

## بررسی اثرات سرمایه ساختاری بر سرمایه رابطه‌ای با در نظر گرفتن عملکرد سازمانی و سرمایه انسانی در بانک صادرات استان چهارمحال و بختیاری

ندا نیکوفر\*<sup>۱</sup>

سید رسول آقداوود<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۴/۰۱

### چکیده

نقش و عملکرد نظام بانکی کشور به عنوان یکی از مهمترین بخش های اقتصادی جامعه در ارتباط با ارائه خدمات به مردم و مشتریان، مشارکت فعال افراد سازمان، جذب و هدایت منابع مالی در توسعه اجتماعی و اقتصادی کشور بر کسی پوشیده نیست. از سوی دیگر در دنیای رقابتی امروز، سازمان ها در هر محیطی که فعالیت نمایند، دائما نیازمند بهبود عملکرد بوده و باید تمام تلاش خود را جهت دستیابی به تعالی عملکرد به کار گیرند. پژوهش حاضر با هدف تعیین بررسی اثرات سرمایه ساختاری بر سرمایه رابطه‌ای با در نظر گرفتن عملکرد سازمانی و سرمایه انسانی در بانک صادرات استان چهارمحال و بختیاری به روش توصیفی از نوع همبستگی سال ۱۳۹۶ انجام شد. جامعه آماری این تحقیق شامل ۶۰۰ نفر از کارکنان بانک صادرات استان چهارمحال و بختیاری هستند. به منظور برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و با توجه به این فرمول تعداد حجم نمونه ۲۰۰ نفر برآورد شد. در این پژوهش، از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری بونتیس (۱۹۹۸) و عملکرد سازمانی اچیب بود. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸۱ تعیین گردید که نشان دهنده پایایی مناسب ابزار اندازه گیری بود. نتایج پژوهش نشان داد تأثیر سرمایه انسانی کارکنان بر سرمایه ساختاری تأیید گردید؛ سرمایه انسانی کارکنان بر سرمایه رابطه ای کارکنان بیشتر از ۱/۹۶ می باشد، بنابراین ضریب اثر ۰/۵۷۴ در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده و تأثیر سرمایه انسانی کارکنان بر سرمایه رابطه ای تأیید گردید؛ تأثیر سرمایه انسانی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان بیشتر از ۱/۹۶ می باشد، بنابراین ضریب اثر ۰/۵۷۸ در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده و تأثیر سرمایه رابطه ای با سرمایه ساختاری تأیید گردید و با توجه به اینکه این ضریب مثبت به دست آمده است، بنابراین می توان استنباط کرد افزایش سرمایه رابطه ای باعث افزایش سرمایه ساختاری می گردد.

### واژگان کلیدی

سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای، عملکرد سازمانی و سرمایه انسانی، بانک صادرات استان چهارمحال و بختیاری

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (توسعه منابع انسانی)، موسسه آموزش عالی نورهدایت شهرکرد، شهرکرد، ایران.

۲. استادیار گروه مدیریت، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران.

## مقدمه

در دهه‌های اخیر یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های سازمان سرمایه انسانی است و بعد ساختاری در سرمایه انسانی تحت عنوان سرمایه ساختاری (سازمانی) تعریف می‌شود. سرمایه ساختاری مجموع دارایی‌هایی است که توانایی خلاقیت سازمان را ممکن ساخته و بهبود می‌بخشد. مأموریت شرکت چشم‌انداز، ارزش‌های اساسی، استراتژی‌ها، سیستم‌های کاری و فرآیندهای درونی یک شرکت می‌تواند در زمره این نوع دارایی‌های برشمرده شود. سرمایه ساختاری یکی از اصول زیر بنایی خلق سازمان‌های یادگیرنده است؛ بنابراین در صورتی که کارکنان یک سازمان دارای توانایی‌ها و قابلیت‌های کافی باشد، حتی اگر ساختار سازمانی مرکب از قوانین و سیستم‌های ضعیفی باشد نمی‌توان از این قابلیت‌ها و استعدادهای کارکنان در جهت خلق ارزش و دستیابی به عملکرد برتر سازمانی استفاده کرد. توجه به این نکته ضروری است که اگر سازمان سرمایه‌گذار ای کلانی بر تکنولوژی داشته باشد، اما کارکنان توانایی استفاده از این تکنولوژی را نداشته باشند، آیین سرمایه‌گذاری و به تبع آن سرمایه ساختاری مفید و مؤثر نخواهد بود. (اکبری، ۱۳۹۴: ۱۷-۲۰)

مدیریت سرمایه فکری بیش از هر چیزی مدیریت پدیده‌های اجتماعی است. یکی از مفاهیم مهم و فرارشته‌ای در بحث مدیریت پدیده‌های اجتماعی، مفهوم سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی موضوعی جدید در مطالعات توسعه، اقتصاد و جامعه‌شناسی در سطح جهان است. سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری پیش‌نیاز توسعه عملکرد سازمان‌ها هستند. سرمایه اجتماعی تمایل افراد را برای همکاری با گروه افزایش می‌دهد و از طریق شبکه‌ای بانشاط از تجمع داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی و کاری ایجاد می‌کند که در نهایت، سبب تعهد در کارکنان می‌شود. همچنین ابعاد مختلف سرمایه فکری اعم از انسانی رابطه‌ای و ساختاری را در جهت نیل به اهداف سازمان هدایت می‌کند و این یکی از اهداف مهمی است که هر سازمانی در صدد دستیابی به آن است با وجود تلاش‌های مکرر سازمان‌ها، گاهی پیش‌نیاز به تغییرات در زمینه سرمایه فکری دشوار است.

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد و به تازگی در مدیریت و سازمان به صورت گسترده مورد استفاده قرار گرفته است و در همین راستا وولکاک معتقد است که سرمایه اجتماعی به عنوان یک زبان تئوریک مشترک می‌تواند به عالمان سیاسی، جامعه‌شناسان، انسان‌شناسان و اقتصاددانان امکان کار با یکدیگر را در وضعیتی مفید اعطا کند (نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۵: ۴۳).

