

## تأثیر سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان با توجه به نقش متغیر میانجی سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم

سید محمود هاشمی<sup>۱</sup>، فاطمه السادات حافظی<sup>۲</sup>

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان با توجه به نقش متغیر میانجی سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم انجام شده است. این تحقیق از حیث هدف، تحقیق کاربردی و از حیث روش تحقیق توصیفی و در زمره تحقیقات علی می باشد. جامعه آماری در این پژوهش کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم با ۴۵۰ نفر کارمند می باشند. حجم نمونه ۲۱۰ نفر محاسبه گردیده که به منظور پر شدن تمامی حجم نمونه ۲۳۰ پرسشنامه توزیع گردید که در نهایت ۲۲۰ پرسشنامه کامل جمع آوری و تجزیه و تحلیل گردید. در این تحقیق، برای تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از نمونه‌ها هم از روشهای آمار توصیفی و هم از روش های آمار استنباطی استفاده شده است. در بخش آمار توصیفی از میانگین، انحراف معیار، چولگی و کشیدگی، نمودار و واریانس، درصد فراوانی نسبی و فراوانی استفاده گردیده و در بخش آمار استنباطی از مدل معادلات ساختاری استفاده گردیده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده های تحقیق نشان داد که، سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تأثیر مستقیم می باشد. همچنین سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تأثیر مستقیم می باشد. سرمایه اجتماعی نیز نقش تعدیلگرانه در تأثیر سرمایه انسانی و عملکرد سازمان دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تأثیر مستقیم می باشد.

**واژگان کلیدی:** سرمایه انسانی، سرمایه اجتماعی، عملکرد سازمان.

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۱۲/۲۳

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۱۰/۲۹

<sup>۱</sup> دکتری مدیریت بازرگانی و استادیار واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) (Email: hashemi\_2986@yahoo.com)

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت دولتی، گرایش تشکیلات و روش ها، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (Email: mousaei1967@yahoo.com)

**مقدمه**

امروزه قسمت اعظم دارایی های سازمان ها را دارایی های نامشهودی تشکیل می دهند که روش حسابداری سنتی قادر به اندازه گیری آنها نیستند. دارایی های نامشهود بیانگر مجموعه ای از قابلیت ها و توانمندی های یک سازمان است که به عنوان منبعی برای مزیت رقابتی پایدار و رشد و توسعه اقتصادی به کار گرفته می شود. اگر چه ما قادر به اندازه گیری دقیق این دارایی ها نیستیم ولی حداقل با توجه به آنها و اطلاع از نقش آنها در عملکرد سازمانی، به اهمیت سرمایه گذاری بر روی این دارایی ها پی خواهیم برد. در چنین شرایطی دارایی های نامشهود به عامل کلیدی ارتقای عملکرد سازمانی تبدیل می شوند. سرمایه انسانی تنها نهاده ای است که می تواند ضمن تغییر خود، سایر نهاده های تولید را تغییر دهد یا تعدیل کند. (بیگی و فطرس، ۱۳۸۸: ۸۵) از طرفی نظریه پردازان بر این عقیده اند که سرمایه اجتماعی به منزله یک اصل اساسی برای دستیابی به توسعه پایدار و راهی برای نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمان قلمداد می شود. (احمدی و فیض آبادی، ۱۳۹۰: ۴۳). و مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می سازند. (امامقلی، ۱۳۹۰: ۶۳)

مدیران برای توسعه، بیشتر از آن که نیازمند سرمایه های فیزیکی باشند، به سرمایه اجتماعی و انسانی نیاز دارند، به بیان دیگر، تا زمانی که سازمان ها برای بقا تلاش می کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه های ملی و جهانی می دانند، باید اصل بهبود مستمر عملکرد را سرلوحه فعالیت خود قرار دهند و این اصل حاصل نمی شود، مگر اینکه زمینه دست یابی به ارتقاء سرمایه اجتماعی و انسانی امکان پذیر باشد. در حقیقت، امروزه سازمان ها دریافته اند توفیق آنها را نمی توان در انباشت ثروت مادی و تجهیز به آخرین امکانات فیزیکی و فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی ارزیابی کرد، زیرا سرمایه های مالی و فیزیکی بدون سرمایه اجتماعی و انسانی فاقد کارایی مؤثرند. (احمدی و فیض آبادی، ۱۳۹۰: ۴۱)

