

فصلنامه علمی-پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)
سال چهارم، شماره چهارم، (پیاپی ۱۵)، زمستان ۱۳۹۳
تاریخ وصول: ۱۳۹۲/۱۲/۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۹/۱
صص: ۲۵-۴۲

نقش سرمایه فکری در افزایش کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی در عرصه مدیریت شهری

کرامت اله زیاری^۱، ابوذر مطیع دوست کومله^{۲*}، وکیل حیدری ساربان^۳، مهسا بشردوست جدید^۴

۱- استاد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری- دانشگاه تهران

۲- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری- دانشگاه محقق اردبیلی

۳- دانشیار گروه جغرافیا- دانشگاه محقق اردبیلی

۴- کارشناس ارشد مدیریت دولتی

چکیده

هرچند سرمایه فکری از موضوعات جدیدی است که در سال‌های اخیر در محافل علمی جهان و نیز در کشورمان ایران مطرح شده، اما اهمیت آن به حدی است که امروزه میزان موفقیت هر مجموعه مدیریتی به مدیریت این منبع نامشهود وابستگی پیدا کرده است، از طرف دیگر در عصر جدید، این موضوع کاملاً بدیهی است که مدیریت شهری فقط محدود به عملکرد شهرداری‌ها و شوراهای شهر نمی‌باشد، بلکه کلیه سازمان‌ها، ادارات و مجموعه‌های شهری که به نحوی بر شهر و شهروندان تأثیر گذارند، در حیطه سیستم مدیریت شهری قرار می‌گیرند. این تحقیق در پی آن است، نقش سرمایه فکری در افزایش کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی را مورد بررسی قرار دهد. روش تحقیق، توصیفی-تحلیلی و جامعه آماری این پژوهش نیز کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های پیام نور استان گیلان (به عنوان یکی از مهم‌ترین کاربری‌های آموزشی) و تعداد نمونه‌ها نیز بر اساس روش نمونه‌گیری گروهی ۱۱۲ نفر بوده است. برای پاسخ به سؤالات تحقیق نیز از آزمون پیرسون و تحلیل رگرسیونی استفاده شده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بین سرمایه فکری و نیز ابعاد مختلف آن (سرمایه‌های انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) با کارایی منابع انسانی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر با افزایش یا

کاهش سرمایه فکری و ابعاد مختلف آن، میزان کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی نیز به ترتیب افزایش یا کاهش می‌یابد.

واژه‌های کلیدی: سرمایه فکری، کارایی منابع انسانی، مدیریت شهری، کاربری‌های آموزشی، استان گیلان.

مقدمه و بیان مسئله

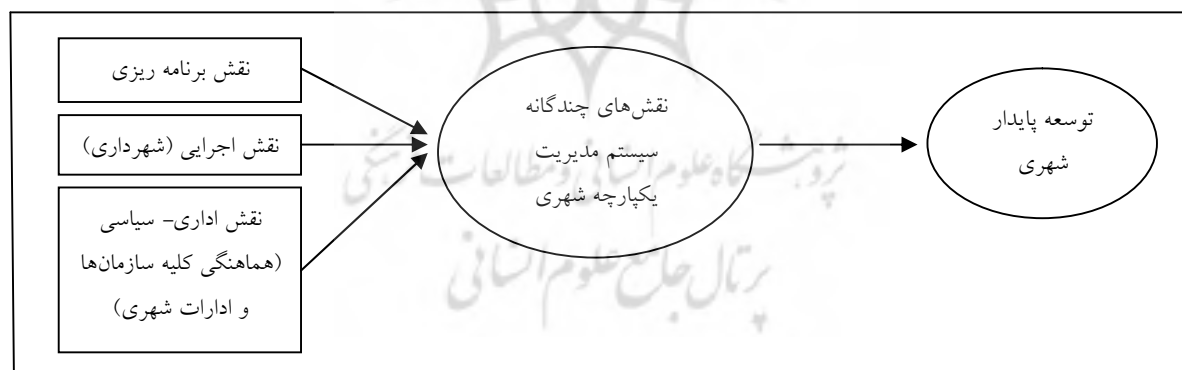
مدیریت شهری تمامی مراحل پیاده سازی مدیریت در کالبد و اجتماع شهر است (قلعه نویی و تدین، ۱۳۸۹، ۲۴۳) و از این رو با سازمان‌های دولتی که در شهر خدمات ارائه می‌دهند و با مردم شهر ارتباط تنگاتنگی دارد (McGill, 1998, 464). مدیریت شهری روز به روز به صورت امری پیچیده و امری چند نقشی در می‌آید. در واقع، ساکنان، کارآفرینان، سازمان‌های ساکنان و کارآفرینان، فعالان محیط زیست و توسعه گران هر یک می‌خواهند نقشی بر عهده بگیرند. در اینجا لازم است به این واقعیت اشاره شود که مدیریت شهری در کشورهای در حال توسعه به دلایل مختلف، از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست که از جمله این دلایل می‌توان به مواردی چون عدم هماهنگی و عدم یکپارچگی نهادهای مختلف موجود در شهر، عدم تبیین و طبقه بندی ویژگی‌های مدیران شهری، مشارکت مردمی ضعیف در امور شهری و ... اشاره نمود (سعیدی، ۱۳۸۸، ۷۰۹-۷۰۸). سرمایه فکری نیز از آنجا که منبعی پر ارزش برای کشورها و سازمان‌ها به حساب می‌آید، میزان رشد و توسعه آن به سرعت در حال تبدیل شدن به شاخصی مهم در توسعه‌یافتگی کشورها است (Brennan & Brenda, 2000, 206). محققین بر این باورند همان‌گونه که انسان در صورت عدم استفاده صحیح از اعضای بدن خود، آن‌ها را از دست می‌دهد، سرمایه‌های فکری نیز در صورت عدم استفاده صحیح و مناسب توسط سازمان‌ها به هدر می‌روند (Kwanh, 1996, 8). از سوی دیگر در هر شهری سازمان‌ها باید ابزارها، زمان و فرصت‌هایی را جهت افزایش دانش کارکنان و رشد دارایی‌های دانشی و به‌کارگیری دانش در فرآیندهای سازمانی فراهم کنند (خاوندکار و متقی، ۱۳۸۸، ۱۰۷). این تحقیق به دنبال آن است که نقش سرمایه فکری را در افزایش کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی مورد بررسی قرار دهد. از آنجا که مدیریت یکپارچه شهری، نیازمند هماهنگی سازمان‌ها، ادارات و مجموعه‌های مختلف شهری است و از سوی دیگر، از آنجا که در مطالعات شهری، مطالعات مدیریتی در دیگر سازمان‌ها و نهادهای مختلف موجود در شهر - علاوه بر شهرداری‌ها یا شورای شهرها - لازم و ضروری است، در این تحقیق کاربری‌های آموزشی (دانشگاه‌های پیام نور استان گیلان) مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته‌اند و در همین راستا تلاش شده است که به سؤالات زیر پاسخ داده شود:

- چه رابطه‌ای بین سرمایه فکری و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی وجود دارد؟
- چه رابطه‌ای بین سرمایه انسانی و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی وجود دارد؟
- چه رابطه‌ای بین سرمایه ساختاری و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی وجود دارد؟
- چه رابطه‌ای بین سرمایه رابطه‌ای و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی وجود دارد؟