در دو دهه اخیر مفهوم سرمایه اجتماعی در زمینه‌ها و اشکال گوناگونش به عنوان یکی از کانونی‌ترین مفاهیم، ظهور و بروز یافته است، هرچند شور و شوق زیادی در بین صاحب‌نظران و پژوهشگران مشابه چارچوب مفهومی و ابزار تحلیلی ایجاد کرد. لیکن نگرش‌ها، دیدگاه‌ها و انتظارات گوناگونی را نیز دامن زده است. افزایش حجم قابل توجه پژوهش‌ها در این حوزه بیانگر اهمیت و جایگاه سرمایه اجتماعی در سپهرهای متفاوت اجتماعی است.

سرمایه اجتماعی هم به صورت فردی و هم در شکل جمعی می‌تواند موجب افزایش بهره‌وری شود، ارتباطات اجتماعی هم بر بهره‌وری افراد و گروه‌ها تأثیر می‌گذارند. سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی است و شناسایی آن به عنوان یک نوع سرمایه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها می‌تواند شناخت جدیدی را از سیستمهای اقتصادی اجتماعی ایجاد و مدیران را در هدایت بهتر سیستمها یاری کند. سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری زمینه‌ساز توسعه و عملکرد اقتصادی و همچنین جامعه مدنی می‌باشد. سرمایه اجتماعی تمایل افراد را برای همکاری با گروه‌ها افزایش می‌دهد و از این طریق شبکه‌ای بانشاط از تجمع‌های داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می‌کند که

از آن طریق کارکنان امور خود را به بهترین شکل ممکن اداره می‌کنند. سرمایه اجتماعی رضایت را جانشین اجبار می‌کند و خودکنترلی را در رأس امور قرار می‌دهد و همچنین ابعاد مختلف سرمایه فکری اعم از انسانی، رابطه‌ای و ساختاری را در جهت نیل به اهداف سازمان هدایت می‌کند و این یکی از اهداف مهمی است هر سازمانی درصدد دستیابی به آن می‌باشد.

از طرف دیگر از عملکرد تعاریف متفاوتی شده است و هر یک از صاحب‌ها نظران به جنبه‌ی خاصی از آن اشاره کرده‌اند هم‌چنین معمولاً سازمان‌ها با تغییر محیط‌های علمی مواجه می‌شوند و باید به میزان وسیعی معطوف به پیکربندی (آرایش مجدد) ساختار موجود یا ایجاد ساختار جدید گردند. در دنیای پیچیده و با تغییرات سریع کنونی، سازمان‌هایی موفق هستند که زودتر و سریع‌تر از رقبا یاد بگیرند. چنانچه سازمان به این امر نائل گردد، از سایر سازمان‌های رقیب اثربخش‌تر و کاراتر خواهد شد. این روند بر اهمیت قابلیت تقویت سرمایه انسانی سازمان و چگونگی خلق، مدیریت و ارزیابی سرمایه‌های انسانی تأکید می‌کند. با این وجود، اکثر صنایع در کشورهای مختلف دنیا در حال استفاده از روش‌های سنتی حسابداری مالی هستند که قرن‌ها پیش برای یک محیط کسب‌وکار مبتنی بر کارهای یدی و دارائی‌های ملموس مثل تجهیزات و ساختمان ایجاد شده بودند.

در عصر حاضر سهم عمده جذب و تخصیص منابع در بانک‌ها در ارتباط با جامعه صورت می‌گیرد لذا مدیران بانک‌ها به‌منظور دستیابی به اهداف سازمانی، علاوه بر آن که به سرمایه فیزیکی و انسانی نیازمند هستند به سرمایه اجتماعی نیاز دارند تا از این راه بتوانند زمینه‌های رقابت و توسعه سازمان خویش را فراهم آورند. سرمایه اجتماعی مدیران دارایی بالقوه ایشان است که قابلیت دستیابی و بسیج آن از طریق ارتباطات اجتماعی، فراهم می‌شود. نقش و عملکرد نظام بانکی کشور به عنوان یکی از مهمترین بخش‌های اقتصادی جامعه در ارتباط با ارائه خدمات به مردم و مشتریان، مشارکت فعال افراد سازمان، جذب و هدایت منابع مالی در توسعه اجتماعی و اقتصادی کشور بر کسی پوشیده نیست. از سوی دیگر در دنیای رقابتی امروز، سازمان‌ها در هر محیطی که فعالیت نمایند، دائماً نیازمند بهبود عملکرد بوده و باید تمام تلاش خود را جهت دستیابی به تعالی عملکرد به کار گیرند.

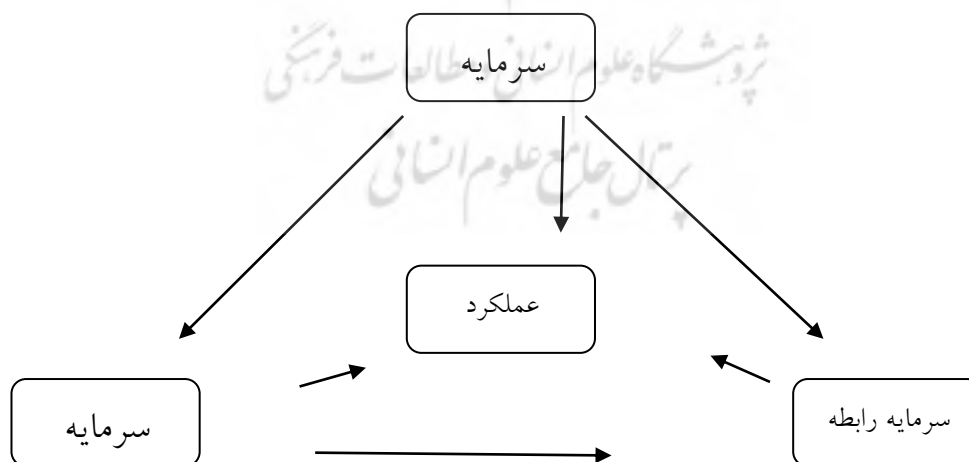
یکی از روش‌های بررسی بهبود در کیفیت عملکردی سازمان، بررسی عوامل تاثیرگذار در آن است که این امر موجب اهمیت سرمایه فکری شده است. بنابراین سرمایه فکری شامل تمامی منابع دانش محوری است که برای سازمان ارزش تولید می‌کنند ولی در صورت‌های مالی سازمان وارد نمی‌شوند.