سازمان ها با شناخت ابعاد سرمایه اجتماعی و انسانی خود می توانند درک بهتری از الگوی تعاملات بین فردی و گروهی به دست آورده و با استفاده از آن سیستم های سازمانی خود را بهتر هدایت نمایند. (رضایی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۲۵) مؤلفه هایی نظیر اعتماد، مشارکت داوطلبانه و موارد مشابه در سرمایه اجتماعی، باعث میشوند تا هزینه های مدیریتی همچون نظارت و کنترل رسمی، ریزنی های مدیریتی، کندی ناشی از سیستم بوروکراتیک و موارد دیگر کاهش یافته و امکان استفاده بهینه از زمان و سرمایه در راستای انجام فعالیت هایی با بهره وری بیشتر و در نتیجه ارتقای عملکرد فراهم گردد. (امامقلی، ۱۳۹۰: ۶۵)

لذا این پژوهش بر آن است تا به بررسی تاثیر سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان با توجه به نقش متغیر تعدیلگر سرمایه اجتماعی و ارزیابی عملکرد سازمان توسط کارتهای امتیازی متوازن با چهار شاخص مالی، مشتری، داخلی و رشد و یادگیری در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم بپردازد.

**مبانی نظری****سرمایه انسانی**

سرمایه انسانی عبارتست از ذخیره دانش، مهارت، صلاحیت و توانایی هائی که عمدتاً از طریق آموزش کسب می گردند و بر کیفیت کار تاثیر مثبت می گذارند و ارزش اقتصادی آن را در بازار کار افزایش دهند (عمادزاده، ۱۳۹۲: ۴۲) سرمایه انسانی یا به عبارتی کیفیت نیروی کار و یا دانش نهادینه شده در انسان باعث افزایش تولید و رشد اقتصادی کشورها می گردد (آل عمران و همکاران، ۱۳۹۱: ۳۴). براساس نگرش مدیریتی، سرمایه انسانی، منبع تجاری یا دارائی است که از ارزش بازار شکل می گیرد. نگرش اقتصاد کلان، سرمایه انسانی را به عنوان یکی از فاکتورهای تولید میبیند، به این ترتیب در منابع رشد اقتصادی، مفهوم سرمایه انسانی با توسعه دانش اقتصادی مرتبط است. (KUCHARČÍKOVÁ, 2011,31)

سرمایه انسانی دارای سه بعد زیر می باشد: (نادری و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۴):

دانش: دانش عبارت است از شناخت داشتن، به خاطر آوردن، درک کردن و آگاهی نظام مند و ساختارمند (مناسب برای پاسخ به سؤالات چستی، چرایی و چگونگی) (نادری، ۱۳۹۴: ۲۴) و دانش سازمانی هر آن چیزی است که افراد سازمان ها درباره فرایندها، محصولات و خدمات، مشتریان بازار و رقبا خویش می دانند. (Davenport & Prusak, 1988,130)

مهارت: مهارت های فنی حرفه ای عبارت است از برتری نسبی در انجام کاری در مقایسه با دیگران در حرفه و شغل موردنظر (نادری، ۱۳۹۴، ۲۴)

تخصص: تخصص عبارت است از برتری مطلق فرد (در مقایسه با دیگران) در انجام کار و فعالیت های مرتبط به حوزه تخصص وی که برای پاسخ سؤالات «چگونگی» انجام کار و فعالیت، ساختن و... مناسب است (نادری، ۱۳۹۴: ۲۴)

