

بررسی تاثیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر میزان بهره‌وری منابع انسانی

سعید غیائی ندوشن* - احسان امین الرعایا**

(تاریخ دریافت: ۹۴/۱/۳۰ - تاریخ پذیرش: ۹۵/۲/۲۵)

چکیده

امروزه انواع جدیدی از سرمایه‌های سازمانی مانند سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری مطرح شده‌اند که سرمایه‌های فیزیکی در سایه آن‌ها باعث ارتقای سازمان می‌شود. هدف از این پژوهش بررسی تاثیر همزمان ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر بهره‌وری منابع انسانی است. بر این اساس از طریق مرور ادبیات نظری و پیشینه پژوهش، مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهشی ارائه شدند. سپس داده‌های مورد نیاز از طریق توزیع پرسشنامه بین ۲۶۵ نفر از کارکنان شعب بانک ملی در استان یزد جمع‌آوری شد. در نهایت فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش با استفاده از روش رگرسیون گام به گام و بر پایه داده‌های گردآوری شده مورد آزمون قرار گرفت. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که تمام فرضیه‌های پژوهشی به صورت جداگانه مورد تایید قرار می‌گیرد. با این وجود هنگامی که تاثیر تمام ابعاد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری منابع انسانی در قالب مدل مفهومی پژوهش مورد آزمون قرار می‌گیرد، تنها تاثیر سرمایه فکری انسانی و ارتباطی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و ساختاری بر بهره‌وری منابع انسانی مورد تایید قرار می‌گیرد.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری، بهره‌وری منابع انسانی، بانک ملی.

* استادیار گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی - نویسنده مسئول
ghiasi.saeed@gmail.com
aminaroaya.ehsan@gmail.com

** کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

مقدمه و بیان مسئله

امروزه، با توجه به تغییرات گسترده در عملیات سازمانی، شکل‌های سنتی سرمایه‌ای، مانند: ساختمان‌ها، تجهیزات و منابع مالی دگرگون شده و سرمایه‌های جدیدی، مطرح شده است. این سرمایه‌های غیرملموس، نقش زیادی در توسعه و رشد سازمان دارند. از جمله این سرمایه‌ها، سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری است. سرمایه اجتماعی و فکری برخلاف سرمایه انسانی یا سرمایه فیزیکی، مفهومی است که بسیار فراتر از دارایی‌هایی است که یک فرد در اختیار دارد (لینگ^۱، ۲۰۱۳). یکی از اثرات سرمایه‌ها، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی سازمان‌هاست. بهره‌وری منابع انسانی دغدغه مهم سازمان‌های امروزی است؛ زیرا اساسی‌ترین محرک رسیدن به نتایج رضایت بخش و کسب مزیت رقابتی، به شمار می‌رود (برومند و جلیلی، ۱۳۸۸). در دیدگاه‌های سنتی، سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و انسانی نقش عمده‌ای در توسعه و رشد سازمان ایفا می‌کردند، اما در عصر حاضر سازمان‌ها به منظور رسیدن به بهره‌وری به ابزارهای قدرتمندتری نیاز دارند. سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری نمونه‌ای از این ابزارها هستند. بهره‌وری نیروی انسانی به عنوان یک فلسفه و دیدگاه مبتنی بر استراتژی بهبود، مهم‌ترین هدف هر سازمانی را تشکیل می‌دهد و می‌تواند همچون زنجیره‌ای فعالیت‌های کلیه بخش‌های جامعه را در برگیرد، به طوری که رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده موثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات می‌باشد (آسپین^۲، ۲۰۰۴). سرمایه اجتماعی می‌تواند به عنوان منابع موجود در شبکه‌های اجتماعی که توسط افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد و همچنین می‌تواند به عنوان سرمایه‌گذاری بوسیله افراد در روابط بین فردی مفید در بازارها، مورد نظر قرار گیرد. کلمن (۱۹۹۰) باور دارد که در سرمایه اجتماعی، روابط اجتماعی، روابطی با ظرفیت قابل پیش‌بینی هستند و می‌توانند ارزشی را تولید کنند. برخلاف سرمایه انسانی و دارایی‌های سنتی سازمان، سرمایه اجتماعی منحصراً نتیجه روابط اجتماعی معنی داری است که افراد در طول زمان بر روی آن سرمایه‌گذاری می‌کنند (کراوس و همکاران^۳، ۲۰۰۶).

یکی از مشکلات کلاسیک سازمان‌ها ارتباط دادن بین بازده کاری افراد و دستمزد آنها است چرا که نمی‌توان به آسانی، فعالیت‌های کارکنان را تحت نظارت قرار داد. در این شرایط کارکنان انگیزه کمی برای استفاده از تمام توانشان دارند (پاول^۴، ۲۰۱۴). بنابراین

1. Ling
2. Aspin
3. Krause & et al.
4. Powell

شرکت‌ها مجبورند منابعی را برای نظارت بر کار افراد به کار گیرند و یا زیان بیشتری برای عدم استفاده از این نظارت‌ها بینند. در این رابطه سرمایه اجتماعی می‌تواند با ایجاد تعهد بیشتر، هزینه‌های یادشده را به وسیله افزایش اعتماد، کاهش دهد (نارایان و پریچت^۱، ۲۰۱۵). از سوی دیگر سرمایه اجتماعی، عامل بسیار مهم سطح و کیفیت تعاملات در محیط کاری است؛ تا آنجا که کارکنان، همکاران و مدیران از یکدیگر بیاموزند و احساس کنند حق نوآور بودن را دارند (تارو^۲، ۲۰۱۵). و این تا آنجاست که کارکنان احساس کنند، بخشی از یک تیم هستند. تأثیر چنین موضوعی در سازمان در اصطلاح کارایی نهفته است. تکنیک‌های جدید به سرعت منتشر می‌شوند، ایده‌ها و فعالیت‌های سودمند درک شده و به سرعت مورد قبول واقع می‌شوند و نوآوری توسعه پیدا می‌کند. (استارت^۳، ۲۰۱۵).

به همین صورت سرمایه فکری نیز یک نوع دارایی برای هر سازمانی محسوب می‌شود. وجود دانش در سازمان امر جدیدی نیست اما پذیرش آن به عنوان سرمایه در یک سازمان، موضوعی جدید و نو است. در هزاره سوم میلادی سرمایه فکری زیربنای اصلی برای پویایی و موفقیت آتی سازمان در اقتصاد دانش‌محور به حساب می‌آید. به کارگیری سرمایه فکری به سازمان‌ها کمک می‌کند تا کارا تر، اثربخش تر، پربازده تر و نوآور تر باشند. افزون بر این موفقیت رقابتی سازمان‌ها به میزان کمتری به تخصیص راهبردی منابع فیزیکی و به میزان بیشتری به مدیریت راهبردی سرمایه فکری بستگی دارد (دستگیر و همکاران، ۱۳۹۳).

در نتیجه شناسایی عواملی که باعث بهبود و افزایش بهره‌وری منابع انسانی در سازمان می‌شود از اهمیت بالایی برخوردار است. در دو دهه اخیر بانک ملی از لحاظ رشد منابع و افزایش شبکه بانکی به وضعیت قابل قبولی رسیده است، اما به نظر می‌رسد همانند بسیاری از سازمان‌ها در استفاده بهینه از منابع انسانی خویش دچار چالش بوده و بهره‌وری کارکنانش در حد انتظار نمی‌باشد. لذا با عنایت به اهمیت ذکر شده برای سرمایه‌های نامشهود سازمان این پژوهش به دنبال یافتن پاسخی برای این پرسش است که آیا مدیران بانکی می‌توانند از طریق بهبود و افزایش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی سازمان باعث افزایش بهره‌وری کارکنان شوند؟ و اینکه کدامیک از ابعاد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری کارکنان دارند تا در اولویت توجه و سرمایه‌گذاری قرار گیرند. نتایج این پژوهش به مدیران بانکی کمک می‌کند تا از طریق بهبود و توسعه عواملی که بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری منابع انسانی دارند در جهت افزایش عملکرد و مزیت رقابتی سازمان قدم بردارند. بدین منظور هدف اصلی این پژوهش

1. Narayan& Pritchett
2. Tarrow
3. Starrett

بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر میزان بهره‌وری منابع انسانی می باشد.

مبانی نظری

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی، یکی از جدیدترین انواع سرمایه است که امروزه مورد توجه بسیاری از محققان قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی یک مجموعه از نهادهای زیربنایی اجتماع نیست، بلکه حلقه اتصال دهنده افراد در قالب نهادها، شبکه‌ها و تشکلهای آنهاست. سرمایه اجتماعی مالکیت فردی ندارد و متعلق به تمامی اعضای گروه یا انجمن است و در صورت مصرف، کاهش نمی‌یابد بلکه حتی ممکن است افزایش پیدا کند. سرمایه اجتماعی تنها در درون گروه یا انجمن یا شبکه اجتماعی تولید می‌شود. (اختر محقی، ۱۳۸۵).