به علاوه هر سازمانی علاوه بر داشتن ارتباطات درون سازمانی، دارای نوعی رابطه با محیط پیرامونی و بیرون از سازمان است. این رابطه را که از نوع رابطه تاثیرگذار و تاثیرپذیر است، می‌توان به نحوی به عنوان سرمایه اجتماعی آن سازمان قلمداد کرد. بنابراین سرمایه فکری و اجتماعی، دارای قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی هستند که می‌توانند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش در بهبود عملکرد سازمان کمک بسیار کنند. از این رو این مقاله با توجه به اهمیت تاثیرگذاری سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در بهبود عملکرد سازمان‌ها، به دنبال آن است تا الگویی مناسب از دو رویکرد فکری با ابعاد (انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) و اجتماعی با ابعاد (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای) در بهبود عملکرد بانک توسعه صادرات ارائه گردد. در واقع در این پژوهش نشان می‌دهد درحالی که محیط کسب‌وکار مبتنی بر دانش، نیازمند مدلی است که دارائی‌های ناملموس جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی‌های نیروی انسانی، نوآوری، روابط با مشتری، فرهنگ سازمانی، سیستم‌ها و فرآیندها، ساختار سازمانی و غیره را در برگیرد. یک موسسه مطالعاتی در

سوئیس با انجام تحقیقاتی درباره سرمایه فکری دریافت که به دلیل فقدان رویکردی برای مدیریت سرمایه فکری تنها بیست درصد از دانش موجود یک سازمان در عمل مورد استفاده واقع می‌شود. لازمه این هدف، توجه بیش از پیش به منبع ارزشمند دانش و افزایش قابلیت‌های یادگیری سازمانی است که از این طریق عملکرد کلی سازمان ارتقاء یافته و سازمان به نقطه تعیین شده در اهداف و ماموریتش دست پیدا کند؛ بنابراین مسئله اصلی این تحقیق آن است که بدانیم چه رابطه‌ای بین سرمایه رابطه‌ای و سرمایه ساختاری با عملکرد سازمان در شعب بانک صادرات استان چهارمحال و بختیاری وجود دارد؟

### مدل مفهومی پژوهش

مدل رابطه بین طرح نظری (تئوری) و کار جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات می‌باشد. در علوم اجتماعی مدل‌ها شامل نشانه‌ها و علائم هستند یعنی خصوصیات برخی از پدیده‌های تجربی (شامل اجزا و ارتباط آن‌ها) به‌طور منطقی از طریق مفاهیم مرتبط با یکدیگر بیان می‌شود؛ بنابراین، مدل منعکس‌کننده واقعیت است و جنبه‌های معینی از دنیای واقعی را که با مسئله تحت بررسی ارتباط دارند مجسم می‌سازند. روابط عمده را در میان جنبه‌های مذکور روشن می‌کند و سرانجام امکان آزمایش تجربی تئوری را با توجه به ماهیت این روابط فراهم می‌کند. بعد آزمایش مدل درک بهتری از بعضی از قسمت‌های دنیای واقعی حاصل می‌شود. به‌طور خلاصه باید گفت که مدل دستگاهی است متشکل از مفاهیم، فرضیه‌ها و شاخص‌ها که کار انتخاب و جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز برای آزمون فرضیه را تسهیل می‌کند. برای ساختن مدل تحلیلی، محقق نهایتاً می‌تواند به دو شیوه متفاوت عمل کند که میان‌شان تفاوت مشخصی وجود ندارد: یا ابتدا از تدوین فرضیه‌ها شروع می‌کند و در مرتبه بعدی به مفاهیم می‌پردازد، یا اینکه راه معکوسی را طی می‌کند؛ بنابراین با توجه به استدلال فوق، فرضیات تعریف شده، نظر اساتید و خبرگان در زمینه بررسی اثرات سرمایه ساختاری بر سرمایه رابطه‌ای با در نظر گرفتن عملکرد سازمانی و سرمایه انسانی در بانک صادرات استان چهارمحال و بختیاری بر اساس مبانی نظری تحقیق مدل مفهومی پژوهش به صورت زیر طراحی و تدوین شده است.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش، منبع: (اقتباسی از دیوید و پترسون<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹)

<sup>1</sup>David & Peterson

## روش تحقیق

روش پژوهش از نوع توصیفی از نوع همبستگی سال ۱۳۹۶ می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل ۶۰۰ نفر از کارکنان بانک صادرات استان چهارمحال و بختیاری هستند. به منظور برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و با توجه به این فرمول تعداد حجم نمونه ۲۰۰ نفر برآورد شد. در این پژوهش، از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری بونتیس (۱۹۹۸) و عملکرد سازمانی اچیب بود. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸۱ تعیین گردید که نشان دهنده پایایی مناسب ابزار اندازه گیری بود.