مبانی نظری تحقیق

سیستم مدیریت شهری

در دو دهه گذشته، تغییرات اساسی در دیدگاه‌های مربوط به مدیریت شهری در بسیاری از کشورهای در حال توسعه صورت گرفته است (Stern, 2007, 69). در واقع باید توضیح داد که دیدگاه‌های اولیه موضوع مدیریت شهری را به اداره عمومی شهر محدود می‌ساختند، اما نظریه‌های متأخر با برخورداری از دیدگاهی کل‌نگر، فراگیر و جامع، مدیریت شهری را دارای نقشی گسترده و راهبردی در توسعه شهر می‌دانند و قائل به ارتباط متقابل و پیوند میان مدیریت شهری با ساختارهای اجتماعی و سیاسی و اقتصادی هستند (پرهیزکار و کاظمیان، ۱۳۸۴، ۳۱). مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی موثر و ذی‌ربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری که اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر را عهده دار است (کاظمیان و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۲، ۵۶-۵۰). مدیریت شهری مناسب و متناسب با ایده آل‌های روحی و روانی بشر می‌تواند سبب شکل دهی مناسب اندیشه‌های بشری و در نهایت شادکامی و کامیابی و حل بحران‌های معنوی و مادی انسان ساکن شهرها گردد (ستاری و ذبیحی، ۱۳۸۸، ۱۰۶). هدف کلان آن ایجاد محیطی قابل زندگی برای همه همراه با عدالت اجتماعی، کارایی اقتصادی و پایداری زیست محیطی است (صرافی و دیگران، ۱۳۷۹، ۸۱). هم‌سویی مدیریت شهری با خواسته‌های شهروندان از طریق ارتباط مستقیم با آن‌ها و نیز مشارکت دادن آن‌ها در امور شهری محقق می‌گردد (Martz, 2012, 2). میان رشته‌ای بودن مدیریت شهری باعث شده تا محققان رشته‌های گوناگون هر کدام از منظر خود، مسائل مربوط به آن را مورد مطالعه و بررسی قرار دهند.



شکل ۱- نقش‌های چندگانه سیستم مدیریت شهری (مأخذ: نگارندگان)

مفهوم سرمایه فکری

امروزه با ورود به اقتصاد دانش محور، دانش در مقایسه با سایر عوامل تولید مانند زمین، سرمایه و ماشین آلات از ارجحیت بیشتری برخوردار گردیده (Seetharaman, et al., 2002, 128)، به طوری که اقتصادی مبتنی بر دانش را سبب گردیده که پایه اصلی آن بر مبنای سرمایه فکری بنا نهاده شده است (Drucker, 1995, 95-104). دانش یکی

از مهم‌ترین اجزای دارایی‌های نامشهود است. اگرچه در گذشته بیشتر دارایی‌های سازمان مشهود بودند، اما امروزه قسمت اعظم دارایی‌های سازمانی نامشهود است (Sullivan, 2000). به بیانی ساده می‌توان دارایی‌های نامشهود هر سازمان را مجموعه‌ای از منابع نامشهود و پنهان، دانش و اطلاعات فرآیندها و پردازش‌های منتج از این منابع به حساب آورد (Kannan & Wilfried, 2004, 389). همان‌طور که اقتصاد بیشتر به سمت دانش و دانایی در حرکت است، پارامترهای رشد اقتصادی نیز، از مدیریت کارایی به سوی مدیریت دانش در تغییرند. از این رو به منظور مدیریت اثربخش سازمان‌ها در محیط امروزی، نیاز به به‌کارگیری سرمایه فکری بیش از پیش احساس می‌شود (خاوندکار و متقی، ۱۳۸۸، ۱۷۶).

اجزاء و عناصر سرمایه فکری

طبقه‌بندی‌های مختلفی برای عناصر سرمایه فکری انجام شده است، مانند طبقه‌بندی‌های بتیس، استوارت، ادوینسون و مالون، بروکینگ، سینت اونگ، متانن، شرکت اسکاندیا ... که ما در این تحقیق به دلیل جامعیت و مانعیت از طبقه‌بندی بتیس استفاده نموده‌ایم. مؤلفه‌های سرمایه فکری از نظر بتیس عبارتند از: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای.

۱- سرمایه انسانی: اشاره به ذخایر انسانی سازمان از قبیل: مهارت‌ها، توانایی‌ها، دانش، شبکه‌های رهبری، شایستگی‌ها، طرز تلقی و چالاکی فکری منابع انسانی دارد. سرمایه انسانی سبب شده است که سازمان‌ها تا حد زیادی به دانش و مهارت‌های کارکنان خود برای ایجاد درآمد، رشد و همچنین بهبود کارایی متکی شوند. حوزه مفهومی سرمایه انسانی بسیار وسیع‌تر از مفاهیمی چون منابع انسانی است. یکی از مهم‌ترین تفاوت‌های این دو، به موضوع دانش بر می‌گردد. چنانکه موضوع دانش در مهم‌ترین نظریه‌های مربوط به منابع انسانی، بیشتر از موضوعات فرد محور ناشی می‌شود به ویژه در آن بر دانش مرتبط با کار افراد تاکید بیشتری می‌شود. در مقابل، مفهوم سرمایه انسانی فراتر از وجه فردی، بر محور رویکردهای مشترک دانش در میان افراد و نهادهای نهادینه کردن دانش در قالب رویه‌ها و فرآیندهای سازمانی استوار است (Wright, et al., 2001, 701-721).

۲- سرمایه ساختاری: به ذخایر غیرانسانی دانش سازمان اشاره دارد که شامل پایگاه‌های داده، نمودار سازمانی، دستورالعمل‌های کاری، سیستم‌ها و رویه‌ها، استراتژی، فرآیندها و تکنولوژی اطلاعات می‌شود. به عبارت دیگر سرمایه ساختاری عبارت است از: هر آنچه که در یک اداره یا سازمان باقی می‌ماند، پس از آنکه کارکنان آن هنگام شب به خانه می‌روند. سرمایه ساختاری تابعی از سرمایه انسانی نیز می‌باشد. بنابراین، سرمایه ساختاری و سرمایه انسانی در تعامل با یکدیگر به سازمان‌ها کمک می‌کنند که به طور هماهنگ سرمایه مشتریان را شکل و توسعه داده و به کار می‌گیرند (Roos, et al., 2013). نقش کلیدی سرمایه ساختاری ایجاد ارتباط و یکپارچگی میان منابع و ارتباطات سازمانی است (Dess, et al., 1999). زمانی تعامل این ابعاد اثرگذار خواهد بود که برای توسعه و به‌کارگیری مهارت‌ها و دانش کارکنان و مدیران در سازمان سیستم انگیزش مناسبی ایجاد شده باشد. فرهنگ سازمانی نیز تأثیر بسزایی بر دو حوزه بکارگماری و ایجاد الزامات در سازمان دارد (Collins, et al., 1994).

سویی دیگر، ساختارهای تشویقی و انگیزه بخش و چگونگی سنجش و مدیریت عملکردهای سازمانی و همچنین یادگیری سازمانی به طور مستقیم بر عملکرد هر سازمان تأثیرگذارند (Delaney, et al., 1996, 949). فرآیندهایی که بر یکپارچگی سازمان موثرند، کارکردی دو وجهی در سازمان دارند. بدان معنا که در صورت اتخاذ درست و مناسب این مجموعه فرآیندهای یکپارچه ساز، زمینه‌های ایجاد فرهنگ کار اشتراکی و توسعه دانش در سازمان میسر می‌شود و در صورت اتخاذ نادرست این مجموعه فرآیندها، آسیب‌های جدی و غیر قابل جبران بر فرهنگ مشارکتی در سازمان وارد می‌شود (Wagner, 1994, 312-330).

