره‌ور و پویایی داشته باشند و به عبارت دیگر از عملکرد مناسب و شایسته‌ای برخوردار باشند.

(Hatami et al, 2012) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که بین تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

در واقع اداریاتی که از بهره‌وری مناسب برخوردار باشند، تحقق اهداف در آنها بهتر انجام می‌گیرد، افراد دارای روحیه بهتر و بالاتری هستند، امکانات و تجهیزات در حد قابل قبولی در دسترس است. رابطه کارکنان با یکدیگر و با مدیر و ارباب رجوع دوستانه و انسان‌مدار است و رفتار مدیران بیش‌تر با ملاحظه و مراعات همراه است تا با قوانین خشک و رسمی. اداریاتی که از بهره‌وری برخوردار باشند برای ادامه حیات خود قادرند به هدف‌ها و مقاصد انسانی خود دست یابند، موانعی که در پیش روی دارند، شناسایی و این موانع را از پیش پای خود بردارند و از انعطاف‌پذیری لازم نیز برخوردارند.

هدف از انجام این تحقیق ارائه الگوی ساختاری بهره‌وری کارکنان بر اساس سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری در ادارات آموزش و پرورش شهر تهران است.

سوالات تحقیق

- ۱- الگوی ساختاری بهره‌وری براساس سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری کدام است؟
- ۲- کدام عامل سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بیش‌ترین تأثیر را بر بهره‌وری دارد؟
- ۳- میزان شاخص نیکویی برازش الگوی ساختاری ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر بهره‌وری چقدر است؟

روش

این تحقیق از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع پژوهش‌های همبستگی است.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش شامل ۳۰۰۰ نفر کلیه کارکنان ادارات آموزش و پرورش مناطق ۱۹ گانه شهر تهران با مدرک تحصیلی دیپلم به بالا است که در پاییز ۱۳۹۰ مشغول به کار بوده‌اند. به منظور برآورد حداقل حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد. با توجه به حداقل

نمونه مورد نیاز ۳۸۲ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند که توسط نمونه‌ها پرسشنامه تکمیل و مورد تحلیل واقع شد که در ذیل مشخصات نمونه آماری پژوهش ارائه می‌شود:

جدول ۱: توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها به تفکیک جنسیت، تحصیلات، تأهل، سابقه کار

گزینه‌ها	فراوانی	درصد
زن	۲۰۴	۵۳/۴
مرد	۱۷۸	۴۶/۶
متاهل	۲۶۳	۶۸/۸
مجرد	۱۱۹	۳۱/۲
سابقه کار یک تا پنج سال	۹۸	۲۵/۶
سابقه کار پنج تا ۱۰ سال	۸۰	۲۰/۶
سابقه کار ۱۰ تا ۱۵ سال	۷۶	۱۹/۸
سابقه کار ۱۵ سال به بالا	۱۲۹	۳۳/۷
تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم	۱۴	۳۶/۶
تحصیلات لیسانس	۲۱۲	۵۵/۴
تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر	۳۱	۸/۱

در نمونه مورد مطالعه بیش‌تر افراد نمونه زن هستند. بیش‌ترین افراد دارای تحصیلات لیسانس و سابقه پانزده سال به بالا برخوردار بوده و متأهل هستند.

ابزار پژوهش

۱) برای اندازه‌گیری مدیریت سرمایه فکری پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری (بنتیس) که ابعاد سرمایه فکری را که شامل سه سطح سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای است، مشتمل بر ۵۰ سوال مورد استفاده قرار گرفت. نتایج محاسبات آماری با استفاده از روش آلفای کرونباخ به منظور برآورد همسانی درونی سوال هانشان می‌دهد ضریب همسانی درونی سوال‌ها ۰/۹۳ است. این ضریب حاکی از همسانی درونی بسیار بالای این پرسشنامه است.