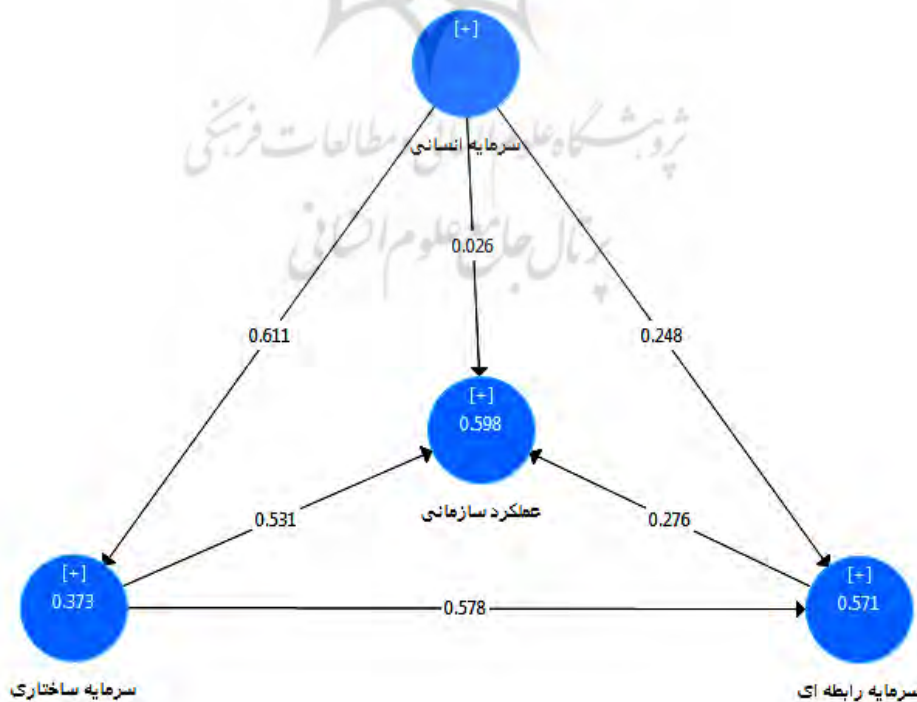
## یافته های پژوهش

### فرضیه اصلی

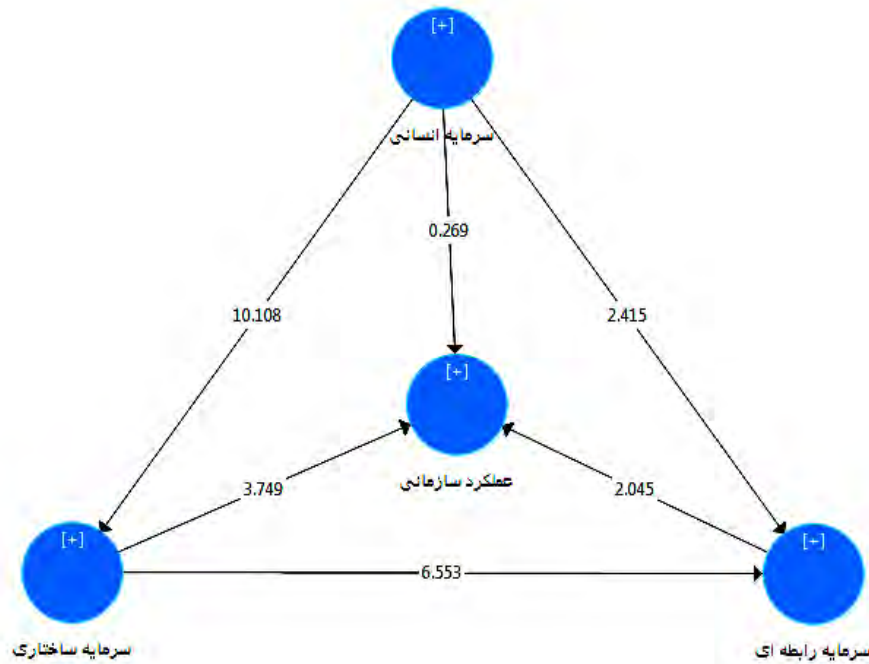
در این بخش، یافته‌های استنباطی تحقیق بر اساس فرضیات تحقیق تنظیم و به آن پرداخته شده است.

با توجه به فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر:

فرضیه اصلی: سرمایه ساختاری بر سرمایه رابطه‌ای با در نظر گرفتن عملکرد سازمانی و سرمایه انسانی تأثیر دارد. به منظور آزمون فرضیه اصلی تحقیق از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. همان طور که از خروجی نرم افزار Smart-PLS23 مشاهده می شود، مدل اصلی ارائه شده به صورت شکل (۴-۱) می باشد که در آن روابط میان متغیرها و ضرایب هر یک از آن‌ها ارائه شده است. اعداد نوشته شده بر روی خطوط در واقع ضرایب بتا استاندارد حاصل از معادله رگرسیون میان متغیرها می باشند که به آن‌ها ضرایب مسیر نیز گفته می شود؛ و عدد داخل دایره آبی مربوط به ضریب تعیین میزان تبیین متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل می باشد. مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی پژوهش جهت بررسی نقش تعدیل کنندگی سرمایه رابطه‌ای در رابطه بین سرمایه انسانی کارکنان و عملکرد شغلی به شکل (۲) و (۳) توسط نرم افزار Smart\_PLS مدل سازی گردید.



شکل ۲- بررسی متغیرهای پژوهش با استفاده از ضریب اثر توسط نرم افزار Smart\_PLS



شکل ۳- بررسی با استفاده از مقادیر پی-ولیو

### فرضیه اول

سرمايه انساني با سرمايه ساختاري رابطه دارد.  
 $H_0$  سرمايه انساني با سرمايه ساختاري رابطه ندارد.  
 $H_1$  سرمايه انساني با سرمايه ساختاري رابطه دارد.