کهن و پروساک^۱ بیان می‌کنند که سرمایه اجتماعی متشکل از ارتباطات فعال بین افراد است که شامل اعتماد، درک متقابل، ارزش‌های مشترک و رفتارهایی است که اعضای شبکه‌های انسانی و جوامع را به هم پیوند می‌دهد و همکاری‌ها را ممکن می‌سازد. سرمایه اجتماعی تقویت‌کننده همکاری، تعهد، تسهیم اطلاعات و اعتماد است. هم‌چنین مشارکت حقیقی را در سازمان ارتقا می‌دهد که این خود منجر به موفقیت و اثربخشی بیشتر می‌شود. (کوهن و پروساک، ۲۰۰۱). سرمایه اجتماعی راه را برای دستیابی و استفاده از دیگر منابع سازمان هموار می‌کند. در واقع سرمایه اجتماعی به عنوان یک دارایی ناملموس در سازمان است که شبکه‌ای از روابط اثر بخش را ایجاد می‌کند (آلگوزاوی و فیلیری^۲، ۲۰۱۰). یکی از اثرات سرمایه اجتماعی، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی سازمان‌هاست. در سازمان‌های کسب و کار، سرمایه اجتماعی منبع مهمی از بهره‌وری به شمار می‌رود. برای این که کارها انجام گیرد لازم است که کارگران و متخصصان توصیه‌ها و پشتیبانی‌های دیگران را فراتر از ساختار سلسله‌مراتبی شرکت به کاربندند. برومند و جلیلی، (۱۳۸۸). به طور کلی سرمایه اجتماعی می‌تواند مزایای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را به دنبال داشته باشد و بهره‌وری سازمان را بهبود بخشد به نظر می‌رسد توافق زیادی در مورد مکانیزم‌هایی که از راه آنها سرمایه اجتماعی می‌تواند تأثیر مثبتی بر عملکرد اقتصادی داشته باشد، وجود دارد. مهمترین این مکانیزم‌ها شامل هزینه‌های پایین‌تر تبادلات، نرخ پایین‌تر جابه‌جایی افراد، تسهیم دانش و نوآوری، ریسک‌پذیری، بهبود کیفیت محصولات (استارت، ۲۰۱۵).

1. Cohen & Prusak
2. Cohen & Prusak
3. Algezau & Filieri

ابعاد سرمایه اجتماعی

نهایت و گوشال^۱ (۱۹۹۸)، سرمایه اجتماعی را به سه بعد ساختاری، شناختی و ارتباطی تقسیم می‌کنند:

الف. سرمایه اجتماعی ساختاری: سرمایه ساختاری شامل همه ذخایر غیر انسانی دانش در سازمان می‌شود که دربرگیرنده پایگاه‌های داده، نمودارهای سازمانی، دستورالعمل‌های اجرایی فرآیندها، استراتژی‌ها، برنامه‌های اجرایی و به طور کلی هر آنچه که ارزش آن برای سازمان بالاتر از ارزش مادی‌اش باشد، است. به عبارت روشن‌تر سرمایه ساختاری عبارت است از هر آنچه که در سازمان باقی می‌ماند پس از آن که کارکنان به هنگام شب به خانه می‌روند (تاجبخش، ۱۳۸۳).

ب. سرمایه اجتماعی ارتباطی: سرمایه اجتماعی ارتباطی توصیف کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملات‌شان برقرار می‌کنند (پیران و همکاران، ۱۳۹۱). به زعم بولینو^۲ و همکاران (۲۰۰۲) این بعد با سطوح بالایی از اعتماد، هنجارهای مشترک، تکالیف و هویت متقابل مشخص می‌شود. در واقع سرمایه اجتماعی رابطه‌ای به ارتباط موثر بین همکارانی که یکدیگر را دوست دارند، به یکدیگر اعتماد دارند و با هم هویت می‌یابند، توجه دارد

ج. سرمایه اجتماعی شناختی: بعد شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به مفاهیم و زبان مشترک در ساختار سازمان دارد. این بعد به عنوان یک مکانیزم اتصال‌دهنده، به افراد سازمان در ادغام و یک پارچه‌سازی منابع کمک می‌کند. در نتیجه باعث کاهش تضاد، تسهیل ارتباطات و ایجاد اهداف مشترک می‌شود (آلگوزائو و فیلیثری، ۲۰۱۰) مهم‌ترین جنبه‌های این ابعاد عبارتند از زبان و کدهای مشترک و حکایات مشترک (قدم زن جلالی، ۱۳۹۰).

سرمایه فکری

اصطلاح «سرمایه فکری» را اولین بار گالبرایت^۳ در سال ۱۹۶۹ مطرح کرد. پیش از آن، پیترا دراکر اصطلاح «کارگران دانشی» را به کار برده بود (فطرس و بیگی، ۱۳۸۸). سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، سرمایه فکری را ارزش اقتصادی دو مقوله از دارایی‌های نامشهود سازمانی یعنی انسان و ساختار تعریف می‌کند. در این تعریف، انسان می‌تواند مشتریان، کارکنان، تأمین کنندگان، رقبا و مقامات دولتی باشد (غوس و وو^۴، ۲۰۰۷). هم‌چنین به زعم زگال^۵ (۲۰۱۰) سرمایه فکری تفاوت بین ارزش بازار و ارزش دفتری سازمان است.

1. Nahapiet & Ghoshal
2. Bolino
3. Galbraith
4. Ghose & Wu
5. Zeghal

از دیدگاه روس^۱ و همکاران، سرمایه فکری دارایی است که توانایی سازمان را برای ایجاد ثروت اندازه گیری می کند. این دارایی ماهیتی عینی و فیزیکی ندارد و یک دارایی نامشهود است که از طریق به کارگیری دارایی های مرتبط با منابع انسانی، عملکرد سازمانی و روابط خارج از سازمان به دست آمده است. همه این ویژگی ها باعث ایجاد ارزش در درون سازمان می شود و این ارزش به دست آمده به دلیل اینکه یک پدیده کاملاً داخلی است، قابلیت خرید و فروش ندارد (عالم تبریزی، حاجی بابایی، و رجبی فرد، ۱۳۸۸).

یافته های فایر و استبانک (۲۰۱۳) که به بررسی سرمایه فکری در عملکرد سازمانی پرداخته اند، نشان می دهد که سرمایه فکری شرکت می تواند سودآوری و بهره وری را توضیح دهد. همچنین رزگار و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه زیر سیستم های مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده و بهره وری منابع انسانی در فدراسیون های ورزشی منتخب با انتخاب نمونه ۱۶۵ نفر به این نتیجه رسیدند که از بین مولفه های مدیریت دانش، دانش آفرینی که بیانگر سرمایه فکری سازمان است قادر به پیش بینی معنادار بهره وری منابع انسانی است. یکی از مدیران ارشد یک شرکت بزرگ اسپانیایی سرمایه فکری را مجموعه ای از ارزش های نامشهود تعریف می کند که قابلیت های سودآوری فعلی و آتی سازمان را توسعه می دهند. (لوپز و کوآرتاس^۲، ۲۰۱۰). به طور کلی می توان گفت سرمایه فکری عامل اصلی ایجاد ارزش در سازمان ها می باشد و سازمان ها در حال حرکت به سمت خلق ارزش از طریق سرمایه فکری هستند. در واقع دیدگاه گذشته مدیران در مورد ایجاد ارزش توسط دارایی های فیزیکی تغییر پیدا کرده است. سرمایه فکری ارزش پنهانی است که در صورت های مالی ثبت نمی شود، ولی باعث کسب مزیت های فراوانی توسط سازمان می شود (چن و همکاران^۳، ۲۰۰۵).

ابعاد سرمایه فکری

سرمایه انسانی: سرمایه انسانی ترکیبی از دانش ها، مهارت ها و تجربه افراد در سازمان است. این سرمایه اجازه می دهد تا کارکنان به عنوان منبعی برای نوآوری و توسعه در سازمان مطرح باشند (لوپز و کوآرتاس، ۲۰۱۰). سرمایه انسانی نشان دهنده موجودی دانش افراد یک سازمان است. بونتیس و همکاران^۴ (۲۰۰۰) سرمایه انسانی را قابلیت جمعی سازمان در استخراج بهترین راه حل ها از دانش افرادش توصیف می کند.

1. Roos

2. Lopez & Cuartas

3. Hen, Cheng, & Hwang

4. Bontis, Keow, & Richardson

سرمایه ساختاری: سرمایه ساختاری شامل همه ذخایر غیر انسانی دانش در سازمان می‌باشد که در برگیرنده پایگاه‌های داده، نمودارهای سازمانی، دستورالعمل‌ها و برنامه‌های اجرایی، فرآیندها، راهبردها و به طور کلی هر آن چه که ارزش آن برای سازمان بالاتر از ارزش مادی اش باشد، می‌شود. این سرمایه شامل دانشی است که حتی کارکنان، سازمان را ترک می‌کنند، در سازمان باقی می‌ماند (کیانتو و همکاران^۱، ۲۰۱۰)

سرمایه رابطه‌ای: سرمایه رابطه‌ای شامل توانایی سازمان برای تعامل مثبت با اعضای جامعه کسب و کار است که باعث ایجاد انگیزه برای ایجاد ثروت از طریق بهبود سرمایه انسانی و ساختاری می‌شود. به طور کلی، شواهد امر نشان می‌دهد سرمایه رابطه‌ای که به عنوان یک پل و واسطه در فرآیند سرمایه فکری عمل می‌کند، عامل اصلی در تبدیل سرمایه فکری به ارزش بازاری است. رشد سرمایه رابطه‌ای به حمایت از سوی سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری بستگی دارد و هرچه این حمایت بیشتر باشد، سرمایه رابطه‌ای می‌تواند تأثیر بیشتری بر عملکرد سازمانی داشته باشد (نازاری و هرمانس^۲، ۲۰۰۷)