۲) برای اندازه‌گیری بهره‌وری طبق تعاریف (لندل، رابینز، رانفتل) بهره‌وری، اثربخشی و کارایی عملکرد کارکنان می‌باشد از پرسشنامه استاندارد اچیو استفاده شده است که ابعاد عملکرد طبق الگوی هرسی و گلداسمیت درواژه «اچیو» خلاصه می‌شود و شامل: توان، آشکاری یا شناخت

(ادراک نقش)، کمک (پشتیبانی سازمانی)، تمایل (انگیزش یا میل)، ارزیابی، اعتبار، محیط، مشتمل بر ۴۷ سوال مورد استفاده قرار گرفت. نتایج محاسبات آماری با استفاده از روش آلفای کرونباخ به منظور بر آورد همسانی درونی سوال هانسان می‌دهد ضریب همسانی درونی سوال‌ها ۰/۸۷ است. این ضریب حاکی از همسانی درونی این پرسشنامه است.

۳) برای اندازه‌گیری مدیریت سرمایه اجتماعی پرسشنامه محقق ساخته سرمایه اجتماعی (صیادی) که ابعاد سرمایه اجتماعی را که شامل: اعتماد، شبکه و هنجارهای مشترک، تعاون و همکاری متقابل، انسجام و همبستگی جمعی، همدلی و درک و احترام متقابل، همیاری و مشارکت داوطلبانه، هویت جمعی است، مشتمل بر ۳۱ سوال مورد استفاده قرار گرفت. نتایج محاسبات آماری با استفاده از روش آلفای کرونباخ به منظور بر آورد همسانی درونی سوال هانسان می‌دهد ضریب همسانی درونی سوال‌ها ۰/۹۰ است. این ضریب حاکی از همسانی درونی این پرسشنامه است با توجه به اینکه پرسشنامه سرمایه فکری و پرسشنامه بهره‌وری استاندارد است، روایی آنها در مطالعات متعدد خارجی و داخلی تایید شده است. از سوی دیگر متخصصان آماری پرسشنامه را به لحاظ روایی در این پژوهش مورد تایید قرار داده‌اند و برای دستیابی به میزان روایی محتوای پرسشنامه محقق ساخته سرمایه اجتماعی، ابتدا پرسشنامه اولیه در اختیار اساتید راهنما، مشاور، برخی از مدیران، کارشناسان و صاحب‌نظران آموزش و پرورش قرار گرفت و پس از اعمال نقطه نظرات اصلاحی آنان، نسبت به تنظیم پرسشنامه نهایی اقدام گردید و روایی مورد نظر برای ابزار سنجش به اثبات رسید.

یافته‌ها

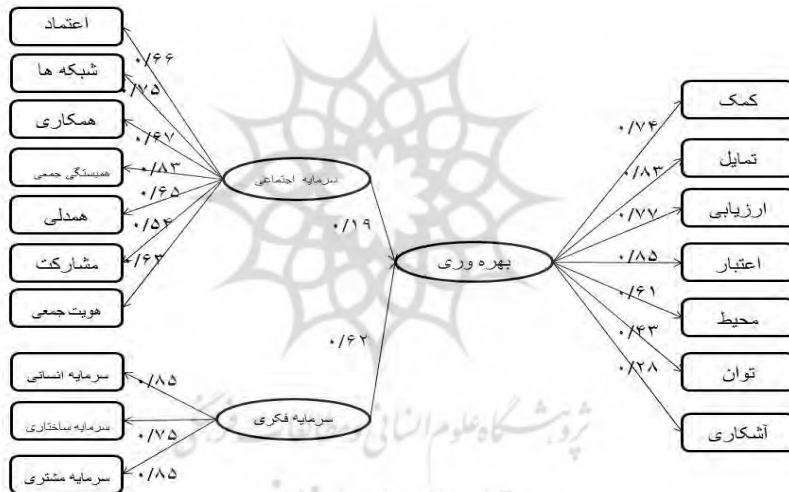
جدول ۲: ماتریس همبستگی بین سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری، بهره‌وری

بهره‌وری	سرمایه فکری	سرمایه اجتماعی		
۰/۵۵۱**	۰/۵۱۹**	۱	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰		سطح معنی داری	سرمایه اجتماعی
۳۳۵	۳۴۶	۳۷۱	تعداد	
۰/۷۰۶**	۱	۰/۵۱۹**	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۰		۰/۰۰۰	سطح معنی داری	سرمایه فکری
۳۲۹	۳۶۲	۳۴۶	تعداد	
۱	۰/۷۰۶**	۰/۵۵۱**	ضریب همبستگی پیرسون	
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معنی داری	بهره‌وری
۳۴۷	۳۲۹	۳۳۵	تعداد	