جدول ۱ برآورد ضرایب رگرسیون تأثیر سرمايه انساني بر سرمايه ساختاري

سطح	T-Value (نسبت بحراني)	خطای انحراف استاندارد	ضریب اثر	تأثیر سرمايه انساني بر سرمايه ساختاري
۰/۰۰۰	۱۰/۱۰۸	۰/۰۵۴	۰/۵۰۶	سرمايه انساني سرمايه ساختاري

ضرایب اثر برآورد شده در جدول (۱) نشان دهنده مؤثر بودن یا نبودن هر مؤلفه است. در ستون اول مقدار ضریب اثر و به ترتیب مقدار  $R^2$ ، خطای انحراف استاندارد، آماره T و در نهایت سطح گزارش شده است. همانطور که در جدول مشاهده می شود با توجه به اینکه مقدار تی- ولیو تأثیر سرمايه انساني بر عملکرد شغلي کارکنان بیشتر از ۱/۹۶ می باشد، بنابراین ضریب اثر ۰/۶۱۱ در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده و تأثیر سرمايه انساني بر سرمايه ساختاري تأیید گردید و با توجه به اینکه این ضریب مثبت به دست آمده است، بنابراین می توان استنباط کرد افزایش سرمايه انساني باعث افزایش سرمايه ساختاري کارکنان می گردد. در واقع مدیران رابطه ای به طرق مختلف می توانند بر سرمايه اجتماعي کارکنان خود تأثیر گذارند. آن ها دارای ویژگی هایی از قبیل الگوی نقش بودن، توجه شخصی به کارکنان، انگیزش الهام بخش و تحریک هوشمندانه هستند و از طریق تعاملات سازمانی خود، تحسین، احترام و وفاداری را به

کارکنان منتقل می‌کنند و احساس هدفمندی گروهی را تقویت کرده و از طریق برقراری یک رابطه فرد به فرد به کارکنان یا پیروان خود سعی در فهم و توجه به نیازها، مهارت‌ها و آرزوهای متفاوت آن‌ها می‌نمایند.

### فرضیه دوم

سرمایه انسانی با سرمایه رابطه‌ای، رابطه دارد.

$H_0$  سرمایه انسانی با سرمایه رابطه‌ای رابطه ندارد.

$H_1$  سرمایه انسانی با سرمایه رابطه‌ای رابطه دارد.

**جدول ۲: برآورد ضرایب رگرسیون تأثیر سرمایه انسانی بر سرمایه رابطه‌ای**

سطح	T-Value (نسبت بحرانی)	خطای انحراف استاندارد	ضریب اثر $R^2$	تأثیر سرمایه انسانی بر سرمایه رابطه‌ای
۰/۰۰۰	۲/۴۱۵	۰/۰۵۴	۰/۵۰۶	سرمایه انسانی ← سرمایه رابطه‌ای

ضرایب اثر برآورد شده در جدول (۲) نشان‌دهنده مؤثر بودن یا نبودن هر مؤلفه است. در ستون اول مقدار ضریب اثر و به ترتیب مقدار  $R^2$ ، خطای انحراف استاندارد، آماره T و در نهایت سطح گزارش شده است. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود با توجه به اینکه مقدار تی - ویو تأثیر سرمایه انسانی کارکنان بر سرمایه رابطه‌ای کارکنان بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، بنابراین ضریب اثر ۰/۵۷۴ در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده و تأثیر سرمایه انسانی کارکنان بر سرمایه رابطه‌ای تأیید گردید و با توجه به اینکه این ضریب مثبت به دست آمده است، بنابراین می‌توان استنباط کرد افزایش سرمایه انسانی باعث افزایش سرمایه رابطه‌ای کارکنان می‌گردد. نتایج حاکی از آن است که بین سرمایه رابطه‌ای و سرمایه انسانی در گرو خودرو-سازی سایپا رابطه وجود دارد. هرچقدر که یک شرکت ارتباطات بهتری با گروه‌های خارج از شرکت داشته باشد، کارکنان آن به واسطه بازخوردهایی که از خارج دریافت می‌کنند، سعی بیشتری در یادگیری می‌نمایند.

### فرضیه سوم

سرمایه رابطه‌ای با سرمایه ساختاری رابطه دارد.

$H_0$ : سرمایه رابطه‌ای با سرمایه ساختاری رابطه ندارد.

$H_1$ : سرمایه رابطه‌ای با سرمایه ساختاری رابطه دارد.

**جدول ۳- برآورد ضرایب رگرسیون تأثیر سرمایه رابطه‌ای با سرمایه ساختاری**

سطح	T-Value (نسبت بحرانی)	خطای انحراف استاندارد	ضریب اثر $R^2$	سرمایه رابطه‌ای با سرمایه ساختاری
۰/۰۰۰	۶/۵۵۳	۰/۰۵۴	۰/۵۰۶	سرمایه رابطه‌ای ← سرمایه ساختاری

ضرایب اثر برآورد شده در جدول (۳) نشان‌دهنده مؤثر بودن یا نبودن هر مؤلفه است. در ستون اول مقدار ضریب اثر و به ترتیب مقدار  $R^2$ ، خطای انحراف استاندارد، آماره T و در نهایت سطح گزارش شده است. همان‌طور که در جدول

مشاهده می‌شود با توجه به اینکه مقدار تی- و لیو تأثیر سرمایه انسانی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، بنابراین ضریب اثر ۰/۵۷۸ در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده و تأثیر سرمایه رابطه‌ای با سرمایه ساختاری تأیید گردید و با توجه به اینکه این ضریب مثبت به دست آمده است، بنابراین می‌توان استنباط کرد افزایش سرمایه رابطه‌ای باعث افزایش سرمایه ساختاری می‌گردد. نتایج نشان می‌دهد که بین سرمایه رابطه‌ای و سرمایه ساختاری نیز رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. تأثیر سرمایه رابطه‌ای بر سرمایه ساختاری ۰,۴۳ است. برقراری ارتباط مؤثر با گروه‌های خارج از سازمان باعث می‌گردد که رویه‌های عملیاتی مربوط به مشتریان که در سرمایه ساختاری موجود است، بهبود یابد. سرمایه مشتری بایستی مالکیت معنوی که زیرمجموعه‌ای از سرمایه ساختاری است را نیز پرورش دهد.