۳- سرمایه رابطه‌ای: اشاره به دانش موجود در روابط سازمان با ذی‌نفعان بیرونی آن شامل: مشتریان، تأمین کنندگان، سرمایه‌گذاران، رقبا و شرکا دارد. رشد سرمایه رابطه‌ای به حمایت از سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری بستگی دارد. به طور کلی سرمایه رابطه‌ای، واسطه‌ای است در فرآیند سرمایه فکری و عامل تعیین کننده در تبدیل آن (سرمایه فکری) به ارزش بازاری و در نهایت کارکرد تجارتي سازمان می‌باشد (Chen, et al., 2004, 195). از همین رو در بسیاری از موارد، از این سرمایه با واژه‌های دیگری نظیر سرمایه مشتری، ارتباطی و ... نیز یاد می‌شود.

تفاوت مفهوم سرمایه فکری با مدیریت نامشهودها و مدیریت دانش

در بسیاری از مواقع، واژه سرمایه فکری را با دارایی‌های نامشهود مترادف می‌دانند، اما سرمایه فکری، زیرمجموعه‌ای از دارایی‌هایی نامشهود است و نه یکسان با آن (Guthrie & Petty, 2000, 155). همچنین مدیریت نامشهودها مفهومی وسیع‌تر از مدیریت دانش است. می‌توان گفت مدیریت دانش، مجموعه‌ای فرعی از مدیریت دارایی‌های نامشهود است. در یک تعریف ساده، مدیریت دانش به مفهوم تبدیل دانش ضمنی افراد به دانش صریح، انتخاب دانشی که برای سازمان مفید بوده و استفاده محدود از دانش به روشی است که به افزایش یا اکتساب منابع نامشهود یاری می‌رساند (Lim, et al., 2004). تمایز بین مدیریت دانش و سرمایه فکری نیز همچون گذشته کمی مبهم به نظر می‌رسد (Marr, et al., 2001). مدیریت موفقیت‌آمیز سرمایه فکری با مناسب بودن فرآیندهای مدیریت دانش رابطه تنگاتنگی دارد. بدین معنا که استفاده صحیح از مدیریت دانش، حفظ و رشد سرمایه‌های فکری در سازمان را تضمین می‌نماید (Marr, et al., 2003). مدیریت سرمایه فکری و مدیریت دانش دارای اهداف متفاوت و جداگانه‌ای بوده و به نوعی مکمل یکدیگر هستند (Erickson & Rothberg, 2009, 159) و برای حداکثر سازی اثربخشی لازم است با یکدیگر ادغام و یکپارچه گردند (Wiig, 1996, 40-47). در واقع، مدیریت دانش به الگوهای تعاملی میان فن‌آوری‌ها، فنون و افراد سازمان در قالب سرمایه فکری شکل می‌بخشد (Jatinder, et al., 2004).

کارایی منابع انسانی

تغییر رویکرد به منابع انسانی و اهمیت قائل شدن برای آن ناشی از تغییر رویکرد از مدیریت سنتی منابع انسانی به مدیریت استراتژیک منابع انسانی است. در واقع، شرایط کلی سازمان‌ها باید به گونه‌ای بهبود یابند که منابع انسانی بتواند بیشترین کارایی و بازدهی را ارائه نمایند و این ممکن نیست مگر آنکه اثربخشی و اهمیت کیفیت زندگی کارکردی در بهره‌وری منابع انسانی از سوی مدیران مورد توجه جدی قرار گیرد. زیرا هرگونه تلاش برای

افزایش کیفیت زندگی کارکردی در واقع به منزله قائل شدن عزت نفس و احترام برای افراد و کارگروه‌ها می‌باشد که این امر، تقویت و افزایش بازدهی فردی و گروهی، تقویت روحیه همکاری و همبستگی، اعتماد متقابل و ارتقاء ارزش‌های انسانی را به دنبال خواهد داشت (شریف زاده و همکار، ۱۳۸۸، ۱۱).

پیشینه تحقیق

روس و همکارانش نیز سرمایه فکری را شامل یک بخش فکری (برای مثال سرمایه انسانی) و یک بخش غیر فکری (برای مثال سرمایه ساختاری) می‌دانند (Roos, et al., 2012, 413-426). به نظر هال و همکارانش سرمایه فکری می‌تواند به عنوان دارایی‌ها یا مهارت‌ها طبقه بندی شود (Hall, et al., 2014). نتایج پژوهش بهرامی و همکاران (۱۳۹۰) نشان‌دهنده عدم توجه به اجزای سرمایه فکری در مدیریت منابع انسانی کاربری‌های آموزشی و به طور موردی دانشگاه‌هاست. ناظم و همکارش (۱۳۹۰) با استفاده از الگوی تحلیل مسیر ابعاد سرمایه فکری بر ابعاد یادگیری سازمانی به این نتیجه رسیدند که رابطه معناداری بین این ابعاد وجود دارد. نتایج تحقیق یارمحمدزاده و همکارانش (۱۳۹۰) بیانگر معناداری تأثیر مراحل فرآیند تبدیل دانش بر مؤلفه‌های سرمایه فکری در برخی کاربری‌های آموزشی است. از نگاه قلیچ لی و همکارانش (۱۳۸۸)، رشته نوظهور سرمایه فکری، یک حوزه تحقیقاتی جدید برای محققان جهت گزارش عوامل ناملموس یک سازمان است.

روش شناسی تحقیق

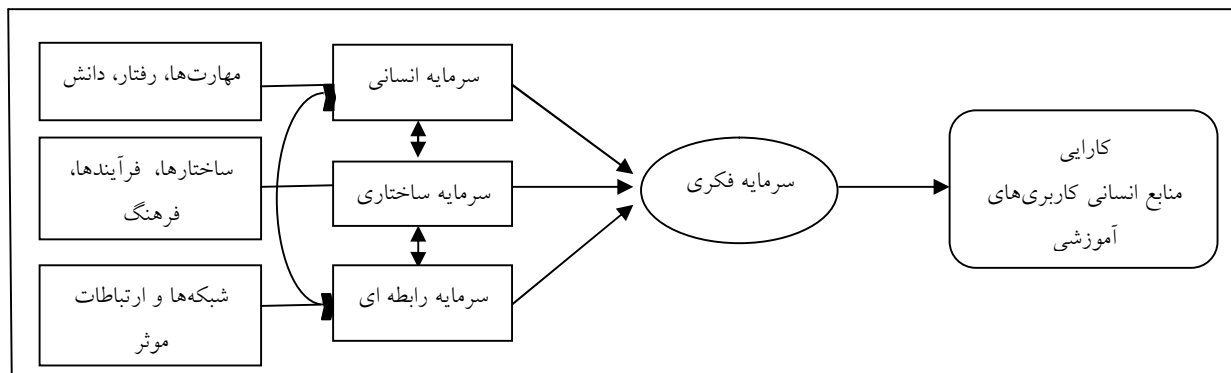
این تحقیق از نوع مطالعات توصیفی-تحلیلی و مبتنی بر دو روش مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های پیام نور استان گیلان (سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۸۸) به عنوان یکی از مهم‌ترین کاربری‌های آموزشی می‌باشند که ۷ مرکز دانشگاهی در شهرهای رشت، آستانه اشرفیه، صومعه سرا، لنگرود، رودسر، بندر انزلی و تالش انتخاب شدند که تعداد کلیه آن‌ها ۱۹۷ نفر بوده است که از این تعداد ۱۱۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. تعداد نمونه با توجه به روش نمونه‌گیری گروهی بدست آمد که فرمول آن در زیر آمده است:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot S_x^2 \cdot N}{e^2 N - e^2 + (Z_{\alpha}^2 \cdot S_x^2)}$$

$$n = \frac{(1/96)^2 \times (0/399)^2 \times 197}{(0/05)^2 \times 197 - (0/05)^2 + [(1/96)^2 \times (0/399)^2]} = 112$$