بهره‌وری منابع انسانی

کمیت و کیفیت بازده فعالیت‌ها را از طریق مختلف می‌توان افزایش داد، بعنوان مثال با توسعه ظرفیت‌ها و یا از طریق مدرنیزه کردن و یا با کنترل محصول و مواد اولیه و خام و واسطه‌ای و یا با ارتقا سطوح علمی و مهارتی نیروها و یا تامین نیازهای اساسی کارکنان، می‌توان تغییراتی مطلوب را در نتایج فعالیت‌ها بوجود آورد. بهره‌وری نیروی انسانی به جنبه‌ای از افزایش کمیت و بهبود کیفیت محصول (کالا یا خدمات) اطلاق می‌گردد که به واسطه ارتقای سطح کیفی و تلاش نیروی انسانی ایجاد شده باشند. مطابق این تعریف بین بهره‌وری منابع انسانی و میزان بکارگیری توان‌های بالقوه و بالفعل افراد یک رابطه مستقیم بوجود می‌آید (داور^۳، ۲۰۱۵) هر چه درصد بیشتری از این توان‌ها به جریان انداخته شوند، می‌توان انتظار بهبودی بیشتری از بهره‌وری داشت. در واقع بهره‌وری نیروی انسانی با افزایش درجه اثربخشی فعالیت‌ها، افزایش می‌یابد (فریمپانگ^۴ و همکاران، ۲۰۱۱). بهره‌وری منابع انسانی یعنی به حداکثر رساندن استفاده از منابع نیروی انسانی به روش علمی به منظور کاهش هزینه‌ها و رضایت کارکنان، مدیران، و مصرف کنندگان، و نیز حداکثر استفاده مناسب از منابع انسانی به منظور حرکت در جهت اهداف سازمان

1. Kianto&et al.
2. Nazari & Herremans
3. Davar
4. Frimpong

با کمترین زمان و هزینه (مینایی فرد، ۱۳۸۷). براساس تعریف مذکور می توان نتایج زیر را از مفهوم بهره‌وری منابع انسانی استنتاج نمود:

الف) یکی از با ارزشترین و حیاتی‌ترین منابع که سهم بالا در ارتقای بهره‌وری سازمان‌ها دارد، منابع انسانی است. نحوه استفاده منابع انسانی از استعدادها، مهارت‌ها، و توانشان، تعیین کننده بهره‌وری سازمانی- ملی است.

ب) بهره‌وری به عنوان نتیجه و حاصل نوعی نگرش مثبت، خلاق و نارضایت‌مندانه از وضع موجود و اعتقاد قلبی به تغییر است. به عبارت دیگر، برای ارتقای بهره‌وری منابع انسانی و ایجاد تغییر در آن، خسته شدن از وضع حال ضروری است.

ج) بهره‌وری نگرشی برای عقلانی و منطقی و نظام مند نمودن فعالیت‌ها و اعمال است.

د) بهره‌وری اجتناب از کارهای لغو و بیهوده و حذف فعالیت‌های غیر ضروری است، به شکلی که بتوان آن را با سرعت و صرف هزینه و انرژی کم تری انجام داد.

ه) بهره‌وری، درست و بجا مصرف کردن منابع برای دستیابی به اهداف درست با روش‌های درست و صحیح می باشد (اثربخشی) (تیلور و سایمون، ۲۰۱۳).

امروزه نیروی انسانی تنها به عنوان یک عامل کمی در تولید و توسعه مطرح نیست بلکه توجه به کیفیت و کارایی نیروی کار و افزایش بهره‌وری آن بسیار مورد اهمیت قرار گرفته است. استفاده از نیروی انسانی به طور گسترده یا افزایش سرمایه به خودی خود موجب ارتقاء و رشد سازمان نمی‌شود، بلکه بالا بردن بهره‌وری و اثربخشی عوامل تولید به ویژه نیروی انسانی است که در این رابطه نقش به سزایی را ایفا می‌کند (رحیمی فرد، ۱۳۸۷). در زمینه اهمیت بهره‌وری منابع انسانی تحقیقاتی چه در داخل و چه خارج انجام شده است که در ادامه به چند مورد از آنها اشاره شده است:

چن و همکاران (۲۰۱۴)، در پژوهشی در مالزی به این نتیجه رسیدند که سرمایه فکری اثرات مثبت و قابل توجهی در تغییرات بهره‌وری دارد. بنابراین شرکت‌های بیمه در مالزی برای بدست آوردن رشد پایدار در بهره‌وری باید سرمایه‌گذاری‌های عظیمی را در زمینه سرمایه فکری انجام دهند زیرا از طریق سرمایه‌گذاری در سرمایه‌های فکری هست که مهارت‌های مدیریتی، مدیران افزایش می‌یابد که خود یکی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری است. روبرتا کوستا (۲۰۱۲)، در تحقیقی به ارزیابی تاثیر سرمایه فکری بر بهره‌وری نیروی انسانی پرداخت و به این نتیجه رسید که برای افزایش بهره‌وری در کارکنان باید به مدیریت سرمایه فکری پرداخت. مطالعه سید عامری (۲۰۰۸)، دلالت بر این دارد که بین خلاقیت، حمایت سازمانی، فرهنگ سازمانی، الگوهای

ارتباطی، سیستم پاداش سازمان و سبک رهبری در سازمان با بهره‌وری رابطه معنی دار وجود دارد. در پژوهشی دیگر که بر اساس داده‌های ۱۱۶۵ شرکت انجام شد، مشخص گردید که سطح بالایی از سرمایه انسانی و بهره‌وری نیروی کار با بازده‌های غیرعادی سهام شرکت‌ها ارتباط دارد. در این تحقیق سرمایه انسانی در قالب هزینه‌های صورت گرفته و افشا شده برای منابع انسانی و بهره‌وری نیروی انسانی در قالب فروش خالص به ازای هر نفر محاسبه شده است (لاجیلی، ۲۰۰۶). آلفرد مارشال با ارزشترین سرمایه گذاری را پرورش نیروی انسانی قلمداد می کند (نصر پور، ۱۳۸۲). در تاریخچه بهره‌وری ابتدا توجه کمی به بهره‌وری نیروی انسانی می شد و بیشتر پیشرفت‌ها در زمینه‌ای از بهره‌وری بود که آن را بهره‌وری سرمایه می خواندند (سیدجوادین و عطاردی، ۱۳۸۴). در مطالعه ای دیگر، فاطمی (۱۳۸۱)، کارایی را بهره‌وری نسبت میان منابع مورد انتظار با منابع صرف شده می‌داند، به عبارت دیگر داده مورد انتظار به داده واقعی در سازمان و درست انجام دادن کار است و اثربخشی را انجام دادن کارهای درست در زمان مناسب با کیفیت مناسب تعریف می کند. پولیتیس (۲۰۰۵)، کارایی را میزان صرفه جویی در هزینه های سازمان، وقت و منابع و همچنین میزان صرفه جویی در هزینه‌های سازمان، وقت و منابع و همچنین میزان ایده های ارائه شده می داند و اثربخشی را میزان هزینه های به کار رفته در تولید کال و میزان ایده های اجرا شده در سازمان تعریف می کند.

چارچوب نظری تحقیق

نیروی انسانی مهمترین عامل موفقیت و دوام سازمانی می‌باشد و بقا و موفقیت سازمان در گرو بهره‌وری گروه‌های کاری آن است (هال، ۲۰۰۳). امروزه نیروی انسانی تنها به عنوان یک عامل کمی در تولید و توسعه مطرح نیست بلکه توجه به کیفیت و کارایی نیروی کار و افزایش بهره‌وری آن بسیار مورد بحث است (رحیمی فر، ۱۳۸۷). توجه به سازمان‌ها به عنوان بازیگران اجتماعی و نیز دقت صاحب نظران به نیازها و مسائل مرتبط با سازمان، زمینه مساعدی را برای گسترش مفهوم سرمایه اجتماعی در حیطه سازمان ایجاد نموده است. سرمایه اجتماعی از یک منظر پدیده‌ای مدیریتی است و برای آن ویژگی‌های گوناگونی تعریف شده که شامل اعتماد (هنجار)، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه‌ها می باشد (اندیشمند، ۱۳۸۸). سرمایه اجتماعی بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمان قلمداد می‌شود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند (بوردیو، ۲۰۰۷). از

طرفی یکی از جدیدترین پارادایم‌هایی که مدیریت سازمانها را تحت پوشش قرار می‌دهد، بحث مدیریت سرمایه فکری است. (قلیچلی و مشبکی، ۱۳۸۵). سرمایه فکری در پی آن است که در سازمان‌ها، دارایی‌های فکری، دانش، تجربه و یادگیری سازمانی جهت نیل به توسعه همه جانبه بیشتر از پیش مورد توجه قرار گیرد. پس برخلاف تصورات رایج، که صرف وجود فناوری را متضمن توسعه می‌دانستند، دانش و به اشتراک گذاشتن آن در سازمان‌ها و سرمایه‌های انسانی تضمین‌کننده بهبود عملکرد و توسعه می‌باشد (خیرخواه، ۱۳۹۰).