ضرایب همبستگی معنادار اگر در فاصله (۰/۳-ع_۰) باشد شدت رابطه ضعیف و اگر در فاصله (۰/۶-ع ۰/۳-ع) باشد شدت رابطه متوسط و اگر در فاصله (۰/۶-ع ۰/۳-ع) باشد رابطه قوی می‌باشد. لازم به ذکر است جهت رابطه را علامت ضرایب همبستگی تعیین می‌کند که در نمونه تحقیق ما بین سرمایه فکری و بهره‌وری رابطه قوی برقرار است و جهت رابطه مثبت است یعنی با افزایش سرمایه فکری، افزایش بهره‌وری را خواهیم داشت و بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری رابطه متوسط برقرار است و جهت رابطه مثبت است.

در پاسخ به این سوال پژوهش که الگوی ساختاری سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر اساس بهره‌وری کدام است؟

الگوی زیر ارائه می‌شود: الگوی ساختاری سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر بهره‌وری و ابعاد آن‌ها



شکل ۱: مدل الگوی ساختاری سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری با بهره‌وری و ابعاد آن‌ها

در شکل ۱ میزان لامبدای (میزان بارگذاری یا تاثیر) متغیر پنهان بیرونی ابعاد سرمایه اجتماعی شامل «اعتماد» ۰/۶۶، «شبکه‌ها و هنجارهای مشترک» ۰/۷۵، «تعاون و همکاری متقابل» ۰/۶۷، «انسجام و همبستگی جمعی» ۰/۸۳، «همدلی و درک و احترام متقابل» ۰/۶۵، «همیاری و مشارکت داوطلبانه» ۰/۵۴، «هویت جمعی» ۰/۶۳ می‌باشد که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر سرمایه اجتماعی شکل می‌گیرد و در مجموع ۰/۱۹ ضریب تاثیر گذاری دارد به عبارت دقیق تر ۱۹ درصد از تغییرات متغیر وابسته بهره‌وری توسط مجموعه‌ای از این شاخص‌ها پوشش داده می‌شود. متغیر انسجام و همبستگی جمعی بیانگر بالاترین و متغیر همیاری و مشارکت داوطلبانه کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی را نشان می‌دهد. میزان لامبدای (میزان بارگذاری

یا تاثیر) متغیر پنهان بیرونی ابعاد سرمایه فکری شامل «سرمایه انسانی» ۰/۸۵، «سرمایه ساختاری» ۰/۷۵، «سرمایه رابطه‌ای» ۰/۸۵ می‌باشد که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر سرمایه فکری شکل م‌گیرد و در مجموع ۰/۶۲ ضریب تاثیر گذاری دارد به عبارت دقیق‌تر ۶۲ درصد از تغییرات متغیر وابسته بهره‌وری توسط مجموعه‌ای از این شاخص‌ها پوشش داده می‌شود. متغیر سرمایه رابطه‌ای و انسانی بیانگر بالاترین و متغیر سرمایه ساختاری کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی را نشان می‌دهد. میزان لامبدای (میزان بارگذاری یا تاثیر) متغیر پنهان درونی و ابعاد ابعاد بهره‌وری شامل «کمک» ۰/۷۴، «تمایل» ۰/۸۳، «ارزیابی» ۰/۷۷ «اعتبار» ۰/۸۵، «محیط» ۰/۶۱، «توان» ۰/۴۳، «آشکاری یا شناخت» ۰/۲۸، که از تجمیع این شاخص‌ها متغیر بهره‌وری شکل می‌گیرد. متغیر اعتبار بالاترین و متغیر توان کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی را نشان می‌دهد.