### بررسی شاخص هم خطی چندگانه (VIF<sup>۲</sup>) در مدل

عامل تورم واریانس، شدت هم خطی چندگانه را در تحلیل رگرسیون چندگانه ارزیابی می‌کند. در واقع این شاخص بیان می‌دارد چه مقدار از تغییرات مربوط به ضرایب برآورد شده بابت هم خطی افزایش یافته است. به عنوان یک قاعده تجربی، هرچه مقدار این عامل از عدد ۲ بیشتر باشد، میزان هم خطی نیز افزایش می‌یابد. به عبارتی، هرچه مقدار این ضریب افزایش یابد، باعث می‌شود که واریانس ضرایب افزایش یافته و در نتیجه مدل رگرسیون را برای پیش‌بینی نامناسب جلوه دهد؛ بنابراین هرچه مقدار عامل تورم واریانس برای یک متغیر مستقل بیشتر باشد، نتیجه گرفته می‌شود که آن متغیر نقش زیادی در مدل، نسبت به بقیه متغیرها ندارد (حبیب پور و صفری شالی، ۱۳۹۰). جدول (۴-۱۱) شاخص هم خطی چندگانه برای متغیرهای مستقل در مدل را نشان می‌دهد که مقدار آن قابل قبول بوده و نشان از عدم وجود هم خطی چندگانه در بین متغیرهای مستقل دارد.

### جدول ۴- بررسی شاخص هم خطی چندگانه جهت مناسب بودن مدل رگرسیونی پژوهش

نام متغیر	مقدار استاندارد		نتیجه‌گیری
	مقدار شاخص در مدل	موردنظر	
سرمایه انسانی	کمتر از ۲	۱/۳۲	عدم وجود هم خطی
عملکرد شغلی	کمتر از ۲	۱/۱۵	عدم وجود هم خطی
سرمایه ساختاری	کمتر از ۲	۱/۳۲	عدم وجود هم خطی
سرمایه رابطه‌ای	کمتر از ۲	۱/۱۵	عدم وجود هم خطی

### شاخص‌های برازش مدل تعدیل‌کنندگی سرمایه رابطه‌ای

سؤال اساسی مطرح شده این است که آیا این مدل، مدل مناسبی می‌باشد؟ برای پاسخ به این پرسش بایستی آماره‌های میانگین واریانس استخراجی (A.V.E)، قابلیت اطمینان مرکب (C.R) و آلفای کرونباخ جهت مناسب بودن برازش مدل مورد بررسی قرار گیرد.

با توجه به خروجی اسمارت پی ال اس و با توجه به نتایج جدول (۴-۱۳) تا (۴-۱۵) که از خروجی نرم‌افزار اسمارت پی ال اس به دست آمده‌اند، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مدل مذکور مدل مناسبی از نظر شاخص‌های برازش می‌باشد. کلیه شاخص‌های ارزیابی تناسب برازش مدل همراه با مقادیر آن‌ها در این جداول ارائه گردیده و نشان‌دهنده برازش مناسب مدل می‌باشد.

<sup>2</sup>. Variance Inflation Factor



### جدول ۵- بررسی شاخص روایی همگرا (AVE<sup>3</sup>) جهت مناسب بودن مدل تحقیق

نام متغیر	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در مدل مورد نظر	نتیجه گیری
سرمایه انسانی	بیشتر یا برابر ۰/۵	۰/۶۸۹	برازش مدل مناسب است
عملکرد کارکنان	بیشتر یا برابر ۰/۵	۰/۵۶۸	برازش مدل مناسب است
سرمایه ساختاری	بیشتر یا برابر ۰/۵	۰/۶۰۹	برازش مدل مناسب است

### جدول ۶- بررسی شاخص قابلیت اطمینان مرکب (C.R)

نام متغیر	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در مدل مورد نظر	نتیجه گیری
سرمایه انسانی	بیشتر از ۰/۶	۰/۸۶۹	برازش مدل مناسب است
عملکرد کارکنان	بیشتر از ۰/۶	۰/۹۴۳	برازش مدل مناسب است
سرمایه ساختاری	بیشتر از ۰/۶	۰/۸۷۳	برازش مدل مناسب است
سرمایه رابطه‌ای	بیشتر از ۰/۶	۰/۹۰۲	برازش مدل مناسب است

### جدول ۷- بررسی شاخص آلفای کرونباخ

نام متغیر	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در مدل مورد نظر	نتیجه گیری
سرمایه انسانی	بیشتر از ۰/۷	۰/۷۷۲	برازش مدل مناسب است
عملکرد کارکنان	بیشتر از ۰/۷	۰/۹۳۱	برازش مدل مناسب است
سرمایه ساختاری	بیشتر از ۰/۷	۰/۸۷۳	برازش مدل مناسب است
سرمایه رابطه‌ای	بیشتر از ۰/۷	۰/۸۶۷	برازش مدل مناسب است

### مجذور ضریب همبستگی چندگانه (R<sup>2</sup>) متغیر وابسته در مدل معادلات ساختاری

جدول (۴-۱۶) مجذور ضریب همبستگی چندگانه (ضریب تعیین) برای متغیر وابسته عملکرد در مدل را نشان می‌دهد که برای متغیر وابسته عملکرد ۰/۵۰۶ به دست آمده است که درصد تبیین بالایی می‌باشد و نشان از برازش بسیار خوب مدل با داده‌ها دارد.

### جدول ۸- مجذور ضریب همبستگی چندگانه (ضریب تعیین) در مدل

متغیر وابسته	ضریب تعیین (R <sup>2</sup> )
عملکرد شغلی	۰/۵۰۶

<sup>3</sup>. Average Variance Extracted

### فرضیه چهارم

سرمایه انسانی با عملکرد سازمانی رابطه دارد.

$H_0$ : سرمایه انسانی با عملکرد سازمانی رابطه ندارد.

$H_1$ : سرمایه انسانی با عملکرد سازمانی رابطه دارد.