در تحقیقی، پورترز^۱ (۲۰۱۵) کلمن دو شاخه اصلی را که از راه آن سرمایه اجتماعی بهره‌وری نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، شناسایی کرد: اول آنکه، سرمایه اجتماعی، انتشار دانش و اطلاعات را در میان کارکنان موجب شده، دستیابی به هدف‌های معینی را که در صورت عدم وجود آنها غیرقابل دسترس است، ممکن می‌سازد (تریجیلیا^۲، ۲۰۱۵). دوم آنکه، تعاملات اجتماعی ممکن است بر انگیزش و تلاش‌های کارکنان تأثیر بگذارد. در مطالعه مشهور فولی بر روی سازمان‌ها (۲۰۱۵) عنوان شد که حتی اگر مدیران استبدادی عمل کرده، سلسله مراتب شرکت بسیار غیرقابل انعطاف باشد و با این حال وظایف به خوبی ایفا شود، کارکنان قادر خواهند بود که به روش‌های مختلف، از قبیل: تأخیر در اجرای دستورها و خیلی عامتر، یعنی ارتکاب رفتارهای فرصت طلبانه، عملکرد را تحت تأثیر قرار دهند. بسیاری از مطالعات نشان می‌دهند که اگر تعاملات انسانی بین نیروی کار بسیار راحت و بر مبنای اعتماد باشد، کارکنان تمایل بیشتری دارند که حداکثر تلاش خود را انجام دهند و احتمال بیشتری دارد از راه نظارت، افراد شانه خالی کردن از انجام وظایف را کاهش دهند. همان‌گونه که بولزو جیتیزی عنوان نموده‌اند نظارت و تنبیه توسط افراد هم سطح در تیم‌های کاری، مؤسسات اعتباری، شراکت‌ها، شرایط و اوضاع عمومی محلی و محلات یک شهر، اغلب ابزار مناسبی برای کاهش مشکلات ترغیب افراد در زمانی که اقدامات آنها برای عملکرد مناسب سایرین در معرض قراردادهای اجباری نمی‌باشند، به شمار می‌رود (اشل^۳، ۲۰۱۵).

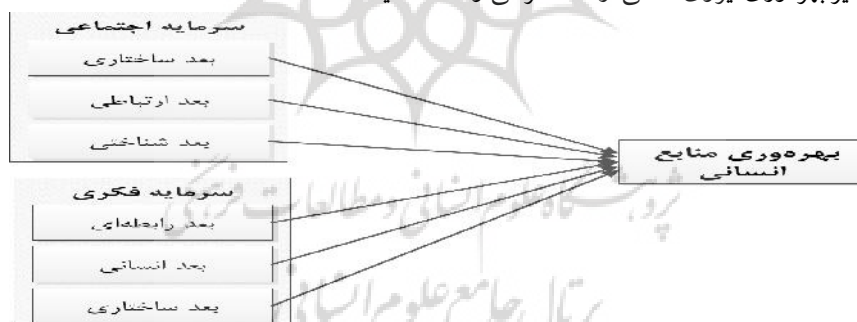
نتیجه تسهیل دانش، بهبود همکاری تیمی و تعهد سازمانی، احتمالاً کیفیت بالاتر محصولات خواهد بود که سرمایه اجتماعی این موارد را در بر می‌گیرد. همچنین وقتی کارکنان احساس کنند که از حمایت سازمانی برخوردارند، سطح ستاده‌ها از راه عملکرد بهتر آنها و نقش منفی استرس سازمانی در عملکرد، کاهش می‌یابد. با توجه به این بحث، درک می‌کنیم که باید به

1. Portes
2. Trigilia
3. Eshel

کدام جنبه‌های سرمایه اجتماعی تمرکز کنیم. ما هنوز با مسائلی مانند شبکه‌ها، همکاری و اعتماد، سرو کار داریم، هرچند ما مکانیزم‌هایی را که به وسیله آنها این سه عامل بر بهره‌وری تأثیر می‌گذارند می‌شناسیم (بسلی و کوآت، ۲۰۱۵).

مرور پژوهش‌های پیشین داخلی و خارجی همچون پژوهش قلیچ لی و مشبکی اصفهانی (۱۳۸۵)، شهبایی و خائف الهی (۱۳۸۹)، حسن زاده ثمرین و مقیمی (۱۳۸۹)، پیراسته و همکاران (۱۳۹۰)، فریر و استینبنک^۲ (۲۰۰۳)، ساباتینی^۳ (۲۰۰۸)، کالکان و همکاران^۴ (۲۰۱۴) نشان که تاکنون در پژوهشی به بررسی تاثیر همزمان ابعاد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری منابع انسانی پرداخته نشده تا بتوان از یکسو به این پرسش پاسخ داد که آیا سازمان می‌تواند از طریق افزایش سرمایه اجتماعی و فکری باعث بهبود بهره‌وری کارکنان شود و از سوی دیگر موثرترین ابعاد در این زمینه شناسایی شوند.

با توجه بررسی تحقیقات و مطالعات صورت گرفته در پژوهش حاضر ابعاد دو مفهوم سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری به عنوان متغیرهای مستقل و بهره‌وری نیروی انسانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است که مدل مفهومی پژوهش در قالب شکل شماره ۱ قابل مشاهده است. در پژوهش حاضر به منظور بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی (شامل ابعاد ساختاری، ارتباطی و شناختی) از مدل گوشال و ناهاپیت^۵ (۱۹۹۸) و همچنین بررسی ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه ساختاری) از مدل بنتیس^۶ (۱۹۹۹) و همچنین به منظور بررسی متغیر بهره‌وری نیروی انسانی از مدل هرسی و گلد اسمیت^۷ (۱۹۸۰) استفاده شد.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

1. Besley & Coate
2. Firer & Stainbank
3. Sabatini
4. Kalkan & et al.
5. Nahapiet & Ghoshal
6. Bontis
7. Hersey & Goldsmith

فرضیه‌های پژوهش

این پژوهش دربرگیرنده ۶ فرضیه اصلی است. در فرضیه‌های پژوهشی قصد داریم تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی شامل سرمایه اجتماعی ساختاری، شناختی و رابطه‌ای و ابعاد سرمایه فکری شامل سرمایه فکری انسانی، ساختاری و ارتباطی را بر بهره‌وری منابع انسانی مورد بررسی و آزمون قرار دهیم. بر این اساس فرضیه‌های پژوهش حاضر عبارتند از:

- فرضیه ۱: بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه ۲: بعد شناختی سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه ۳: بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه ۴: بعد انسانی سرمایه فکری بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه ۵: بعد ساختاری سرمایه فکری بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه ۶: بعد ارتباطی سرمایه فکری بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر معناداری دارد.

روش‌شناسی پژوهش

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی بین ابعاد سرمایه اجتماعی و فکری بر میزان بهره‌وری منابع انسانی در شعب بانک ملی شهر یزد می‌باشد. بنابراین این پژوهش را از نظر هدف می‌توان جز تحقیقات کاربردی محسوب کرد. و از نظر میزان کنترل محقق بر متغیرهای تحقیق از نوع تحقیقات غیر آزمایشی است، و در واقع یک تحقیق از نوع همبستگی است. در این تحقیق سه متغیر عمده وجود دارد. متغیرهای سرمایه‌ی اجتماعی و سرمایه‌ی فکری به عنوان متغیر پیش‌بین و متغیر بهره‌وری منابع انسانی به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده‌اند. هر آزمودنی در هر سه متغیر مورد سنجش قرار گرفت. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کلیه کارکنان شعب بانک ملی در شهر یزد، اعم از زن و مرد می‌باشد که با توجه به اطلاعات به دست آمده تعداد آن‌ها ۹۲۵ نفر است. در پژوهش حاضر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و از آنجایی که حجم جامعه محدود در نظر گرفته شده است، از فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه استفاده شده است.

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 \sigma_X^2}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \sigma_X^2}$$

با استفاده از فرمول بالا حداقل تعداد حجم نمونه برابر ۲۵۰ نفر محاسبه شد. برای اطمینان از دست‌یابی به تعداد نمونه مورد نظر تعداد ۳۰۰ پرسشنامه توزیع و در نهایت پس از حذف

پرسش‌نامه‌های مخدوش تعداد ۲۶۵ پرسشنامه نهایی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. (در این فرمول، سطح اطمینان ۹۵ درصد در نظر گرفته شد).

در ابتدا با استفاده از بررسی ادبیات و مصاحبه با مدیران، کارشناسان بازرسی کل و همچنین تحلیل اسناد تلاش شد برخی معیارها برای اندازه‌گیری بهره‌وری کارکنان شناسایی شود. این داده‌ها با استفاده از روش‌های تحلیل داده‌های کیفی (تحلیل تم) مورد سنجش قرار گرفت؛ سپس در مرحله کمی تحقیق، پرسشنامه‌ای براساس مولفه‌های مطرح شده توسط هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) طراحی، و داده‌ها از تعداد نسبتاً زیادی از نمونه منتخب از کارکنان گردآوری شد. با استفاده از روش‌های مناسب تحلیل داده‌های کمی که در اینجا تحلیل عاملی بود، این داده‌ها مورد سنجش قرار گرفت و ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی در بازرسی کل استخراج شد. ابزارهای گردآوری اطلاعات در مرحله کیفی تحقیق مصاحبه و بررسی اسناد و مدارک سازمانی بود. در این بخش جهت بررسی پایایی و روایی از روش سه سوسازی استفاده شده است. برای مرحله کمی نیز از پرسشنامه به عنوان ابزار اصلی گردآوری و تحلیل داده‌ها استفاده شد. که در ادامه به توضیح آنها پرداخته شده است.