در پاسخ به این سوال پژوهش که میزان شاخص نیکویی برازش الگوی ساختاری سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر بهره‌وری ابعاد آن‌ها چقدر است؟ میزان «شاخص نیکویی برازش» در این مدل برابر ۰/۹۲ می‌باشد می‌توان بیان کرد که این مدل برازش قابل قبولی با واقعیت دارد. میزان ضریب بدست آمده بیانگر اثر مستقیم سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی با بهره‌وری می‌باشد. در پاسخ به این سوال پژوهش که: کدامیک از ابعاد سرمایه اجتماعی و ابعاد سرمایه فکری بیش‌ترین تأثیر را بر بهره‌وری دارد؟

با توجه به مدل ارائه شده، مدل فوق بیانگر این است که بیش‌ترین اثر مستقیم را می‌توان تحت‌عنوان اثر مستقیم سرمایه رابطه‌ای و سرمایه انسانی در بعد سرمایه فکری و انسجام و همبستگی جمعی در بعد سرمایه اجتماعی عنوان نمود.

جدول ۱: معرف شاخص‌های مرتبط با برازش مدل ارائه شده

شاخص	میزان	تفسیر
تاگر- لوئیز (شاخص برازش غیرنرم)	۰/۹۱	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
بونت- بنتلر (شاخص برازش نرم‌شده)	۰/۹۱	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)
هولتر	۰/۷۲	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۷۰)
ریشه خطای میانگین مجزورات تقریب RMSEA	۰/۰۵	برازش عالی (ملاک کمتر یا مساوی ۰/۰۵)
GFI	۰/۹۲	برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)

با تأکید بر پنج شاخص نیکویی برازش می‌توان به برازش مدل تدوین شده از یکسو و داده‌های تجربی از سوی دیگر، تأکید داشت. بنابراین انطباق مطلوبی بین مدل به تصویر درآمده و یا مدل ساختاری شده با داده‌های تجربی فراهم گردیده و برازش مطلوب معرف الگویابی معادلات ساختاری

با تأکید بر سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی با بهره‌وری است. در جمع‌بندی نهایی این تحقیق، مطرح می‌شود که مدل پیشنهادی پژوهشگر، از برازش کاملی برخوردار بوده زیرا، شاخص برازش غیرنرم تاکر- لوئیز (۰/۹۱) و شاخص برازش نرم شده بونت بنتلر (۰/۹۱)، بالاتر از ۰/۹۰ بوده است. علاوه بر آن، شاخص هولتر (۰/۷۲) بالاتر از ۰/۷۰ بوده و برازش مطلوب را نشان می‌دهد. هم‌چنین، ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (۰/۰۵)، مساوی ۰/۰۵ بوده و معرف برازش مدل محقق است.

برای آزمون برازش مدل نظری تحقیق با تأکید برینج شاخص نیکویی برازش می‌توان با برازش مدل تدوین شده از یکسو داده‌های تجربی از سوی دیگر، تأکید داشت. بنابراین انطباق مطلوبی بین مدل‌های به تصویر در آمده و یا مدل ساختاری شده با داده‌های تجربی فراهم گردیده است و با تأکید بر معادلات ساختاری، الگویی مناسب در زمینه رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته طراحی گردیده و برازش مطلوب معرف الگویی معادلات ساختاری است. در جمع‌بندی نهایی این تحقیق، مطرح می‌شود که مدل پیشنهادی پژوهشگر، از برازش کاملی برخوردار بوده زیرا شاخص برازش غیر نرم لوئیز- تاکر و شاخص برازش نرم شده بونت بنتلر، بالاتر از ۰/۹۰ بوده است. علاوه بر آن، شاخص هولتر بزرگتر از ۰/۷۰ بوده و برازش مطلوب را نشان می‌دهد. هم‌چنین، ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب، بزرگتر از ۰/۰۵ بوده و معرف برازش مدل محقق است.