N = حجم جامعه؛ n = حجم نمونه؛ Z_{α}^2 = اندازه متغیر وابسته مطابق توزیع نرمال استاندارد با سطح عدم

اطمینان پنج درصد که برابر ۱/۹۶ می‌باشد. e^2 = میزان خطای بر آورد؛ S_x^2 = واریانس جامعه (بر اساس متغیر مورد بررسی)

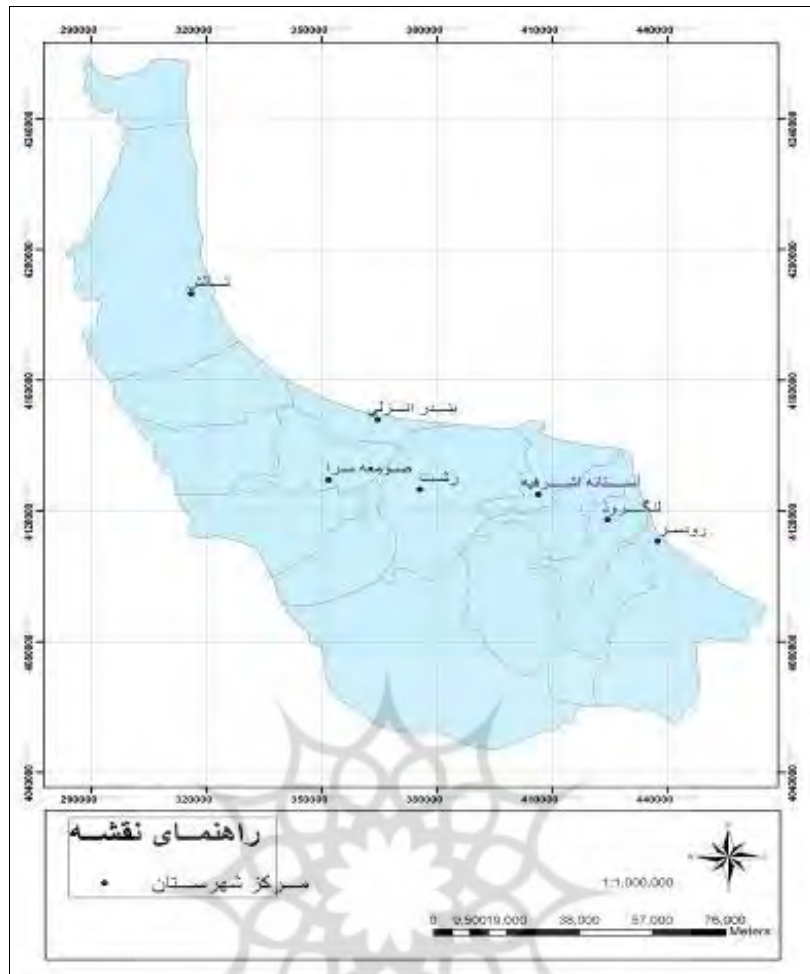


شکل ۲- مدل مفهومی تحقیق (مأخذ: نگارندگان)

از مهم‌ترین ابزارهای مورد استفاده در این تحقیق، پرسشنامه بوده است که در این تحقیق از پرسشنامه سرمایه فکری بنتیس استفاده شده است. علت انتخاب این پرسشنامه، تحقیقات فراوان و ارزشمند بنتیس در زمینه سرمایه فکری در کشورهای مختلف از جمله کانادا (Bontis, 1998)، مالزی (Bontis, 2000)، مصر (Bontis, 2004) بوده است. سؤالات پرسشنامه سرمایه فکری شامل ۴۸ سؤال ۵ گزینه‌ای می‌باشد. روش نمره گذاری این پرسشنامه به این صورت بوده است: از سؤال ۱ تا ۱۸ مربوط به بعد سرمایه انسانی، از سؤال ۱۹ تا ۳۴ مربوط به بعد سرمایه ساختاری، از سؤال ۳۵ تا ۴۸ مربوط به بعد سرمایه رابطه‌ای بوده که به گزینه‌های کاملاً موافق نمره ۱ و به گزینه‌های کاملاً مخالف نمره ۵ داده شده است. در گویه‌های مربوط به بعد سرمایه انسانی، شاخص‌های مربوط به ذخایر انسانی چون دانش، مهارت، شایستگی‌ها و ... مورد سؤال قرار گرفته است. در گویه‌های مربوط به بعد سرمایه ساختاری، عواملی چون دستورالعمل‌های کاری، فرآیندها و استراتژی‌های سازمانی و ... مورد سنجش واقع شده است و در نهایت در گویه‌های مربوط به بعد سرمایه رابطه‌ای، سؤالاتی پیرامون روابط سازمان با مراجعه‌کنندگان و ذی‌نفعان بیرونی پرسیده شده است. برای تحلیل نهایی داده‌ها نیز از نرم افزارهای Excel و SPSS و جهت پاسخگویی به سؤالات تحقیق، از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیونی استفاده شده است. همچنین برای سنجش پایایی یا اعتبار ابزار آزمون نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که پایایی سؤالات مطرح شده برای اندازه گیری هر متغیر با استفاده از این ضریب مطابق زیر می‌باشد (تعداد پرسشنامه‌های اولیه جهت سنجش آلفای کرونباخ ۱۶ عدد بوده است):

جدول ۱- مقدار آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

متغیر	آلفای کرونباخ
کارایی منابع انسانی	۰/۹۱۱
سرمایه فکری	۰/۸۷۷



شکل ۳- نقشه توزیع جغرافیایی شهرهای انتخاب شده استان گیلان (ترسیم: نگارندگان)

یافته های تحقیق

آمار توصیفی وضعیت جامعه شناختی

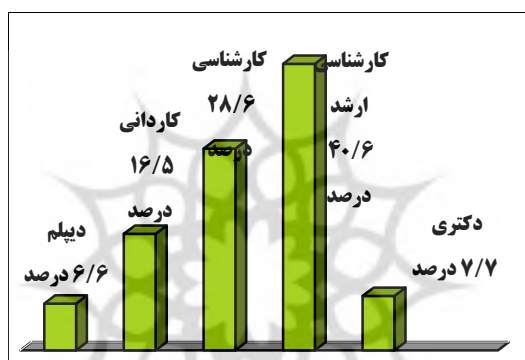
اولین قسمت از ابزار این تحقیق، شناخت ویژگی های دموگرافیک نمونه آماری است که دارای اجزایی چون جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کاری است. در ادامه، جزئیات آن‌ها در نمونه های تحت بررسی ارائه می‌گردد.

جدول ۲- جدول توصیفی وضعیت جنسی

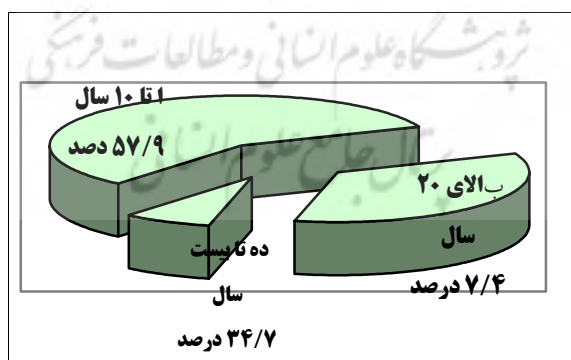
جنسیت	فراوانی	فراوانی نسبی	درصد معتبر	فراوانی تجمعی
مرد	۷۳	۶۵.۲	۷۲.۳	۷۲.۳
زن	۲۸	۲۵.۰	۲۷.۷	۱۰۰.۰
جمع	۱۰۱	۹۰.۲	۱۰۰.۰	-
بی پاسخ	۱۱	۹.۸	-	-
مجموع	۱۱۲	۱۰۰.۰	-	-