ابزار گردآوری داده‌ها و روایی و پایایی آن

پرسش‌نامه این پژوهش مشتمل بر ۴ بخش کلی است. در بخش نخست تعدادی پرسش با هدف شناسایی متغیرهای جمعیت‌شناختی (سن، جنسیت و...) طرح گردید. در بخش دوم و سوم پرسش‌نامه با توجه به طیف لیکرت ۵ نقطه‌ای (با گزینه‌های ۱- بسیار مخالف ۲- مخالف ۳- بدون نظر ۴- موافق ۵- بسیار موافق) پرسش‌هایی به منظور سنجش هر یک از ابعاد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی تنظیم شد. در نهایت در بخش چهارم پرسش‌نامه سوالات مربوط به بهره‌وری منابع انسانی جای داده شد. علی‌رغم وجود ابزارهای مختلف در زمینه بهره‌وری نیروی انسانی مانند تیلور و برنت (۲۰۱۳) و سایر ابزارهای جدید برای سنجش متغیرهای سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری، در این پژوهش از الگوهای ارائه شده توسط هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰)، گوشال و ناهاپیت (۱۹۹۸) و مدل بنتیس (۱۹۹۹) استفاده شده است. چرا که الگوها و به تبع آن ابزارهای ارائه شده توسط ایشان از جامعیت لازم برخوردار بوده و در تحقیقات متعددی که روایی و پایایی آن بارها مورد تایید قرار گرفته از آنها بهره‌جسته‌اند. بر این اساس از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرها استفاده شده است.

۱- جهت سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، که از پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد حیدری (۱۳۹۰)، اقتباس شده، استفاده شده است. این پرسشنامه

- دارای ۳۱ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت تدوین شده است.
- ۲- جهت سنجش سرمایه فکری از پرسش نامه استاندارد ارزیابی سرمایه فکری بوتیس (۱۹۹۸)، که داری ۴۲ سوال و سه مولفه (سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) است استفاده شد.
- ۳- به منظور ارزیابی متغیر بهره‌وری منابع انسانی از پرسش نامه بهره‌وری منابع انسانی هرسی و گلد اسمیت (۱۹۸۰)، که دارای ۱۷ سوال است، استفاده شد.

روایی و پایایی ابزارها

در واقع مفهوم روایی در پی پاسخ به این سوال است که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می‌سنجد. بدون آگاهی از روایی ابزار اندازه‌گیری نمی‌توان به دقت داده‌های حاصل از آن اطمینان داشت. برای تعیین اعتبار (روایی) و حصول اطمینان از قابلیت اجرای پرسشنامه‌ها دو شیوه‌ی روایی صوری و محتوایی به کار گرفته شده است. به این منظور می‌توان گفت با توجه به مبانی نظری و نظر متخصصین و خبرگان در این زمینه، در نظر داشتن تعاریف عملیاتی متغیرها و قابل فهم بودن سوالات مورد بررسی و نهایتاً اعمال نظرات در مورد محتوای ابزار و رفع اشکالات موجود تا حد زیادی خصیصه روایی پرسشنامه افزایش یافته است. همچنین برای آزمون پایایی پرسشنامه پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. از آنجایی که مقدار ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای هر بخش پرسشنامه و همچنین برای کل داده‌ها (۰/۷۹) از حد قابل قبول (۰/۷ =) بیشتر است لذا پایایی پایایی ابزار اندازه‌گیری تایید می‌گردد. جدول شماره ۱ مشخصات ابزار اندازه‌گیری و نتایج آزمون پایایی پرسش نامه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱- مشخصات ابزار اندازه‌گیری و نتایج آزمون پایایی آن

منبع	ضریب آلفای کرونباخ	تعداد پرسش‌ها	متغیر
(Nahapiet & Ghoshal, 1998)	۰,۷۳	۷	سرمایه اجتماعی رابطه‌ای
	۰,۸۷	۴	سرمایه اجتماعی شناختی
	۰,۷۵	۶	سرمایه اجتماعی ساختاری
(Bontis, 1999)	۰,۷۸	۷	سرمایه فکری انسانی
	۰,۷۰	۷	سرمایه فکری ساختاری
	۰,۶۹	۷	سرمایه فکری ارتباطی
(Hersey & Goldsmith, 1980)	۰,۸۰	۱۷	بهره‌وری نیروی انسانی
	۰,۷۹	۴۴	کل پرسشنامه

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو بخش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در سطح آمار توصیفی از میانگین، انحراف استاندارد، فراوانی برای توصیف شرایط موجود، و در سطح آمار استنباطی جهت تعمیم صفات نمونه به جامعه متناسب با سنجش داده‌ها و فرضیه‌های پژوهش از آزمون رگرسیون خطی تک متغیره و چند متغیره استفاده شده است. همچنین برای بررسی شدت همبستگی بین متغیرها نیز از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. و در نهایت برای توصیف و تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS20 استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

توصیف پاسخگویان پژوهش

در جدول ۳ پاسخگویان پژوهش حاضر از لحاظ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی توصیف آماری شده‌اند. همان‌گونه که اطلاعات ارائه شده نشان می‌دهند بیشتر پاسخگویان این پژوهش دارای تحصیلات لیسانس بوده و در رده‌ی سنی ۳۵ تا ۵۰ سال قرار داشته‌اند. همچنین فراوانی مردها بیشتر از زن‌ها است به نحوی که ۷۷ درصد از کل تعداد نمونه را مردها تشکیل می‌دهند. اطلاعات مربوط به سابقه کار پاسخگویان نیز نشان می‌دهد که کارکنان با سابقه کار ۱ تا ۲ سال بیشترین فراوانی و ۵ تا ۷ سال کمترین فراوانی را دارا هستند.

جدول شماره ۲- آمار توصیفی

جنسیت		رده‌ی سنی (سال)			رشته شغلی	
زن	مرد	بیشتر از ۵۰	۳۵ تا ۵۰	کمتر از ۲۵	تخصصی	پشتیبانی
۲۳ درصد	۷۷ درصد	۹/۲	۴۷/۹	۲/۲	۳۷/۹	۶۲/۱
		درصد		درصد	درصد	درصد
		سابقه کار (سال)		تحصیلات		
دیپلم و کمتر	فوق دیپلم	۵ تا ۷	۲ تا ۵	۱ تا ۲	فوق لیسانس و دکتری	لیسانس
۹ درصد	۱۳/۲ درصد	۲۷/۳	۱۰/۵	۳۳/۸	۵۵/۶	۲۳/۴۷
		درصد		درصد	درصد	درصد
		۵۴/۳۳				

آزمون فرضیه‌های پژوهش

در این مرحله از تجزیه و تحلیل داده‌ها به آزمون فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آزمون رگرسیون چندگانه و سپس اصلاح مدل رگرسیونی برآورد شده با استفاده از آزمون رگرسیون

مرحله‌ای و روش «حذف رو به عقب»^۱ پرداخته می‌شود. بدین منظور تمام متغیرهای مستقل پژوهش (ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری) به عنوان پیش‌بین‌های^۲ متغیر وابسته (بهره‌وری منابع انسانی) وارد مدل شده و پس از تخمین و آزمون معناداری ضرایب بتا، متغیرهای مستقلی که نقش معناداری در تبیین یا پیش‌بینی متغیر وابسته نداشته باشند، یک به یک از مدل خارج می‌شوند. در ادامه نتایج مربوط به آزمون هر یک از فرضیه‌های پژوهش و سپس نتایج نهایی اصلاح مدل رگرسیونی گزارش و تفسیر می‌شوند.

آزمون فرضیه نخست

در فرضیه نخست پژوهش گر ادعا کرده بود که سرمایه اجتماعی رابطه‌ای تأثیر معناداری بر بهره‌وری منابع انسانی دارد. نتایج آزمون این فرضیه در جدول ۴ گزارش شده است. اطلاعات ارائه شده در این جدول نشان می‌دهد که سطح معناداری آزمون از مقدار ۰/۰۵ کمتر است و در نتیجه می‌توان با اطمینان بیش از ۹۵ درصد فرض صفر آزمون مبنی بر غیر معنادار بودن ضریب بتای برآورد شده را رد کرد و فرض مقابل آن را مورد تأیید قرار داد. بر این اساس می‌توان بیان کرد که سرمایه اجتماعی رابطه‌ای تأثیر معنادار و مثبتی بر بهره‌وری منابع انسانی دارد. شدت این اثرگذاری نیز برابر ۰/۳۰ است.

جدول شماره ۳- نتیجه آزمون فرضیه نخست

رابطه مورد آزمون	ضریب بتا	t-value	سطح معناداری	نتیجه آزمون فرضیه
سرمایه اجتماعی رابطه‌ای بهره‌وری منابع انسانی	۰/۳۰	۵/۲۴	۰/۰۰۰	تایید فرضیه

آزمون فرضیه دوم

در فرضیه دوم بیان شده است که بعد شناختی سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری بر بهره‌وری منابع انسانی دارد. نتایج آزمون فرضیه دوم در جدول شماره ۵ گزارش شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌کنید سطح معناداری مشاهده شده کمتر از ۰/۰۵ است و در نتیجه در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان فرض صفر آزمون را رد و فرض مقابل آن را مورد تأیید قرار داد. بر این اساس می‌توان ادعا کرد که بعد شناختی سرمایه اجتماعی تأثیر معنادار و مثبتی بر بهره‌وری منابع انسانی دارد. ضریب بتای برآورد شده (۰/۲۶) نیز شدت این اثرگذاری را نشان می‌دهد.