### سرمایه اجتماعی

سرمایه ی اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در بررسی های اقتصادی و اجتماعی، جامعه شناسی و مدیریت مطرح و به صورت گسترده ای در جوامع مدرن، مورد توجه و استفاده قرار گرفته است. طرح این مفهوم در بسیاری از مباحث اقتصادی، نشان دهنده ی اهمیت نقش ساختارها و روابط اجتماعی بر متغیرهای اقتصادی است. منظور از سرمایه ی اجتماعی، روابط اجتماعی است که افراد از آنها برای به دست آوردن منابعی استفاده می کنند که کسب آنها مستلزم صرف سرمایه ی مالی یا انسانی است. (Kim, 2005, 116). سرمایه ی اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در نظام های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه و موجب پایین آمدن سطح هزینه های تبادلات و ارتباطات می شود (Fukuyama, 1999, 36).

به طور واضح در مورد ابعاد سرمایه اجتماعی اتفاق نظر وجود ندارد. در اینجا سعی شده، نظرات و دیدگاه های صاحب نظران مختلف را در این زمینه بررسی کنیم. ناهاپیت و گوشال نیز در سال ۱۹۸۸ سه بعد را برای سرمایه اجتماعی در نظر می گیرند: بعد شناختی، بعد ساختاری و بعد رابطه ای (Krause, 2007, 533).

بعد شناختی سرمایه اجتماعی: این بعد دربرگیرنده میزان اشتراک کارکنان درون یک شبکه اجتماعی در یک دیدگاه یا درک مشترک میان آنان است و مانند بعد ارتباطی به ماهیت ارتباطات میان افراد در یک سازمان می پردازد (Bolino, 2002, 512). بعد ساختاری سرمایه اجتماعی: این بعد به ارتباطات میان بازیگرانی اشاره دارد که به طور متوالی در حال تسهیم اطلاعات هستند. ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) استدلال نمودند که برخورداری از چنین اطلاعاتی منجر به ارتقای توانایی سازمان در جذب (تحلیل) و تلفیق دانش می شود که این امر یک مزیت رقابتی را برای سازمان ایجاد می کند (Carrie, 2006, 359).

بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی: این بعد، ماهیت روابط در یک سازمان را در بر می گیرد. به عبارت دیگر؛ در حالی بعد ساختاری بر این امر تمرکز می شود که آیا کارکنان در یک سازمان اصلا به هم متصل هستند یا خیر، بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطات متمرکز میشود به طور مثال، آیا این روابط با اعتماد، صمیمیت، عشق و مانند آن مشخص می شود یا خیر (Bolino, 2002, 510).

### عملکرد سازمان

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران ارائه شده است "فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته (Neely, 2002, 113) در واقع عملکرد سازمانی شاخصی است که چگونگی تحقق اهداف یک سازمان یا موسسه را اندازه گیری می نماید (Ho, 2008, 113). روبرت کاپلان و دیوید فورتن، کارت امتیازی متوازن را به عنوان ابزاری برای ارزیابی عملکرد سازمان از چهار دیدگاه مالی، توجه به مشتری فرآیندهای داخلی کسب و کار و رشد و یادگیری پیشنهاد می کنند (Kaplan, 2001, 90).

بعد مالی: این منظر که از اهمیت بسیار بالایی در بین سایر سنجها برخوردار است، چراکه این سنجه مشخص می‌کند که موفقیت در رسیدن به اهداف سازمان در سه منظر دیگر تا چه حد در رسیدن به اهداف مالی آن مؤثر است. از سنجهای مهمی که در منظر مالی استفاده می‌شود، می‌توان به سودآوری که به وسیله بازده بر سرمایه سنجیده می‌شود و نیز سنج ارزش افزوده اقتصادی، اشاره نمود (Milis, 2004, 93).

بعد مشتری: در این منظر، باید به این سؤال پاسخ داد که چه کسانی مشتریان اصلی سازمان هستند. با پاسخ به این سؤال و استفاده از سنجهایی مانند رضایت و وفاداری مشتری و همچنین جذب و نگهداری مشتری، در ارائه راهکارهای مناسب می‌توان موفق عمل کرد (Wongrassam, 2003, 20).