جدول ۳- جدول توصیفی وضعیت سنی

وضعیت سنی	فراوانی	درصد	فراوانی نسبی	فراوانی جمع
۲۰ تا ۳۰	۱۷	۱۷.۶	۱۵.۲	۱۷.۵
۳۰ تا ۴۰	۵۶	۵۷.۷	۵۰.۰	۷۵.۳
بالای ۴۰	۲۴	۲۴.۷	۲۱.۴	۱۰۰.۰
جمع	۹۷	۱۰۰.۰	۸۶.۶	-
بی پاسخ	۱۵	-	۱۳.۴	-
مجموع	۱۱۲	-	۱۰۰.۰	--



شکل ۴- نمودار وضعیت تحصیلی جامعه نمونه



شکل ۵- نمودار وضعیت سابقه کاری جامعه نمونه

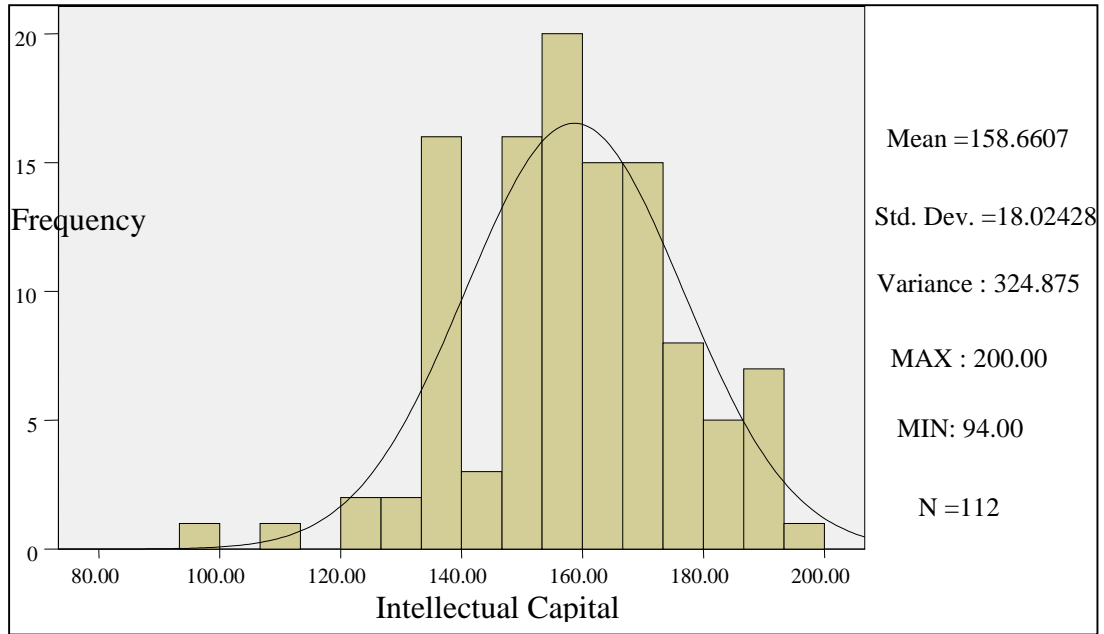
همان طور که در جداول ۲ و ۳ مشاهده می‌شود، اکثریت افراد جامعه نمونه یا به عبارت دیگر ۶۵.۲ درصد آن‌ها مرد می‌باشند و نیز اکثریت افراد جامعه نمونه یا به عبارت دیگر ۵۰ درصد آن‌ها در گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال قرار

دارند. از سوی دیگر با توجه به شکل‌های ۴ و ۵، اکثریت افراد جامعه نمونه، دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و کمترین آن‌ها نیز دارای تحصیلات دیپلم هستند و نیز اکثریت آن‌ها، دارای سابقه کاری زیر ۱۰ سال می‌باشند.

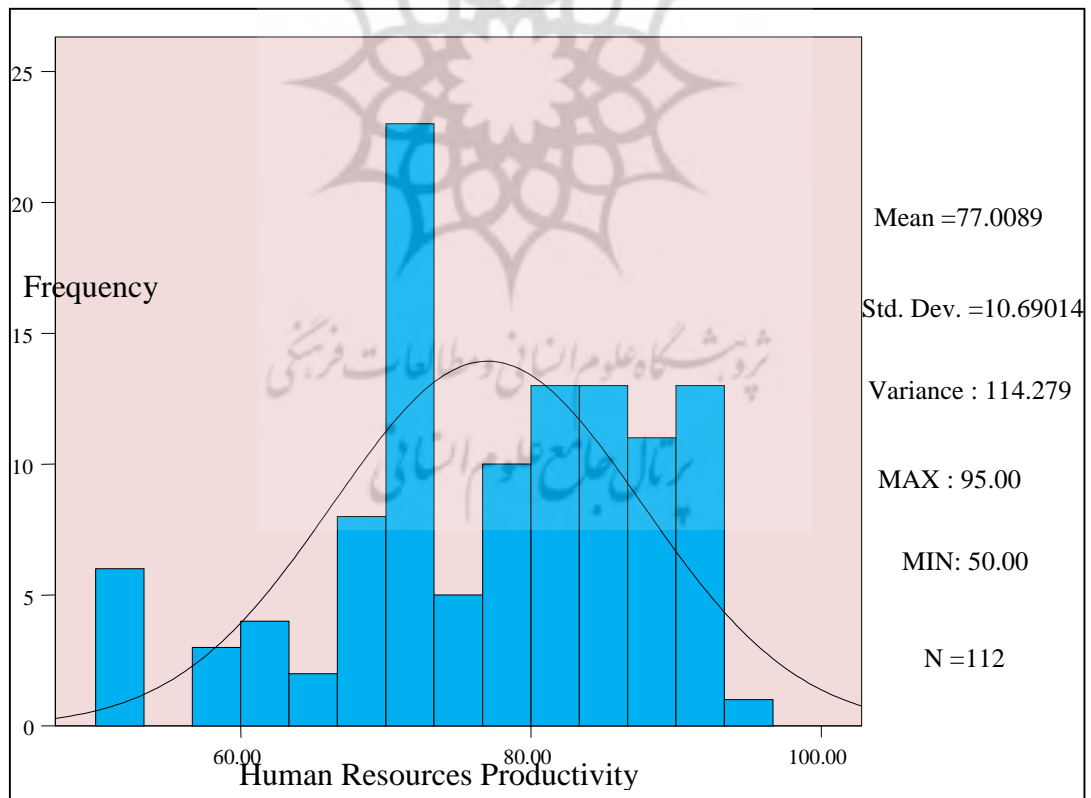
جدول ۴- جدول توصیفی متغیرها

متغیر	واریانس	انحراف معیار	میانگین	ماکسیمم	مینیمم
سرمایه فکری	۳۲۴.۸۷۵	۱۸.۰۲۴	۱۵۸.۶۶۰	۲۰۰	۹۴
سرمایه انسانی	۶۰.۳۱۹	۷.۷۶۶	۵۴.۷۷۶	۷۱	۳۱
سرمایه ساختاری	۶۱.۲۲۳	۷.۸۲۴	۶۰.۵۴۴	۸۰	۳۵
سرمایه رابطه ای	۳۶.۳۷۰	۶.۰۳۰	۴۳.۳۳۹	۵۲	۲۵
کارایی منابع انسانی	۱۱۴.۲۷۹	۱۰.۶۹۰	۷۷.۰۰۸	۹۵	۵۰