1. Backward Elimination
2. Predictors

جدول شماره ۴- نتیجه آزمون فرضیه دوم

رابطه مورد آزمون	ضریب بتا	t-value	سطح معناداری	نتیجه آزمون فرضیه
سرمایه اجتماعی شناختی بهره‌وری منابع انسانی	۰/۲۶	۴/۴۰	۰/۰۰۰	تایید فرضیه

آزمون فرضیه سوم

در فرضیه سوم ادعا شده است که بعد ساختاری سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری بر بهره‌وری منابع انسانی دارد. اطلاعات گزارش شده در جدول ۶ نشان می‌دهد که سطح معناداری آزمون کمتر از مقدار بحرانی ۰/۰۵ است و در نتیجه می‌توان با اطمینان بیش از ۹۵ درصد فرض صفر را رد و فرض مقابل آن را مورد تایید قرار داد. بر این اساس فرضیه سوم نیز تایید می‌شود و می‌توان بیان کرد که بعد ساختاری سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر بهره‌وری منابع انسانی دارد.

جدول شماره ۵- نتیجه آزمون فرضیه سوم

رابطه مورد آزمون	ضریب بتا	t-value	سطح معناداری	نتیجه آزمون فرضیه
سرمایه اجتماعی ساختاری بهره‌وری منابع انسانی	۰/۳۷	۶/۵۵	۰/۰۰۰	تایید فرضیه

آزمون فرضیه چهارم

در فرضیه چهارم پژوهش‌گر بیان کرده است که سرمایه فکری انسانی تأثیر معناداری بر بهره‌وری منابع انسانی دارد. نتایج آزمون این فرضیه پژوهشی نیز در جدول شماره ۷ ارائه شده است. همان‌گونه که اطلاعات ارائه شده در این جدول نشان می‌دهد سطح معناداری آزمون کمتر از ۰/۰۵ است و در نتیجه در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر رد و فرض مقابل آن مورد تایید قرار می‌گیرد. بر این اساس می‌توان بیان کرد که سرمایه فکری انسانی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول شماره ۶- نتیجه آزمون فرضیه چهارم

رابطه مورد آزمون	ضریب بتا	t-value	سطح معناداری	نتیجه آزمون فرضیه
سرمایه فکری انسانی بهره‌وری منابع انسانی	۰/۳۸	۶/۷۴	۰/۰۰۰	تایید فرضیه

آزمون فرضیه پنجم

در فرضیه پنجم پژوهشی بیان شده است که سرمایه فکری ساختاری تأثیر معناداری بر بهره‌وری منابع انسانی دارد. نتایج آزمون این فرضیه پژوهشی همان‌گونه که در جدول شماره ۸ گزارش شده است نشان می‌دهد که سطح معناداری مشاهده شده آزمون کمتر از ۰/۰۵ است و در نتیجه با اطمینان بیش از ۹۵ درصد فرضیه پنجم مورد تأیید قرار می‌گیرد. بر این اساس می‌توان ادعا کرد که سرمایه فکری ساختاری تأثیر معنادار و مثبتی بر بهره‌وری منابع انسانی دارد. ضریب بتای ۰/۲۸ نیز بیانگر شدت این اثرگذاری است.

جدول شماره ۷- نتیجه آزمون فرضیه پنجم

رابطه مورد آزمون	ضریب بتا	t-value	سطح معناداری	نتیجه آزمون فرضیه
سرمایه فکری ساختاری بهره‌وری منابع انسانی	۰/۲۸	۴/۸۵	۰/۰۰۰	تایید فرضیه

آزمون فرضیه ششم

در فرضیه ششم، پژوهشگر ادعا کرده بود که سرمایه فکری ارتباطی تأثیر معناداری بر بهره‌وری منابع انسانی دارد. نتایج آزمون این فرضیه در جدول شماره ۹ گزارش شده است. اطلاعات ارائه شده در این جدول نشان می‌دهد که سطح معناداری آزمون از مقدار ۰/۰۵ کمتر است و در نتیجه می‌توان با اطمینان بیش از ۹۵ درصد فرض صفر آزمون مبنی بر غیر معنادار بودن ضریب بتای برآورد شده را رد کرد و فرض مقابل آن را مورد تأیید قرار داد. بر این اساس می‌توان بیان کرد که سرمایه فکری ارتباطی تأثیر معنادار و مثبتی بر بهره‌وری منابع انسانی دارد. شدت این اثرگذاری نیز برابر ۰/۱۹ است.

جدول شماره ۸- نتیجه آزمون فرضیه ششم

رابطه مورد آزمون	ضریب بتا	t-value	سطح معناداری	نتیجه آزمون فرضیه
سرمایه فکری ارتباطی بهره‌وری منابع انسانی	۰/۱۹	۳/۱۴	۰/۰۰۲	تایید فرضیه

آزمون مدل نهایی پژوهش

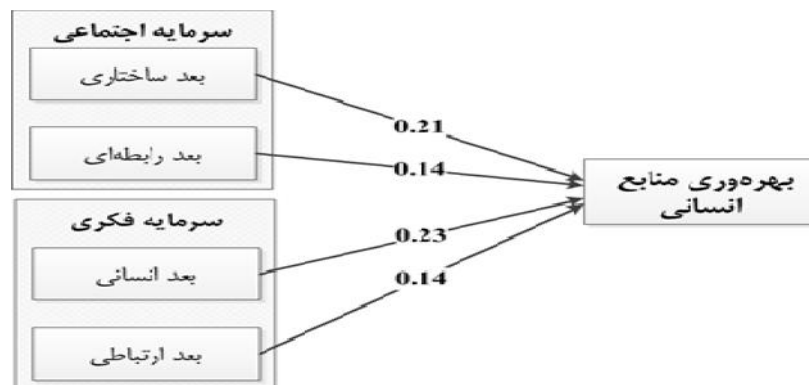
در این پژوهش جهت آزمون مدل مفهومی و اصلاح آن از رگرسیون گام به گام (مرحله‌ای) و

روش حذف رو به عقب^۱ استفاده شد. این روش با مدلی شروع می‌شود که تمام متغیرهای مستقل را در بر دارد. نرم‌افزار در هر گام متغیری را از مدل خارج می‌کند که کمترین تغییرات را در مقدار ضریب تعیین (R2) ایجاد کند. این تغییر در ضریب تعیین باید در حدی باشد که نتوان فرضیه صفر مبنی بر صفر بودن مقدار واقعی تغییر را رد کرد. به عبارت دیگر کم اهمیت‌ترین متغیرهای مستقل تا آنجایی که تغییری معنادار در مقدار ضریب تعیین (قدرت پیش‌بینی مدل) ایجاد نشود در هر گام از مدل حذف می‌شوند و بدین شکل بهترین مدل رگرسیونی برای تبیین متغیر وابسته برآورد می‌شود. نتایج این مرحله از پژوهش نشان داد زمانی که قصد مدل‌سازی تاثیر همزمان ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر بهره‌وری منابع انسانی داریم نتایج با مرحله قبل کمی متفاوت می‌شود. جدول شماره ۱۰ نتایج نهایی آزمون و اصلاح مدل رگرسیونی برآورد شده را پس از حذف روابط غیر معنادار نشان می‌دهد. همچنین با توجه به ضریب تاثیر (ضریب بتا) برآورد شده برای هر یک از متغیرهای مستقل مدل اولویت یا همان اهمیت هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر بهره‌وری منابع انسانی مشخص شد. همان‌گونه که اطلاعات ارائه شده در جدول شماره ۹ نشان می‌دهند دو متغیری که در مرحله اصلاح مدل حذف شده‌اند متغیرهای سرمایه اجتماعی شناختی و سرمایه فکری ساختاری هستند که معناداری تاثیر آنها بر بهره‌وری منابع انسانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد تایید نشده است. چرا که سطح معناداری برای ضرایب رگرسیونی برآورد شده نشان می‌دهد که ضریب مربوط به دو متغیر سرمایه اجتماعی شناختی و سرمایه فکری ساختاری معنادار نیست زیرا سطح معناداری مشاهده شده برای این ضرایب بیشتر از ۰/۰۵ است. شکل شماره ۲ مدل نهایی پژوهش را همراه با ضرایب بتای برآورد شده نشان می‌دهد.

جدول شماره ۹- نتایج آزمون و اصلاح مدل نهایی پژوهش

اولویت	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب بتا	t-value	سطح معناداری
۳	سرمایه اجتماعی رابطه‌ای	بهره‌وری منابع انسانی	۰/۱۴	۲/۴۹	۰/۰۱۳
۲	سرمایه اجتماعی ساختاری	بهره‌وری منابع انسانی	۰/۲۱	۳/۴۸	۰/۰۰۰
۱	سرمایه فکری انسانی	بهره‌وری منابع انسانی	۰/۲۳	۳/۷۷	۰/۰۰۱
۳	سرمایه فکری رابطه‌ای	بهره‌وری منابع انسانی	۰/۱۴	۲/۵۸	۰/۰۱۰

1. Backward Elimination



شکل شماره ۲- مدل نهایی پژوهش

نتیجه‌گیری

سازمان‌ها در عصر جدید تحولات و پویایی‌های محیط، دیگر بر دارایی‌ها و سرمایه‌های سنتی خود نمی‌توانند تکیه کنند. امروزه تاکید سازمانهای پیشرو بر شناسایی دارایی‌ها و سرمایه‌های جدیدی است که بتوانند با تکیه بر این سرمایه‌ها و مدیریت آن خود را همراستا با تغییرات محیط پیش ببرند. تحقیقات نشان داده است که شرکت‌هایی که از سطح بیشتری از کنترل و تمرکز روی دارایی‌های نامشهود خود برخوردارند به نسبت شرکت‌هایی که نسبت به این دارایی‌ها و بطور اخص سرمایه‌های فکری بی‌توجه‌اند، دارای عملکرد و بازگشت سرمایه بهتر و نوسان قیمت سهام این شرکت‌ها کمتر بوده است (برام هندکار، ۲۰۰۷).