بعد فرآیند داخلی: از منظر فرآیند (عملیات) داخلی، سازمان‌ها باید روش‌هایی را برای فعالیت خود انتخاب کنند که منجر به ارزش آفرینی برای مشتریان و سهامداران گردد. در این زمینه باید اصلاح و توسعه محصول، مهندسی مجدد و اصلاح ساختار سازمان در نظر گرفته شود (Wongrassam, 2003, 20).

بعد رشد و یادگیری: هنگامی که منظرهای دیگر سازمان مشخص شدند، یک خلاء بزرگ در بین اهداف مختلف یک سازمان مشاهده می‌گردد. این خلاء در بحث مهارت‌ها و میزان دانش کارکنان در رسیدن به اهداف منظرهای دیگر دیده می‌شود (Wongrassam, 2003, 20). منظور از این معیار، آن دسته اقداماتی است که باید در رشد و یادگیری و آموزش کارکنان به کار گرفته شود تا از این راه، وضعیت مطلوب از نظر ذینفعان و مشتریان، معیار رشد و یادگیری، بر توانمندی کارکنان، کیفیت، تحقق پیدا کند. از جمله پژوهش‌های صورت گرفته پیشین در زمینه تحقیق حاضر میتوان به موارد زیر اشاره نمود:

- رضایی و همکاران، ۱۳۹۴ در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز" انجام داده و داده‌های گردآور شده با استفاده از تکنیک چند متغیره مدلسازی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. با توجه به یافته‌های پژوهش، می‌توان نتیجه گرفت تقویت سرمایه اجتماعی به طور مستقیم منجر به بهبود عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی می‌شود. (رضایی و همکاران، ۱۳۹۴، ۱۲۱)
- نادری و همکاران، ۱۳۹۴ در تحقیقی با عنوان "ارتباط بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی: مورد پژوهی شعب شرکت بیمه آسیا" به این نتیجه رسیدند که سرمایه انسانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمان دارد علاوه بر این از بین مؤلفه‌های سرمایه انسانی، مؤلفه دانش در رابطه با تغییرات درآمد و فروش و مؤلفه‌های مهارت و تخصص در رابطه با تغییرات سود و مؤلفه‌های دانش و مهارت در رابطه با تغییرات رضایت مشتریان قدرت پیش‌بینی بالایی دارند. (نادری و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۹)
- رضاقلی زاده و اللهی شیروان، ۱۳۹۳ در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با سرمایه انسانی و تاثیر آنها در عملکرد کارکنان" به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی تأثیر معناداری بر عملکرد سازمان دارند. (رضاقلی زاده و اللهی شیروان، ۱۳۹۳: ۳۶)
- لیتز و همکاران، ۲۰۱۷ در پژوهشی با عنوان "سرمایه اجتماعی، اعتماد و عملکرد شرکت: ارزش مسئولیت اجتماعی شرکت در بحران مالی" به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمان دارد، همچنین اعتماد بین شرکت و ذینفعان و سرمایه‌گذاران، که از طریق سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی ساخته شده اند موجبات افزایش عملکرد در سازمان را فراهم می‌نماید. (Lins et al, 2017, 451)