با توجه به جدول ۴ و نیز با دقت در شکل‌های ۶ و ۷، می‌توان گفت که برای متغیر سرمایه فکری، بالاترین نمره ای که فرد از این متغیر می‌توانست بدست آورد ۲۴۰ و پایین‌ترین نمره هم ۴۸ و متوسط نمره نیز ۱۴۴ می‌باشد. برای متغیر سرمایه انسانی نیز این مقادیر شامل: ۹۰ (بالاترین)، ۱۸ (پایین‌ترین) و ۵۴ (متوسط) و برای متغیر سرمایه ساختاری نیز شامل: ۸۰ (بالاترین)، ۱۶ (پایین‌ترین) و ۴۸ (متوسط) و برای متغیر سرمایه رابطه ای هم شامل: ۷۰ (بالاترین)، ۴۲ (پایین‌ترین) و ۱۴ (متوسط) و نهایتاً برای متغیر کارایی منابع انسانی شامل: ۱۳۰ (بالاترین)، ۲۶ (پایین‌ترین) و ۷۸ (متوسط) می‌باشند. با توجه به این مقادیر و با توجه به میانگین‌های بدست آمده برای هر متغیر (بر طبق جدول ۴) می‌توان این طور استنباط کرد که سطح سرمایه فکری و نیز سطح سرمایه های ساختاری و رابطه ای در این تحقیق از حد متوسط بالاتر هستند و سطح سرمایه انسانی در حد متوسط است و در نهایت، سطح کارایی منابع انسانی از حد متوسط پایین‌تر است.



شکل ۶- نمودار توصیفی متغیر سرمایه فکری



شکل ۷- نمودار توصیفی متغیر کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی

البته لازم به ذکر است که برای هر یک از ابعاد سرمایه فکری (یعنی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای) نیز نمودارهایی مشابه اشکال ۶ و ۷ بدست آمد که به جهت رعایت اختصار در اینجا درج نشده است.

تحلیل استنباطی داده‌ها

- بررسی رابطه بین سرمایه فکری و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی:

ابتدا لازم است تا فرض همبستگی معنادار میان این دو متغیر ثابت شود و سپس در صورت داشتن همبستگی معنادار، از آزمون رگرسیون برای شناسایی میزان رابطه این دو مؤلفه استفاده می‌شود.

بین سرمایه فکری و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی رابطه معنادار وجود ندارد: H_0

بین سرمایه فکری و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی رابطه معنادار وجود دارد: H_1

جدول ۵- آزمون همبستگی پیرسون میان سرمایه فکری و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی

نام متغیرها	ضریب همبستگی	عدد معنی‌داری (sig)	مربع همبستگی (R^2)	ضریب B
سرمایه فکری کارایی منابع انسانی	۰/۵۵۱	۰/۰۰۰	۰/۳۰۴	۰/۳۲۷

مطابق جدول ۵ مشاهده می‌شود که میزان ضریب همبستگی بین متغیر سرمایه فکری و کارایی منابع انسانی برابر با ۵۵/۱ درصد می‌باشد و با توجه به اینکه میزان سطح معنی‌داری در آزمون این ضریب کمتر از ۵ درصد است، بنابراین فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه معنادار بین سرمایه فکری و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی می‌شود. از سوی دیگر مقدار R^2 برابر ۰/۳۰۴ است که به این مفهوم است که سرمایه فکری به عنوان متغیر مستقل می‌تواند تا ۳۰/۴ درصد از متغیر رضایت را به عنوان متغیر کارایی منابع انسانی تبیین نماید.

- بررسی رابطه بین سرمایه انسانی و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی:

در اینجا نیز ضروری است که بین این دو متغیر، فرض همبستگی معنادار ثابت شود و در صورت وجود همبستگی معنادار میان آن‌ها، از آزمون رگرسیون جهت شناخت میزان رابطه این دو مؤلفه استفاده خواهد شد.

جدول ۶- آزمون همبستگی پیرسون میان سرمایه انسانی و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی

نام متغیرها	ضریب همبستگی	عدد معنی‌داری (sig)	مربع همبستگی (R^2)	ضریب B
سرمایه انسانی کارایی منابع انسانی	۰/۳۴۹	۰/۰۰۰	۰/۱۲۲	۰/۴۸۰

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، میزان ضریب همبستگی بین متغیر سرمایه انسانی و کارایی منابع انسانی برابر با $0.34/9$ درصد است و با توجه به اینکه میزان سطح معنی داری کمتر از ۵ درصد می‌باشد، بنابراین وجود رابطه بین سرمایه انسانی و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی تایید می‌شود. همچنین مقدار R^2 برابر با 0.122 است که نشان دهنده آن است که سرمایه انسانی به عنوان متغیر مستقل می‌تواند تا $12/2$ درصد از متغیر رضایت را به عنوان متغیر کارایی منابع انسانی تبیین نماید.

- بررسی رابطه بین سرمایه ساختاری و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی:

به تبع موارد قبلی، پس از اثبات فرض همبستگی معنادار بین دو متغیر، آزمون رگرسیون جهت تعیین میزان رابطه این دو متغیر بکار خواهد رفت.

جدول ۷- آزمون همبستگی پیرسون میان سرمایه ساختاری و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی

نام متغیرها	ضریب همبستگی	عدد معنی داری (sig)	مربع همبستگی (R^2)	ضریب B
سرمایه ساختاری کارایی منابع انسانی	۰/۵۳۴	۰/۰۰۰	۰/۲۸۶	۰/۷۳۰

مطابق جدول ۷ مشاهده می‌شود که میزان ضریب همبستگی بین متغیر سرمایه ساختاری و کارایی منابع انسانی برابر با $0.53/4$ درصد می‌باشد و با توجه به اینکه میزان سطح معنی داری کمتر از ۵ درصد است، بنابراین وجود رابطه بین سرمایه ساختاری و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی آشکار می‌گردد. از طرف دیگر مقدار R^2 برابر با 0.286 است که به این مفهوم است که سرمایه ساختاری به عنوان متغیر مستقل می‌تواند تا $28/6$ درصد از متغیر رضایت را به عنوان متغیر کارایی منابع انسانی تبیین نماید.

- بررسی رابطه بین سرمایه رابطه ای و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی:

در نهایت در این مورد نیز ابتدا لازم است فرض همبستگی معنادار بین این دو متغیر، ثابت شود و در صورت وجود همبستگی معنادار، از آزمون رگرسیون جهت شناخت میزان رابطه این دو مؤلفه استفاده خواهد شد.

جدول ۸- آزمون همبستگی پیرسون میان سرمایه رابطه ای و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی

نام متغیرها	ضریب همبستگی	عدد معنی داری (sig)	مربع همبستگی (R^2)	ضریب B
سرمایه رابطه ای کارایی منابع انسانی	۰/۵۰۵	۰/۰۰۰	۰/۲۵۵	۰/۸۹۵

در اینجا نیز مطابق جدول ۸، میزان ضریب همبستگی بین متغیر سرمایه رابطه ای و کارایی منابع انسانی برابر با ۵۰/۵ درصد می‌باشد و از آنجا که میزان سطح معنی داری کمتر از ۵ درصد است، بنابراین می‌توان گفت که بین سرمایه رابطه ای و کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی رابطه معناداری وجود دارد. علاوه بر این، مقدار R^2 برابر ۰/۲۵۵ است که حاکی از آن است که سرمایه رابطه ای به عنوان متغیر مستقل می‌تواند تا ۲۵/۵ درصد از متغیر رضایت را به عنوان متغیر کارایی منابع انسانی تبیین نماید.