بحث و نتیجه گیری

یافته این تحقیق آن است که ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر بهره‌وری تأثیر دارد و بیش‌ترین اثر مستقیم را می‌توان تحت عنوان اثر مستقیم سرمایه انسانی و سرمایه رابطه‌ای بر بهره‌وری و همبستگی جمعی از ابعاد سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری داراست علاوه بر آن یافته‌های این تحقیق نشان داد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری نقش مهمی در بهره‌وری کارکنان آموزش و پرورش دارد. نتایج این پژوهش با پژوهش افرادی در زمینه ارتباط سرمایه اجتماعی با بهره‌وری هم‌چون (Agha naseri, 2011)، (Adelani, 2010)، (Bartolini & Bonatti, 2008)، (Salaran, 2010)، انطباق دارد و در زمینه ارتباط سرمایه فکری با بهره‌وری با افرادی هم‌چون (Bashar Doost, 2010)، (Tabatabaai, 2011)، (Huang, 2010)، (Walker, 2001)، (Afrooz, 2010) انطباق دارد. در پژوهشی (Adelani, 2010) اظهار می‌دارد که رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه اجتماعی و کلیه ابعاد آن با عملکرد وجود دارد و هم‌چنین بین تحصیلات و سرمایه اجتماعی، جنسیت و سرمایه اجتماعی رابطه معنی‌دار مشاهده شد. (Agha naseri, 2011) نیز به این نتیجه دست یافته که: سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. که نتایج این تحقیق را تایید می‌کند و منطبق با آن است. (Ghasemi zadeh et al, 2011) در پژوهش خود به این نتیجه

دست یافتند که ارتباط معنی‌داری بین سرمایه اجتماعی فرزندان شاهد و ایشار استان فارس با کیفیت زندگی کاری آنان وجود دارد. باتوجه به نتایج این تحقیق مبنی بر تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری پیشنهاد می‌شود که برای افزایش بهره‌وری در ادارات آموزش و پرورش با اتخاذ تدابیر مناسب مدیریتی و همچنین برنامه‌های آموزش کارکنان در جهت تقویت همبستگی جمعی، صمیمیت بین افراد، وجود درک متقابل بین افراد و همچنین ایجاد توافق جمعی روی مسائل مختلف ادارات فعالیت شود علاوه بر آن، باتوجه به این که همبستگی جمعی بیش‌ترین اثر مستقیم را در بهره‌وری دارد پیشنهاد می‌شود که:

- اعتماد قوی بین افراد در ادارات به وجود آید.
- جو صمیمی بین همکاران ایجاد شود.
- همکاری بین افراد تقویت شود تا آن‌ها داوطلبانه در تیم‌های کاری شرکت کنند.
- گروه‌های اجتماعی در ادارات جهت رسیدن به موفقیت تشکیل شود.
- با افراد در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت شود.

در پژوهشی (Ghelichli, 2005) نیز به این نتیجه دست یافت که سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری و به طور کلی بر هر یک از عناصر سرمایه فکری رابطه مثبت و معنی‌دار دارد. (Lopes, 2010) می‌گوید: در عصر دانش امروزی شناختن و شناسایی بردارها و چهارچوب‌های سرمایه‌های فکری مرتبط با فناوری‌های سازمانی لازم و ضروری است. طبق پژوهش (Tabatabaei, 2011) ثابت می‌شود سرمایه فکری و ابعاد آن با عملکرد رابطه معنی‌دار دارد. پژوهش (Bashar Doost, 2010) همسو و منطبق با این تحقیق است که نتایج آن حاکی از آن است که بین سه بعد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای) با بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد. (M otalebi & Nazem, 2012) در پژوهش خود به این مطلب اشاره می‌کنند که سرمایه انسانی از ابعاد سرمایه فکری به عنوان مهمترین شاخص در مدل ارائه شده پژوهش آنان شناخته شده است. باتوجه به یافته‌های این تحقیق مبنی بر تأثیر سرمایه فکری بر بهره‌وری پیشنهاد می‌شود که برای افزایش بهره‌وری در آموزش و پرورش با مکانیزم‌های کارآمد مدیریتی، تدابیری اتخاذ گردد تا هزینه‌ها کمتر شود، درآمد سرانه افزایش یابد، ایده‌های نو اجرا شود، تسهیل نوآوری صورت پذیرد، بروکراسی‌های غیر ضروری و زائد کاهش یابد، ساختار وجود مناسب اداری ایجاد شود و با اتخاذ شیوه‌های مناسب، رضایت مشتریان جلب شود، بهترین خدمات به مشتریان ارائه شود، وفاداری مشتریان حفظ شود، نیاز مشتریان و بازار کار شناسایی و برای رضایت حداکثری مشتریان به افراد اداره بازخورد داده شود علاوه بر آن با توجه به این که سرمایه انسانی و سرمایه مشتری بالاترین تأثیر را در افزایش بهره‌وری داشته است پیشنهاد می‌شود که:

- کارکنان به بالاترین سطح شایستگی برسند.
 - همکاری گروهی تقویت شود.
 - از طریق آموزش کارکنان اطلاعات افراد به روز شود.
 - انتخاب افراد مناسب برای پست مناسب شغلی مناسب صورت گیرد.
 - زمان رفع مشکلات ارباب رجوعان را کاهش داده شود.
 - روابط بلند مدت بین کارکنان و ارباب رجوع را حفظ شود.
 - سطح وفا داری ارباب رجوع با ادارات را افزایش داده شود.
- از طرف دیگر پیشنهاد می‌شود که با توجه به نقش ادارات آموزشی در پیشبرد و تحقق اهداف اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی با به کار بستن یافته‌های این تحقیق باعث توسعه بهره‌وری در ادارات شوند.

References

- Afrooz, A., Rahim, K. B. A. , Noor, Z. Bt. M. ,and Chin L.(2010). Human Capital and Labor Productivity in Food Industries of Iran. *International Journal of Economics and Finance*, 2(4), 47- 70.
- Adelani ,Samira,(2010).*Study of effect of Social capital on staff function of shomal Cement* .MA thesis, Azad university Tehran markaz . (In Persian)
- Alem Tabriz, A ,Rajabifar ,I. ,Hajibaba, A. (2010).*Intellectual Capital, measurement, revelation, management, Industrial Research and Training Center, Tehran.page 17-77*. (In Persian)
- Bartolini Stefano and Bonatti Luigi, Endogenous growth, decline in social capital and expansion of market activities , (con L. Bonatti), *Journal of Economic Behavior and Organization*, 67 (3), p.917-926, 2008
- Bollen .L (2005) "Linking intellectual capital and intellectual property to company performance"
Management decision, Vol. 43 No.9, 2005 pp.1161-1185
- Boon, Louis E., and Kurtz David L.,(1992), "management", McGraw-Hill, Inc
- Bontis, N., Keow, W,C,C. and Richardson, S. (2000), Intellectual capital and Business performance in Malaysian Industries , *Journal of Intellectual capital*, Vol. 1 No. 1, pp. 85-100.

Colman, James (1999). Basis of social hypothesis, translated by Manouchehr Saboori, Nashre Neypulication 1st Edition.

Campbell, C. (2000) Social capital and health contextualizing health promotion with in

local community networks" PP182-196 in Baron, J., Field and T. Schuller (eds) Social

Capital Critical Prefected Oxford university press. Oxford.

Coleman, J. (1998), Social Capital in the Creation of Human Capital, American Journal of Sociology, 94, 95-121.

Davis, Keith, (1962), "Human relation at work", 2nd edition McGraw-Hill. Inc.

Empathy. (2010) In Black's medical dictionary (42nd ed., p. 219). London, England: A & C Black.

Edvinsson, L. & Malone, M.S. (1997) Intellectual Capital: Realizing your Company's

True Value by finding its Hidden Brainpower, Harper Business,

Fukuyama, Francis (2000). "Social Capital and Civil Society", Prepared for Deliver City.

"PHI, [Http://www.worldbank.org/poverty/scapital/whastc.htm](http://www.worldbank.org/poverty/scapital/whastc.htm) Intellectual capital an business.

Fine, Ben (2007) Social capital and social hypothesis, translated by Mohammad kamal Soroorian. stratejic studies college publication.

Fine, B. (2003), Social Capital versus Social Theory: Political Economy and Social Science at the Turn of the Millennium, Routledge, First Published.

Ghilichli, Behrooz (2005). Determining the role of intellectual capital and social capital in competitive benefits. M.A thesis, Tarbiat Modares university. (In Persian).