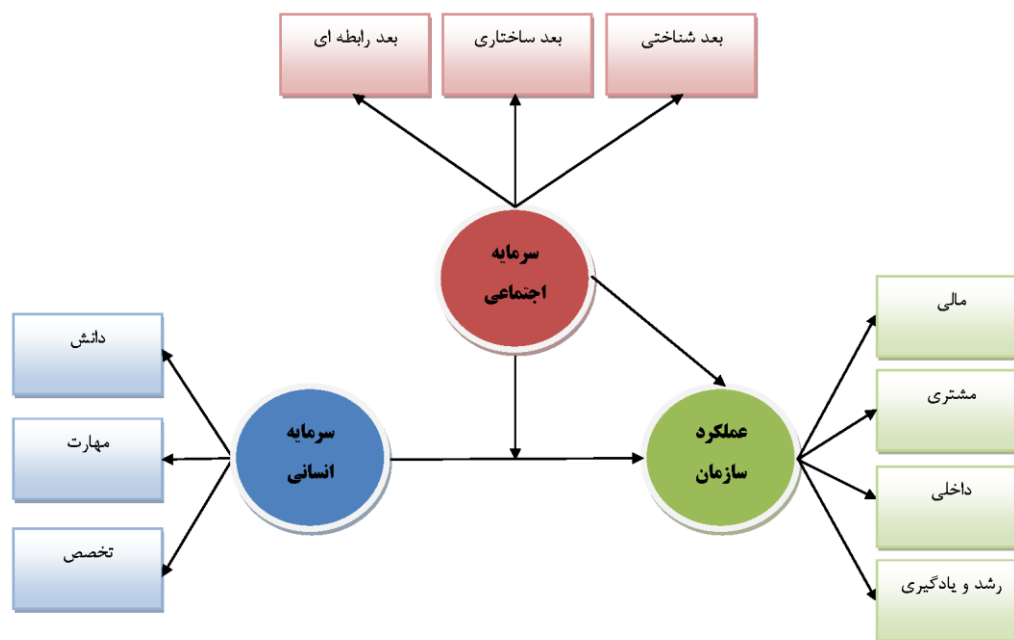
<sup>1</sup> Growth and learning

<sup>2</sup> Lins

- علی ۱ و همکاران، ۲۰۱۶ پژوهشی با عنوان " تاثیر متغیر تعدیلگر سرمایه اجتماعی بر رابطه سرمایه انسانی و عملکرد سازمان مورد مطالعه: بخش خدمات پاکستان" انجام دادند که برای این منظور داده ها از پنج شهر عمده پنجاب پاکستان جمع آوری شد. پاسخ دهندگان اعضای هیات علمی دانشگاه ها و کارکنان درجه افسری بخش بانکی بودند. تجزیه و تحلیل نشان داد که سرمایه اجتماعی به عنوان تقویت کننده بین سرمایه انسانی و مولفه های عملکرد سازمانی، عمل می کند. (Ali et al, 2016,1229)
- استم ۲ و همکاران، ۲۰۱۳ در تحقیقی با عنوان "سرمایه اجتماعی کارآفرینان و عملکرد شرکت های کوچک: یک تجزیه و تحلیل متا از مدرسان متنی و متدولوژیک" به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی بر عملکرد شرکتها با اندازه کوچک تاثیر مثبت و معناداری دارد. (Stam et al, 2013,569)

### چارچوب نظری تحقیق

سرمایه گذاری در منابع انسانی و اعتلای کیفیت نیروی کار یکی از زمینه ها و راه های کلیدی و بنیادی در رابطه با عملکرد موفق است. در اقتصاد دانایی محور، توانایی خلق داراییهای نامشهود و استفاده از ارزش این داراییها، منجر به ایجاد یک نوع شایستگی اساسی برای سازمانها می شود. تجربه نشان داده که افزایش تواناییها و قابلیت های کارکنان اثرات مستقیمی بر روی پیامدهای مالی و در نتیجه بر عملکرد شرکت دارد. یعنی با افزایش به کارگیری از سرمایه های انسانی عملکرد سازمان بهبود می یابد. (نادری و همکاران، ۱۳۹۴) از طرفی مدیران سازمانها در شرایط متلاطم عصر کنونی برای توسعه، بیشتر از آن که نیازمند سرمایه های فیزیکی باشند، به سرمایه اجتماعی نیاز دارند. به بیان دیگر، تازمانی که سازمان ها برای بقا تلاش می کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه های ملی و جهانی می دانند، باید اصل بهبود مستمر عملکرد را سرلوحه فعالیت خود قرار دهند و این اصل حاصل نمی شود، مگر این که زمینه دستیابی به ارتقاء سرمایه اجتماعی امکان پذیر باشد. (رضایی و همکاران، ۱۳۹۴) با توجه به چهارچوب نظری، فرضیات و اهداف مطرح شده، مدل مفهومی پژوهش به شکل نمودار ۱ قابل ارائه است:



(Ali et al, 2016)

منبع مدل :

نمودار (۱): مدل مفهومی پژوهش (Ali et al, 2016)