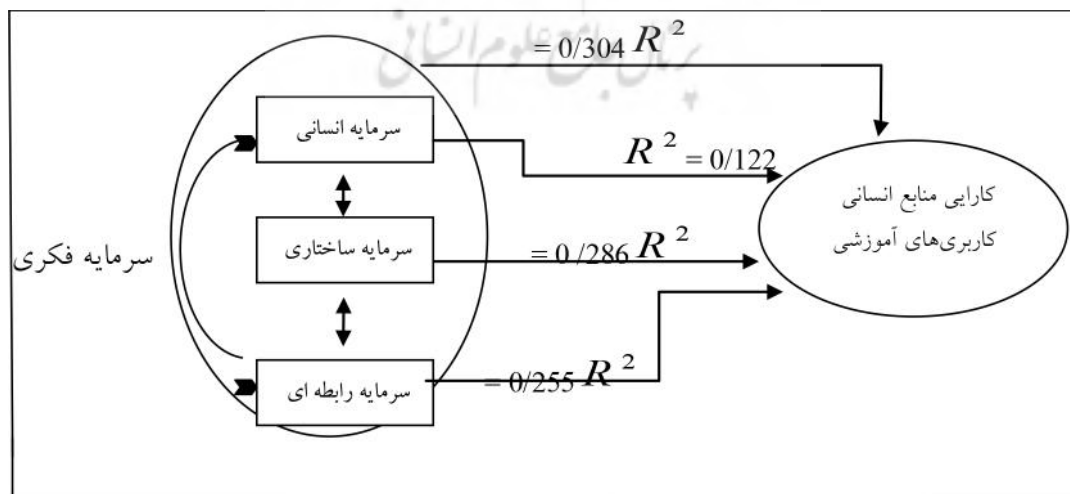
نتیجه گیری و پیشنهادات

نتایج این تحقیق شامل ۹ مورد است که در ۲ قالب کلی زیر ارائه می‌شوند:

۱- میانگین سرمایه فکری و نیز میانگین سرمایه های ساختاری و رابطه ای در این تحقیق بالاتر از حد متوسط هستند و میانگین سرمایه انسانی نیز در حد متوسط است، اما میانگین کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی پایین‌تر از حد متوسط است.

۲- بین سرمایه فکری و نیز هر یک از اجزای سه گانه آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای) با کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

با توجه به نتیجه های حاصله، از آنجا که میانگین سرمایه فکری و هر یک از اجزای آن، متوسط و بالاتر از آن است و میانگین کارایی منابع انسانی نیز پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد، این نتایج گویای آن است که هرچند سرمایه فکری و اجزای آن در مدیریت منابع انسانی کاربری‌های آموزشی بررسی شده در این تحقیق، مورد توجه قرار گرفته‌اند، اما کارایی منابع انسانی در این کاربری‌ها مورد غفلت واقع شده است. از طرف دیگر از آنجا که بین سرمایه فکری و نیز هر یک از ابعاد مختلف آن با کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، می‌توان گفت که با افزایش یا کاهش سرمایه فکری و ابعاد مختلف آن، میزان کارایی منابع انسانی نیز افزایش یا کاهش می‌یابد. از همین رو مدل نهایی این تحقیق را با توجه به این نتایج و با توجه به مباحث مطرح شده در تحلیل استنباطی داده‌ها، می‌توان به صورت شکل ۳ ارائه نمود:



شکل ۸ - مدل نهایی تحقیق (مأخذ: نگارندگان)

در پایان به تناسب نتایج بدست آمده در این پژوهش و در راستای اهداف تحقیق، پیشنهادهای ارائه می‌گردد:

۱- با توجه به اینکه در این تحقیق، میانگین سرمایه فکری و اجزای سه‌گانه آن، متوسط و بالاتر از متوسط است و لیکن میانگین کارایی منابع انسانی پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد، لزوم توجه جدی به مسئله کارایی منابع انسانی در مدیریت منابع انسانی کاربری‌های آموزشی به طور اعم و موارد بررسی شده در این تحقیق به طور اخص، بیش از پیش نمایان می‌شود. برای دستیابی به این مهم، لازم است تغییر رویکردی از مدیریت سنتی منابع انسانی به مدیریت استراتژیک منابع انسانی در همه سازمان‌های نقش دارنده در سیستم مدیریت یکپارچه شهری صورت پذیرد.

۲- با توجه به رابطه مثبت و معنادار موجود میان سرمایه فکری و نیز هر یک از ابعاد سه‌گانه آن با کارایی منابع انسانی کاربری‌های آموزشی، حفظ و تقویت سرمایه فکری و ابعاد سه‌گانه آن جهت افزایش کارایی منابع انسانی در سازمان‌های مختلف شهری از جمله در کاربری‌های آموزشی بیش از پیش ضرورت می‌یابد. لازم به توضیح است که در گذشته، شاخص‌های ارزش‌گذاری مدیریتی در سازمان‌های مختلف شهری و منطقه‌ای، محدود به دارایی‌های مشهود و فیزیکی، کارکنان ماهر، استفاده از تکنولوژی‌های مدرن و ... بود، اما امروزه با استهلاک و ناکارآمدی تدریجی عناصر مذکور، این شاخص‌های ارزش‌گذاری نیز دست‌خوش تغییرات شده‌اند. از همین رو دارایی‌های نامشهود و فکری غیر قابل استهلاک و کارآمدتر از مهم‌ترین شاخص‌های جایگزین شده، محسوب می‌شوند. بنابراین توصیه می‌شود که کلیه سازمان‌ها و نهادهای مختلف شهرها در پرورش سرمایه فکری گام برداشته و آن را به خوبی مدیریت کنند؛ چرا که امروزه سرمایه فکری چه به لحاظ ماهیت ذاتی و چه به لحاظ افزایش اهمیت آن، به عنوان شاخص مهمی از رشد و توسعه‌یافتگی شهرها و مناطق در نظر گرفته می‌شود. در همین راستا و در جهت تقویت سرمایه انسانی، راهکارهایی چون تدوین برنامه و اهداف عملکردی متوازن و در عین حال داشتن نگرش سیستمی به آن و تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصله از اندازه‌گیری عملکرد کارکنان و مقایسه آن با استانداردهای عملکرد پیشنهاد می‌شود. به منظور تقویت سرمایه ساختاری، پیشنهادهای مانند استفاده از ساختارهای تیمی و مشارکتی و نیز استفاده از فناوری‌های متناسب با نیازها و اختصاص بودجه و زمان بیشتر به امر تحقیق و توسعه ارائه می‌شود و جهت تقویت سرمایه رابطه‌ای، رویکردهایی چون برخورد مناسب با مراجعه‌کنندگان و آموزش آن، پاسخگویی به موقع به مراجعه‌کنندگان و اطلاع‌یابی مستمر از میزان رضایت آن‌ها و سرانجام اتخاذ برنامه ریزی استراتژیک به منظور شناسایی فرصت‌ها و تهدیدات در سیستم مدیریت شهری پیشنهاد می‌گردد.

در مجموع باید یادآور شد که هماهنگی و یکپارچگی سازمان‌ها و مجموعه‌های مختلف شهری جهت افزایش کارایی مدیریت واحد و یکپارچه شهری به عنوان یکی از مهم‌ترین وظایف هر نهاد یا سازمان بایستی در رأس اولویت‌های اجرایی آن سازمان قرار گیرد که لازمه تحقق این مهم، تقویت و توسعه سرمایه فکری هر سازمان یا مجموعه شهری و در نهایت یکپارچگی درون سازمانی می‌باشد.