Ghasemizadeh, Alireza. Berenjian, Tabrizi, Hossein. Abedi, Mohammadreza. Barzideh, Hatami, Hossein. Mirjafari, Seyed Ahmad. Mojahedi Jahromi, Saidh (2012). Relationship between worklife and organizational commitment and rate of efficiency in medical science university of Jahrom staff. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration, Islamic Azad University Marvdasht Branch, Vol.1, 3, 25-40.* (In Persian)

Hersey, Paul and Blanchard Kenneth , H,(1988)"Management of organizational behavior Performance in Malaysian industries .Journal of intellectual capital.YOL. 1NO.1.pp.85-100

Hall, L. M.G.(2003) Nursing intellectual capital: A theoretical approach for analyzing nursing productivity, Nursing Economics, 21(1), 14- 9.

Hall , P (1999) social capital in Britain British journal of political science 29,3,417,461. Huang, Y.-C.,and Jim Wu, Y.-.(2010) Intellectual capital and knowledge nursing productivity, Nursing Economics, 21(1), 14-9.

productivity: the Taiwan biotech industry ,Management Decision, 48(4), 580-599

Lin, N(2001),Social Capital: a theory of social structure and action, Cambridge university press Cambridge.

Landel ,Robert, (1986) , "Managing Productivity ,through People: An operations Perspective",Sponsors of the colgate darden graduate school of business , University of virgina .

Lopes dos, Felipa(2010). "the Model of Intellectual Capital Approach on the Human Capital Vision",[Dissertation Abstract Ed.D] Open university of Portugal.

Motalebi,Azadeh.Nazem,Fattah (2012). To Provide structural pattern for intellectual capital baed on Organizational learning in Shahid Beheshti university. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration, Islamic Azad University Marvdasht Branch, Vol.2, 5, 29-50.* (In Persian)

Norma A . Joma (2005) "the relationship between in tellectual capital andne Venture erformance: an empirical investigation of the moderating role of the environment " unpublished doctoral dissertation ,texas state university, 2005.

Nazem, Fatah (1999). Productivity management, organizational space and productivity. Azad university, Roode hen branch publication. 1st Edition-49-60 . (In Persian)

Oliveras .E (2008)" Reporting intellectual capital in Spain" Corporate Communications" An International Journal Vo1.13 No. 2,pp. 168-181.

Putnam, Robert,(2002). Democracy and municipal customer Tranlated by Mohammad Taghi del Afrooz.Tehran, technical office of political studies of state ministry.

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.

Prusak, L F D. Cohen (2001), "In good company: how social capital makes organization work Harvard business school press. P,30

Ranftl, Robert, M., (1989), "Seven Keys to high productivity" , "productivity", A. Dale Timpe, Kend publishing

Robbins, Stephen, (1991) , "Organizational behavior" ,concept, controversies, and applications, Prentice ° Hall of India private Limited, New Delhi.

Ross, j. G., Ross, E.L., & Dragonetti, N.C. (1997) *Intellectual capital: navigating in the new business Land scape* ,New York: Mac Millan.

Salaran. Mohammad Higher Education Quarterly. Oxford: Apr 2010. Vol. 64, Iss. 2: pg. 133. (In Persian).

Stewart, T. (1997), *Intellectual capital : The New Wealth of Organization*, Doubleday / Currency, New York, NY.

Sveiby, K.E. (1997) *The new organizational wealth : Managing and measuring knowledge-based assets*, Berrett-koehler, New York, NY.

Sayyadi Golam Ali(2010).Study of Realationship between Social capital and organizational case study of Tehran university experts.M.A thesis, Tehran university. (In Persian).

Tabatabaii, Ali,(2011).study of relationship between intellectual capial and staff function in educational offices in southand southeast of Tehran , M.A thesis,Azad university of roode hen branch. (In Persian).

Wallis, J. and drollery B.(2002) *Social capital and local government capacity Australian journal of public administrations* 1,3,76,85

Walker, D. C. (2001) *Exploring the human capital contribution to productivity, profitability, and the market evaluation of the firm*, [D.Mgt. dissertation].United States --Missouri: Webster University.