از جمله این دارایی‌ها سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی یک سازمان است. سرمایه فکری را مجموعه‌ای از دانش، اطلاعات، دارایی‌های فکری، تجارب، یادگیری سازمان می‌دانند که جهت نیل به توسعه یک سازمان به طور جدی مورد توجه قرار می‌گیرد (استوارت به نقل از قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵). سرمایه فکری یک مفهوم جدید نیست و استفاده از این مفهوم به اواسط قرن نوزدهم باز می‌گردد (نصیر^۱، ۲۰۱۴). سرمایه فکری را ارزش اقتصادی دو مقوله از دارایی‌های نامشهود سازمانی یعنی انسان و ساختار تعریف می‌کند. در این تعریف، انسان می‌تواند مشتریان، کارکنان، تأمین‌کنندگان، رقبا و مقامات دولتی باشد (غوس و وو^۲، ۲۰۰۷). لذا مفهوم سرمایه فکری کاربردی مهم و گسترده یافته است. سرمایه فکری در مشتریان، فرایندها، اطلاعات، علامت تجاری، منابع انسانی و سیستم‌های سازمان متجلی می‌شود و نقش فزاینده‌ای در خلق مزیت‌های رقابتی پایدار ایفا می‌کند.

1. Nasir

2. Ghose & Wu

دیگر سرمایه نامشهود اما اثرگذار و مهم سازمان‌ها سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی را اعتماد، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل و شناخت متقابل می‌دانند (اندیشمند، ۱۳۸۸). یکی از اثرات سرمایه اجتماعی، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی سازمان‌هاست. در سازمان‌های کسب و کار، سرمایه اجتماعی منبع مهمی از بهره‌وری به شمار می‌رود. برای این که کارها انجام گیرد لازم است که کارگران و متخصصان توصیه‌ها و پشتیبانی‌های دیگران را فراتر از ساختار سلسله‌مراتبی شرکت به کار بندند (چانگک و همکاران^۱، ۲۰۱۰).

از سوی دیگر مهمترین دارایی هر سازمانی سرمایه انسانی آن سازمان است و همه تلاش سازمان‌ها برای بالا بردن و افزایش بهره‌وری منابع انسانی خود است تا بتوانند به اهداف سازمان نایل شوند. سازمان‌ها در نگاه سنتی همه تمرکزشان بر ابزارهای سنتی افزایش بهره‌وری نیروی انسانی است اما در پویایی‌های محیطی و نگاه امروزی به موضوع بهره‌وری منابع انسانی، صرفاً با تکیه بر ابزارهای گذشته تحقق بهره‌وری منابع انسانی امکان‌پذیر نیست و یا حداقل نمی‌توان به حد اعلای بهره‌وری رسید، چرا که همانگونه که اسپین (۲۰۰۴) نیز تاکید می‌کند امروز برای رویارویی و تحقق بهره‌وری در محیط جدید نیازمند ابزارهای جدید نیز هستیم.

در این پژوهش هدف اصلی آن بررسی تاثیر ابعاد سرمایه اجتماعی و فکری بر بهره‌وری منابع انسانی در کارکنان بانک ملی استان یزد بود. در این تحقیق تاثیر ابعاد ساختاری و رابطه‌ای و شناختی سرمایه اجتماعی و ابعاد انسانی و ارتباطی و ساختاری سرمایه فکری بر بهره‌وری منابع انسانی مورد مطالعه قرار گرفت. یافته‌ها در مراحل مختلف تحقیق بیانگر تاثیر ۲ بعد ساختاری و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی و بعد انسانی و ارتباطی سرمایه فکری بر بهره‌وری منابع انسانی در بین کارکنان بانک ملی استان یزد بود. نتایج این تحقیق در نگاهی کلان با تحقیقات ساب‌آینی (۲۰۰۸)، کلکان و همکاران (۲۰۱۴)، فریر و استینینک (۲۰۰۳) و همچنین پیراسته و همکاران (۱۳۹۰) همسو بوده است. به عبارتی حکایت از تاثیر سرمایه اجتماعی و فکری بر بهره‌وری منابع انسانی هستیم. یافته‌های این پژوهش در حذف بعد ساختاری سرمایه فکری در تاثیر بر بهره‌وری منابع انسانی با نتایج پژوهش قلیچ لی و مشبکی (۱۳۸۵) همسو بوده است به معنای اینکه آنها در پژوهش خود بعد ساختاری سرمایه فکری را در مرحله دوم تاثیر بر بهره‌وری منابع انسانی می‌دانند. بکر^۲ مطرح می‌کند که یک رابطه بین سرمایه‌گذاری در سرمایه‌های فکری با بهره‌وری

1. Chang& et al
2. Beker

کارکنان وجود دارد. برنامه‌ریزی برای توسعه سرمایه‌های فکری تنها مزیت رقابتی برای سازمان نیست، بلکه آن فرصتی برای یادگیری روش‌های جدید و بهبود عملکرد موسسه ارائه می‌کند (چانگ و همکاران^۱، ۲۰۱۰)

بر اساس یافته‌ها چنانچه سازمان‌ها بخواهد در زمینه منابع انسانی، بهره‌وری داشته باشد باید در وهله اول به مهارت‌ها، تجارب و دانش افراد توجه نماید و به عنوان یک منبع نوآوری و نوسازی استراتژیک در سازمان بها دهد. در وهله دوم به پایگاههای داده، نمودارهای سازمانی، دستور العمل‌های اجرایی، فرایندها، استراتژی‌ها و هرآنچه که در بعد ساختاری سرمایه اجتماعی تعریف می‌شود توجه نماید.

در گام بعدی به بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی و بعد ارتباطی سرمایه انسانی توجه نماید. به عبارتی سازمان‌ها برای تعامل مثبت، برای ایجاد انگیزه در کارکنان توجه داشته باشد تا اعتماد بین کارکنان برقرار شود تا زمینه بهره‌وری منابع انسانی فراهم گردد. با این وجود استورگس^۲ (۲۰۰۰) باور دارد سرمایه اجتماعی نیازمند تحقیقات بیشتری است و باید تأثیر آن بر عملکرد سازمانی شفاف‌تر شود. بنابراین سازمان‌هایی که در توسعه منابع انسانی سرمایه‌گذاری می‌کنند نمی‌توانند نقش مهم سرمایه اجتماعی را نادیده بگیرند. کارکنان آموزش دیده و تحصیلکرده نیازمند محیطی هستند که به آنها انگیزه رشد و توسعه را بدهد، چنین محیطی تنها از راه سرمایه‌گذاری روی سرمایه اجتماعی محقق خواهد شد (بروکس و نافوخو^۳، ۲۰۰۶).

با توجه به نتایج پژوهش مبنی بر تأثیر مثبت سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر بهره‌وری نیروی انسانی و مبتنی بر مبانی نظری پژوهش و در جهت تقویت و بهبود این سرمایه‌های نامشهود در سازمان پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها اقداماتی را از جمله نهادینه کردن چشم‌انداز، رسالت و اهداف سازمان از طریق مشارکت کارکنان در خلق آن‌ها و یادآوری مکرر آن‌ها، برگزاری برنامه‌هایی به منظور ایجاد روابط رو در رو، زبان و تجربیات مشترک، اعتماد و کار گروهی، شناسایی ارتباطات سازمانی و تکمیل آن به منظور تصرف و انتشار و بهره‌برداری از دانش، طرح‌ریزی و برنامه‌ریزی بهبود ارتباطات بیرونی با مشتریان، تأمین کنندگان و سرمایه‌گذاران، بازنگری مجدد به منظور شناسایی نقاط ضعف در ساختار و تعداد نیروی انسانی متخصص خود در بخش تحقیق و توسعه و شناسایی خدماتی که بیشترین ارزش را برای مشتری دارند و کاربرد تجربیات رقبا داخلی و خارجی را در ارائه بهتر و مطلوب‌تر این خدمات سازماندهی نمایند.

1. Thang et al

2. Sturgess

3. Brooks, Kita & Muya Nafukho

در راستای توسعه تحقیقات آتی در این حوزه موضوعی پیشنهاد می شود پژوهشگران تاثیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری را بر سایر پیامدهای سازمانی و شغلی مانند تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی مورد آزمون قرار دارد و از این طریق مدل مفهومی ارائه شده در این پژوهش را بسط دهند و از طریق مطالعه‌ای کیفی عوامل موثر بر سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری را نیز شناسایی و مورد بررسی قرار دهند.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