منابع

- ۱- بهرامی، سوسن و رجایی پور، سعید و آقا حسینی، تقی و بختیار نصرآبادی، حسنعلی و یارمحمدیان، محمدحسین، (۱۳۹۰)، تحلیل روابط چندگانه سرمایه فکری و نوآوری سازمانی در آموزش عالی، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ش ۶۱
- ۲- پرهیزکار، اکبر و کاظمیان، غلامرضا، (۱۳۸۴)، رویکرد حکمروایی شهری و ضرورت آن در مدیریت منطقه کلان شهری تهران، پژوهش‌های اقتصادی، ش ۱۶
- ۳- خاوندکار، احسان، جلیل و متقی، افشین، (۱۳۸۸)، سرمایه فکری، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، تهران
- ۴- ستاری، ساربانقلی و ذبیحی، حسین، (۱۳۸۸)، نگرشی بر مفاهیم مدیریت شهری حضرت رسول اکرم (ص) در شهر مدینه تجلی زیبای مدیریت شهری در شهر اسلامی، فراسوی مدیریت، ش ۱۰
- ۵- سعیدی، عباس، (۱۳۸۸)، مدیریت شهری، دانشنامه مدیریت شهری و روستایی، سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، تهران
- ۶- شریف زاده، فتاح و محمدی مقدم، یوسف، (۱۳۸۸)، ارتباط توانمندسازی کارکنان با بهره‌وری نیروی انسانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان لرستان، مطالعات مدیریت انتظامی، س ۴، ش ۱
- ۷- صرافی، مظفر و دیگران، (۱۳۷۹)، مفهوم- مبانی و چالش‌های مدیریت شهری، فصلنامه مدیریت شهری، ش ۲
- ۸- قلعه نویی، محمود و تدین، بهاره، (۱۳۸۹)، تهیه طرح جامع رنگی تلاشی برای مدیریت رنگ‌ها در شهر، نمونه مطالعاتی خیابان سپه اصفهان، مدیریت شهری، ش ۲۶
- ۹- قلیچ لی، بهروز و همکاران، (۱۳۸۸)، طراحی مدل اندازه گیری و گزارش سرمایه فکری (مطالعه موردی بانک رفاه کارگران)، چشم انداز مدیریت، ش ۲۲
- ۱۰- کاظمیان، غلامرضا و سعیدی رضوانی، نوید، (۱۳۸۲)، امکان سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها (جلد اول)، چاپ دوم، انتشارات سازمان شهرداری‌ها، تهران
- ۱۱- ناظم، فتاح و مطلبی، آزاده، (۱۳۹۰)، ارایه الگوی ساختاری سرمایه فکری بر اساس یادگیری سازمانی در دانشگاه شهید بهشتی، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ش ۵
- ۱۲- یارمحمد زاده، پیمان و همکاران، (۱۳۹۰)، سهم نسبی تأثیر فرآیند تبدیل دانش بر مؤلفه های سرمایه فکری در دانشگاه‌های دولتی اصفهان با تأکید بر اجتماعی سازی دانش، جامعه شناسی کاربردی، ش ۴۴
13. Bontis, Nick, (1996), **Therese a Price on Your Head: Managing Intellectual Capital Strategically**, Ivey Business Journal (Formerly Business Quarterly), summer.
14. Bontis, Nick, (1998), **Intellectual Capital: An Explanatory Study that Develops Measures and Models**, Management Decision, 36/2.

15. Bontis, Nick, (1999), **Managing Organizational Knowledge by Diagnosing Intellectual Capital: Framing and Advancing the State of the field**, Intellectual Journal of Technology Management, Vol.18.
16. Bontis, Nick, (2000), **Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital**, Ontario: McMaster University (Retrieved October 10/2007, from: www.business.mcmaster.ca).
17. Bontis, Nick, (2004), **National Intellectual Capital Index: A United Nations Initiative for the Arab Region**, Journal of Intellectual Capital, 5/1.
18. Brennan, Niamh and Brenda Connell, (2000), **Intellectual Capital: Current Issues and Policy Implications**, Journal of Intellectual Capital, No.1-3.
19. Chen, J., and zhu, z., and Xie, H.Y., (2004), **Measuring Intellectual Capital: a New Model and Empirical Study**, Journal of Intellectual Capital, vol.5, No.1.
20. Collins, Jim and Jerry, Porras, (1994), **Built to Last: Successful Habits of Visionary Companies**, New York, NY: Harper.
21. Delaney, John T., and Mark, A.Huselid, (1996), **The Impact of Human Resource Management Practices on Perceptions of Organizational Performance**, Academy of Management Journal, No.39.
22. Dess, Gregory G., and Joseph, C.Picken, (1999), **Beyond Productivity: How Leading Companies Achieve Superior Performance by leveraging Their Human Capital**, New York, NY.American Management Association (AMACOM Books).
23. Drucker, Peter F., (1995), **The New Society of Organizations**, Harvard Business Review, No.70.
24. Erickson, G., Scott and Rothberg, Felen, (2009), **Intellectual Capital in Business Markets**, Industrial Marketing Management.
25. Hall-Bronwyn, H., and Trajtenberg, Manuel, (2014), **Market Value and Patent Citations: A First Look**, Cambridge, MA: Proceedings of the Conference of NBER Program on Productivity and Technological Progress.
26. Jatinder, N.D.Gupta and Sushil, K.Sharma, (2004), **Creating Knowledge Based Organizations**, Hershey, PA: Idea Group Publishing (IGP).
27. Kannan, Gopika and Wilfried, Aulbur, (2004), **Intellectual Capital: Measurement Effectiveness**, Journal of Intellectual Capital, No.3-5.
28. Kwanh, Lie, (1996), **Productivity and Economic Growth**, Tokyo: APO.
29. Lim, I.I.K., and Dallimore, p., (2004), **IC: Management Attitudes in Service Industries**, Journal of IC, vol.5, No.1.
30. Marr, Bernard and Giovanni, Schiuma (2001), **Measuring and Managing Intellectual Capital and Knowledge Assets in New Economy Organizations**, in M.Bourne (ed.) Handbook of Performance Measurement, London: Gee Publishing Ltd.
31. Marr, B., and Gray, D., and Neely, A., (2003), **Why Do Firms Measure the IC**, Journal of Intellectual Capital, vol.4, No.4.
32. Martz, Helen.E. , (2012), **Citizen Participation in Government Washington**, Public Affairs Press.
33. MCGill, R., (1998), **Urban Management in Development Countries**, Cities, Vol. 15, No.6.
34. Petty, R., and Guthrie, J., (2000), **Intellectual Capital literal True Review Measurement, Reporting & Management**, Journal of IC, vol.1, No.2.
35. Roos, G., and Roos, J., (2012), **Measuring Your Company. Intellectual Performance**, Lang Range Planning, vol.30, No.3.
36. Roos, Johan and Roos, Goran and Nicola, C.Dragonetti, and Edvinsson, L. (2013), **Intellectual Capital: Navigation the New Business Landscape**, London: Macmillan Press.
37. Seetharaman, A., and Sooria, H.H.B.Z. and Saravanan, A.S., (2002), **IC Accounting & Reporting in the Knowledge Economy**, Journal of IC, vol.3, No.2.
38. Stern, Richard, E, (2007), **Urban Governance in Developing Countries: Experiences and Challenges** (in Governing Cities in a Global Era), New York: Palgrave Macmillan.
39. Sullivan, Patrick.H, (2000), **Value-Driven Intellectual Capital-How to Convert Intangible Corporate Assets into Market Value**, New York, NY: John Wiley&Sons, Inc.

40. Wagner, John A., (1994), **Participations Effect on Performance and Satisfaction: a Reconsideration of Eeseach Evidence**, Academy of Management Review, No.19.
41. Wiig, K., (1997), **Integrating IC and Knowledge Management**, Lang Rang Planning, vol.30, No.3.
42. Wright, Patrick. M. and Benjamin, B.Dunford and Scott, A.S., (2001), **Human Resources and the Resource-based View of the Firm**, Journal of Management, No.27.