### جدول ۹- برآورد ضرایب رگرسیون تأثیر سرمایه انسانی با عملکرد سازمانی

سطح	T-Value (نسبت بحرانی)	خطای انحراف استاندارد	ضریب اثر $R^2$	سرمایه انسانی با عملکرد سازمانی
۰/۰۰۰	۶/۲۶۹	۰/۰۵۴	۰/۵۰۶	سرمایه انسانی ← عملکرد

ضرایب اثر برآورد شده در جدول (۹) نشان‌دهنده مؤثر بودن یا نبودن هر مؤلفه است. در ستون اول مقدار ضریب اثر و به ترتیب مقدار  $R^2$ ، خطای انحراف استاندارد، آماره T و در نهایت سطح گزارش شده است. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود با توجه به اینکه مقدار تی- و لیو سرمایه انسانی با عملکرد سازمانی بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، بنابراین ضریب اثر ۰/۲۶۰ در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده و تأثیر سرمایه انسانی با عملکرد سازمانی تأیید گردید. سرمایه انسانی در مطالعات متعدد به عنوان یک عامل مهم و حیاتی برای عملکرد سازمانی مورد توجه قرار می‌گیرد. خصوصیات مرتبط با سرمایه انسانی آموزش تجربه و دانش هستند که دسترسی به دامنه گسترده‌تری از فرصت‌ها را امکان‌پذیر می‌سازد. آن‌ها معتقدند که سطح بالاتر آموزش با عملکرد رابطه مثبت دارد.

### فرضیه پنجم

سرمایه ساختاری با عملکرد سازمانی رابطه دارد.

$H_0$ : سرمایه ساختاری با عملکرد سازمانی رابطه ندارد.

$H_1$ : سرمایه ساختاری با عملکرد سازمانی رابطه دارد.

### جدول ۱۰- برآورد ضرایب رگرسیون تأثیر سرمایه ساختاری با عملکرد سازمانی

سطح	T-Value (نسبت بحرانی)	خطای انحراف استاندارد	ضریب اثر $R^2$	سرمایه ساختاری با عملکرد سازمانی
۰/۰۰۰	۳/۷۴۹	۰/۰۵۴	۰/۵۰۶	سرمایه ساختاری ← عملکرد سازمانی

ضرایب اثر برآورد شده در جدول (۱۰-۴) نشان‌دهنده مؤثر بودن یا نبودن هر مؤلفه است. در ستون اول مقدار ضریب اثر و به ترتیب مقدار  $R^2$ ، خطای انحراف استاندارد، آماره T و در نهایت سطح گزارش شده است. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود با توجه به اینکه مقدار تی- و لیو سرمایه ساختاری با عملکرد سازمانی بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، بنابراین ضریب اثر ۰/۵۳۱ در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده و تأثیر سرمایه ساختاری با عملکرد سازمانی تأیید گردید. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت بعد ساختاری اشاره بر ارتباط‌های بین افراد دارد. رهبری رابطه‌ای دارای احساس روشنی از رهبری است و توانایی ایجاد انگیزش در پیروان برای سخت کار کردن را دارد. این مدیران دارای ایده‌های مختلفی در زمینه‌ی رهبری هستند.

### فرضیه ششم

سرمایه رابطه‌ای با عملکرد سازمانی رابطه دارد.

$H_0$ : سرمایه رابطه‌ای با عملکرد سازمانی رابطه ندارد.

$H_1$ : سرمایه رابطه‌ای با عملکرد سازمانی رابطه دارد.

### جدول ۱۱- برآورد ضرایب رگرسیون تأثیر سرمایه رابطه‌ای با عملکرد سازمانی

سطح	T-Value (نسبت بحرانی)	خطای انحراف استاندارد	$R^2$	ضریب اثر	سرمایه رابطه‌ای با عملکرد سازمانی
۰/۰۰۰	۲/۰۴۵	۰/۰۵۴	۰/۵۰۶	۰/۲۷۶	عملکرد سازمانی

ضرایب اثر برآورد شده در جدول (۴-۲۰) نشان‌دهنده مؤثر بودن یا نبودن هر مؤلفه است. در ستون اول مقدار ضریب اثر و به ترتیب مقدار  $R^2$ ، خطای انحراف استاندارد، آماره T و در نهایت سطح گزارش شده است. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود با توجه به اینکه مقدار تی- و لیو تأثیر سرمایه انسانی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، بنابراین ضریب اثر ۰/۲۷۶ در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده و تأثیر سرمایه رابطه‌ای با سرمایه ساختاری تأیید گردید.

### بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین بررسی اثرات سرمایه ساختاری بر سرمایه رابطه‌ای با در نظر گرفتن عملکرد سازمانی و سرمایه انسانی در بانک صادرات استان چهارمحال و بختیاری به روش توصیفی از نوع همبستگی سال ۱۳۹۶ انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد تأثیر سرمایه انسانی کارکنان بر سرمایه ساختاری تأیید گردید؛ سرمایه انسانی کارکنان بر سرمایه رابطه‌ای کارکنان بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، بنابراین ضریب اثر ۰/۵۷۴ در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده و تأثیر سرمایه انسانی کارکنان بر سرمایه رابطه‌ای تأیید گردید؛ تأثیر سرمایه انسانی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، بنابراین ضریب اثر ۰/۵۷۸ در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده و تأثیر سرمایه رابطه‌ای با سرمایه ساختاری تأیید گردید و با توجه به اینکه این ضریب مثبت به دست آمده است، بنابراین می‌توان استنباط کرد افزایش سرمایه رابطه‌ای باعث افزایش سرمایه ساختاری می‌گردد.

یافته‌های این پژوهش با مطالعات علی پور و اوجی نژاد (۱۳۹۷)، صیری صبری و هاشم نیا (۱۳۹۶)، قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۵)، نوروزی و همکاران (۱۳۹۴)، پور سلیمی و همکاران (۱۳۹۳)، آبی دی یانگو همکاران (۲۰۰۸)، قرچه و حسومیان (۱۳۸۹) و آبور (۲۰۰۸)، ناظم و مطلبی (۱۳۹۰) همسو می‌باشد.