- اختر محققى، م. (۱۳۸۵). *سرمایه اجتماعی*. تهران: انتشارات اندیشه.
- اندیش مندو (۱۳۸۸). شناسایی مولفه‌های سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌ها به منظور ارائه مدلی جهت ارتقای آن. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۳(۲).
- بوردیو، پ. (۲۰۰۷). *بنیان‌های سرمایه اجتماعی*. (م. اسدپور، مترجم) تهران: انتشارات اندیشه.
- پیراسته، م.، جلیلیان، ح.، میرزایی، ح. (۱۳۹۰). رابطه سرمایه فکری و بهره‌وری در صنعت بانکداری. *فصلنامه پول و اقتصاد*، ۷، ۲۰۳-۲۳۳.
- پیران، م.، آقاجانی، ط.، شوقی، ب.، رضا زاده، آ. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر خلاقیت کارکنان در صنایع ریخته‌گری ایران (مورد مطالعه: کارکنان شاغل در شهر صنعتی کاوه). *فصلنامه ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۲(۱)، ۱۶۳-۱۸۳.
- تاجبخش، ک. (۱۳۸۳). *سرمایه اجتماعی: اعتماد، دموکراسی و توسعه*. تهران: انتشارات سمت.
- حسن زاده ثمرین، ت.، مقیمی، و س. (۱۳۸۹). اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی. *مطالعات مدیریت راهبردی*، ۳، ۱۲۳-۱۴۳.
- خیرخواه، ه. (۱۳۹۰). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری سازمان. مطالعه موردی: ادارات آموزش و پرورش استان کردستان. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی*.
- دستگیر، م.، عرب صالحی، م.، امین جعفری، ر.، اخلاقی، ح. (۱۳۹۳). تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت. *پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی*، ۶(۲۱)، ۱-۳۶.
- رحیمی فر، م. (۱۳۸۷). بهره‌وری نیروی انسانی و رشد اقتصادی. *ماهنامه بررسی مسائل و سیاستهای اقتصادی* (۸۴/۸۳)، ۴۷-۵۶.
- رعنائی کردشولی، ح.، محمملو، م.، غفاریان، ا.، موسی زادگان، ح. (۱۳۹۱). اندازه‌گیری بهره‌وری منابع انسانی در شرکت ملی نفت ایران. *فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت*، ۴(۱۳)، ۳۱-۳۹.
- شهابی، ب.، خائف الهی، ا. (۱۳۸۹). (۱۳۸۹). بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شعب بانک سپه در تهران. *د. نشریه مدیریت دولتی*، ۵، ۷۳-۹۰.
- فطرس، م.، بیگی، ت. (۱۳۸۸). الگوهای اندازه‌گیری سرمایه فکری با نگاهی به بخش خدمات. *ماهنامه تدبیر*، ۳(۲۰)، ۲۷-۳۳.
- قدم زن جلالی، ا. (۱۳۹۰). سرمایه اجتماعی و نقش آن در توسعه مدیریت دانش و

- سازمانهای دانش محور. ماهنامه مهندسی مدیریت, ۴۳(۵), ۳۰-۳۸.
- قلیچ لی, ب. و مشبکی اصفهانی, ا. (۱۳۸۵). نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان. فصلنامه دانش مدیریت, ۱۹(۷۵), ۱۲۵-۱۴۷.
- موسوی, م. (۱۳۸۶). مشارکت اجتماعی یکی از مولفه‌های سرمایه اجتماعی. فصلنامه رفاه اجتماعی, ۶(۲۳), ۷۲.
- Alguezaui, S., & Filieri, R. (2010). Investigating the role of social capital in innovation: sparse versus dense network. *Journal of Knowledge Management*, 14(6), 891-909.
- Aspin, L. (2004). Teaching and learning Research Programme. *social capital and productivity*, 1-34.
- Besley, T. and S. Coate (2015), "Group Lending, Repayment Incentives and Social Collateral", *Journal of Development Economics*, 46(1), 1-18.
- Bolino, M., Turnley, W., & Bloodgood, J. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of management review*, 27.
- Bontis, N. (1999). Managing organizational Knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field. *International journal of technology management*, 18(5/6).
- Bramhandkar, A, Erickson, S, Applebee, I.(2007). Intellectual Capital and Organizational Performance an Empirical Study of the Pharmaceutical Industry, ECKM 2007, 8th European Conference on Knowledge Management, Barcelona.
- Brooks, Kita & Muya Nafukho, Fredrick, (2006), Human resource development, social capital, emotional intelligence: Any link, *Journal of European Industrial Training*; vol, 30; ABI/INFORM Global, pg117.
- Chang, S., Tein, S., & Lee, H. (2010). Social capital, creativity, and new product advantage: an empirical study. *International Journal of Electronic Business Management*, 8(1), 43-55.
- Chen, Jin. ; Zhuhai Zhu and Hong Yuan Xie. (2014). "Measuring Intellectual Capital: A New Model and Empirical Study", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5, No.1, pp.195-212.
- Chen, M., Cheng, S., & Hwang, Y. (2005). An empirical investigation of the relationship between market value and financial performance. *Journal of Intellectual Capital*, 6(2), 159-176.
- Cohen, D., & Prusak, L. (2001). *In Good Company: How Social Capital Makes Organizations Work*. Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Davar, S. C. & Mani Parti. (2013). Does Training Affect Productivity of Employees? Two Methods of Meta-Analysis. *The Indian Journal of Industrial Relations*, Vol. 48, No. 4.
- Enshassi, A; Mohamed, S; Mayer, P; Abed, k. (2007). Benchmarking masonry labor productivity, *international journal of productivity and performance management*, 56, pp.358-368.
- EnShassi, Adnan; Mohamed, Sherif; Mayer, Peter; Abed, Karem, (2007), «Benchmarking Masonry Labor Productivity», *International Journal of*

Productivity and Performance Management, Vol. 56, No.4 , pp.358-368.

- Eshel, I., L. Samuelson, and A. Shaked (2015), "Altruists, Egoists, and Hooligans in a Local Interaction Model", *American Economic Review*, 88(1), 157-179.

- Firer, S., & Stainbank, L. (2003). Testing the relationship between intellectual capital and a company's performance: Evidence from South Africa. *Meditari Accountancy Research*, 11(1), 25-44.

- Foley, M., Edwards, B. (2015), "Is It Time to Disinvest in Social Capital?", *Journal of Public Policy* No.19: 141-73.

- Ghose, D., & Wu, A. (2007). Intellectual capital and capital markets: additional evidence. *Journal of Intellectual Capital*, 8(2), 216-235.

- Hall, M. (2003). Nursing Intellectual Capital: A Theoretical Approach for Analyzing Nursing productivity. *Nursing Economics*, 1(1).

- Hersey, P., & Goldsmith, M. (1980). A Situational Approach to Performance Planning. *Training & Development Journal*, 34(11), 38-44.

- Kalkan, A., Bozkurt, O., & Arman, M. (2014). The impacts of intellectual capital, innovation and organizational strategy on firm performance. *10th International Strategic Management Conference*, 150, pp. 700-707.

- Kianto, A., Hurmelinna-Laukkanen, p., & Ritala, P. (2010). Intellectual capital in service- and product-oriented companies. *Journal of Intellectual Capital*, 11(3), 305 - 325.

- Ling, Y. (2013). The influence of intellectual capital on organizational performance-knowledge management as moderator. *Asia Pacific Journal of Management*, 30(3), 937-964.

- Lopez, G., & Cuartas, D. (2010). The Most Relevant Indicators of Intellectual Capital Components in an Engineering Faculty. *2nd International Congress on Engineering Education*, (pp. 249 - 253).

- McAdam, R., Hazlett, S. A., Gillespie, K. A. (2008), Developing a conceptual model of lead performance measurement and benchmarking: A multiple case analysis, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 28, No. 12, PP. 1153-1185.

- McKean, M. (2014), "Success on the Commons: A Comparative Examination of Institutions for Common Property Resource Management", *Journal of Theoretical Politics*, 4(2), 256-68.

- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital , intellectual capital and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 32(2), 242-266.

- Narayan, D. and L. Pritchett (2015), "Cents and Sociability: Household Income and Social Capital in Rural Tanzania", *Economic Development and Cultural Change*, 47, 871-889.

- Nasir, H. B. (2014). Intellectual Capital and Corporate Financial Performance: A Comparative Examination of Some Selected Malaysian and Foreign Companies. *Advances in Environmental Biology*. Vol 8, No 9.

- Nazari, J., & Herremans, I. (2007). Extended VAIC model: Measuring intellectual capital components. *Journal of Intellectual Capital*, 8(1), 595-609.

- Portes, A., Sensenbrenner J. (2015), "Embeddedness and Immigration: Notes on the Social Determinants of Economic Action", *American Journal of Sociology* No. 98: 1320-50.

- Powell, W. (2014), "Neither Market nor Hierarchy: Network Forms of Organization", *Research in Organizational Behaviour*, 12, 295-336.
- Rabin, M. (2015), "Incorporating Fairness into Game Theory and Economics", *American Economic Review*, 83(5), 1281-1302.
- Sabatini, F. (2008). Does social capital improve labour productivity in Small and Medium Enterprises? *International Journal of Management and Decision Making*, 9(5), 454-480.
- Sauian, M. (2002). *Lober productivity: An important manufacturing system*, 13 ;(6):435-438.
- Seyed Ameri MH. (2008). the relationship between organizational culture and managers. Productivity in Azarbayjan sports organizations. *Motivation Quarterly*, 35:143-158.
- Starrett, D. (2015), "Social Institutions, Imperfect Information, and the Distribution of Income", *Quarterly Journal of Economics*, 90, 261-84.
- Tarrow, S. (2014), "Making Social Science Work Across Space and Time: A Critical Reflection on Robert Putnam's "Making Democracy Work"", *American Political Science Review* No. 2: 389-97.
- Taylor, J., Steel, B. S., & Simon, C. A. (2013). The Influence of Job Attributes and Culture on Job Productivity Comparing the Views of Public Servants in Asia Pacific and the United States. *Review of Public Personnel Administration*, 33(2), 205-224.
- Thang N, Quang T, Buyens D, (2010). The Relationship between Training and Firm Performance: a Literature Review, *Research and Practice in Human Resource Management*. 18(1): 56-63.
- Trigilia, C. (2015), "Small-firm Development and Political Subcultures in Italy", *European Sociological Review* No. 3: 161-75.
- Zeghal, A. (2010). Analysing value added as an indicator of intellectual capital and its consequences on company performance. *Journal of Intellectual Capital*, 11(1), 39-60.