### منابع

پور سلیمی، معصومه ابراهیم زاده، اسماء بنی هاشمی. (۲۰۱۴). بررسی تاثیر نقش واسطه بازار گرایبی بر رابطه بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی. اولین همایش ملی بازاریابی: فرصت‌ها و چالش‌ها.  
قره چه منیژه، حسومیان محمدرضا. (۱۳۸۹) بررسی رابطه فرایند چرخه‌ای دانش و نرخ بازده سرمایه. چشم انداز مدیریت دولتی، ۱(۳)، ۹-۳۴.

علی پور سکینه، اوجی نژاد احمد رضا. (۱۳۹۷) نقش واسطه ای سرمایه روان شناختی در رابطه میان فرهنگ سازمانی و کیفیت زندگی کاری معلمان زن. زن و جامعه، ۱-۳۳.

نوع، ا. مقاله، ن. صبری، م. هاشم، ن. ش. (۱۳۹۵) بررسی نقش سرمایه رابطه ای بر عملکرد سازمانی امور اقتصاد و دارایی. همایش ملی اقتصاد

A, Brooking. 5 Capital Intellectual: Millennium Third the for Asset Core, Press Business Thomson, Enterprise London (1997).

Abe de Jong, Rezaul Kabir, Thuy Thu Nguyen (2008), Capital Structure Around the World: The roles of firm- and country-specific determinants, Journal of Banking & Finance Volume 32, Issue 9, September 2008, Pages 1954-1969.

Abor, J. (2008). Determinants of the Capital Structure of Ghanaian Firm. African Economic Research Consortium, Nairobi, AERC Research Paper 176.

Barton, S. L., C. H. Ned and S. Sundaram. 1989. "An empirical test of stakeholder theory predictions of capital". Financial Management, 18 (1): 36-44.

Bevan, A. A. and Danbolt, J. (2000) 'Dynamics in the Determinants of Capital Structure in the UK', Working Paper No. 2000-9.

Danbolt, Jo, Rees, W. and Shamsheer, M. (2000). Disadvantaged capital access – impediments to Scotland's economic growth. University of Glasgow & University Putra Malaysia.

Guney, Y. & Li, L. & Fairchild, R. (2011). The relationship between product.

Harris, M. and Raviv, A. (1990). Capital Structure and the Information Role of Debt. Journal of Finance, 45 (2), 321-349. International Review of Financial Analysis, 2: 41-51.

Kester, W. C. 1986. "Capital and ownership structure. A comparison of United States and Japanese manufacturing corporations". Financial Management, 15: 5-16.

Long, M. and Malitz, L (1985) the investment financing nexus: some empirical evidence. Midland Corporate Finance Journal, 3, 53-59.

Mahmud, M. (2003). The Relationship between Economics Growth and Capital Structure of Listed Companies: Evidence from Japan, Malaysia and Pakistan. The Pakistan Development Review. 42 (4): 727-750.

Shah, A., & Hijazi, T. (2004). The Determinants of Capital Structure of Stock Exchange-listed Nonfinancial Firms in Pakistan. The Pakistan Development Review, 43: 4 Part 2, pp. 605-618.

H, Xie Yuan and Z, Zhu; J, Chen. 2 new a: capital intellectual measuring" of Journal." study empirical and model. (2004) No 1, 5. Vol, capital intellectual. 212 -195. pp Elaboration, R, Valentin. G, Ciprain. report financial accounting of Social of Journal ", capital structural, Iss 62 Vol, Sciences Behavioral and 710-706. Pp. (2012)2. Jesús & Yolanda Córcoles ramírez.

Tejada Ángel and Peñalver Santosñ F Spanish in capital Intellectual, Ponce 'Stakeholders: universities public of Journal, needs Information, 2.No,12. Vol.Capital Intellectual.157-140: pp, (2011).

Fraser, B. E. G. D. R. & Kolari, J. W. (1999). Commercial bank management.

Gogan, L. M. Artene, A. Sarca, I. & Draghici, A. (2016). The impact of intellectual capital on organizational performance. Procedia-social and behavioral sciences, 221, 194-202.

## Investigating the effects of structural capital on relational capital by considering organizational performance and human capital in Bank Saderat of Chaharmahal and Bakhtiari province

Neda Nikoofar <sup>\*1</sup>

Seyed Rasoul Agha Davood <sup>2</sup>

Date of Receipt: 2021/05/22 Date of Issue: 2021/06/22

### Abstract

The aim of this study was to determine the effects of structural capital on relational capital by considering organizational performance and human capital in Bank Saderat of Chaharmahal and Bakhtiari province in a descriptive correlational method in 2017. The statistical population of this research includes 600 employees of Bank Saderat in Chaharmahal and Bakhtiari province. Cochran's formula was used to estimate the sample size and according to this formula, the sample size was estimated to be 200 people. In this study, simple random sampling method was used. The instruments used in this study were the standard Bontis Intellectual Capital Questionnaire (1998) and Achieve B Organizational Performance. The reliability of the questionnaire was determined using Cronbach's alpha coefficient of 0.881, which indicates the appropriate reliability of the measurement tool. The results showed that the effect of employees' human capital on structural capital was confirmed; Employees' human capital on employees' relational capital is more than 1.96, so the effect coefficient of 0.574 was significant at the 95% confidence level and the effect of employees' human capital on relational capital was confirmed; The effect of employees' human capital on employees' job performance is more than 1.96, so the effect coefficient of 0.578 is significant at 95% confidence level and the effect of relational capital with structural capital was confirmed and considering that this positive coefficient has been obtained, therefore It can be inferred that increasing relational capital increases structural capital

### Keywords

Structural Capital, Relationship Capital, Organizational Performance and Human Capital, Saderat Bank of Chaharmahal and Bakhtiari Province

1. Master of Public Management (Human Resource Development), Noor Hedayat Higher Education Institute, Shahrekord, Iran.
2. Assistant Professor of Management, Dehaghan Branch, Islamic Azad University, Dehaghan, Iran.