<sup>1</sup> Ali

<sup>2</sup> Stam

### روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر، از نظر هدف تحقیق، کاربردی است. و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات نیز، این تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی و با توجه به اینکه در پی بررسی تاثیر سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان با توجه به نقش متغیر میانجی سرمایه اجتماعی می باشد، در زمره تحقیقات علی محسوب می گردد. جامعه آماری در این پژوهش کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم با ۴۵۰ نفر کارمند می باشند. حجم نمونه ۲۱۰ نفر محاسبه گردید که به منظور پر شدن تمامی حجم نمونه ۲۳۰ پرسشنامه آماده و توزیع شد که در نهایت ۲۲۰ پرسشنامه کامل جمع آوری و تجزیه و تحلیل گردید. در این تحقیق، برای تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از نمونه‌ها هم از روشهای آمار توصیفی و هم از روشهای آمار استنباطی استفاده شده است. در بخش آمار توصیفی از میانگین، انحراف معیار، چولگی و کشیدگی، نمودار واریانس، درصد فراوانی نسبی و فراوانی استفاده گردیده و در بخش آمار استنباطی از مدل معادلات ساختاری استفاده گردیده است.

### فرضیه‌های تحقیق

#### فرضیه‌های اصلی

۱. سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارد.
۲. سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارد.
۳. سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگرانه در تاثیر سرمایه انسانی و عملکرد سازمان ایفا می کند.

#### فرضیه‌های فرعی

۱. بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد.
۲. بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد.
۳. بعد شناختی در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد.
۴. بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد.
۵. بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد.
۶. بعد شناختی در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد.
۷. بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد.
۸. بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد.
۹. بعد شناختی در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد.

### آزمون فرضیه‌های تحقیق

#### فرضیه‌های اصلی

- فرضیه اصلی اول: سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارد.

بر اساس داده‌های گردآوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره  $t$  از ۱/۹۶)، فرضیه اصلی اول مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تاثیر مستقیم می باشد. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه اصلی اول پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تاثیر مثبت و معنادار سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان، هر چقدر سرمایه انسانی در سازمان تقویت گردد، عملکرد سازمان بهبود می یابد، لذا میتوان بیان نمود در صورتی که مدیران اهمیت و ارزش نیروهای انسانی خود را درک کرده باشند و آنها را به عنوان سرمایه های اصلی سازمان بشناسند، به آنها اعتماد کرده و با تلاش در جهت ارتقای جایگاه علمی و تخصصی سرمایه های انسانی، خواهند توانست به عملکرد برتر دست یابند و از فشارهای درونی و بیرونی تحمیل شده بر خود و سازمان را بکاهند.

• فرضیه اصلی دوم: سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر اساس داده های گرد آوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره t از ۱/۹۶)، فرضیه اصلی دوم مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تأثیر مستقیم می باشد. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه اصلی دوم پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تأثیر مثبت و معنادار سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان هر چقدر سرمایه اجتماعی در سازمان تقویت گردد، عملکرد سازمان بهبود می یابد. مؤلفه هایی نظیر اعتماد، مشارکت داوطلبانه و موارد مشابه در سرمایه اجتماعی، باعث میشوند تاهزینه های مدیریتی همچون نظارت و کنترل رسمی، رایزنی های مدیریتی، کندی ناشی از سیستم بوروکراتیک و موارد دیگر کاهش یافته و امکان استفاده بهینه از زمان و سرمایه در راستای انجام فعالیت هایی بآبهره وری بیشتر و در نتیجه ارتقای عملکرد فراهم گردد.

• فرضیه تعدیلگر: سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگرانه در تأثیر سرمایه انسانی و عملکرد سازمان دارد. بر اساس داده های گرد آوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره t از ۱/۹۶)، فرضیه تعدیلگر مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگرانه در تأثیر سرمایه انسانی و عملکرد سازمان دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تأثیر مستقیم می باشد. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه تعدیلگر پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تأثیر مثبت و معنادار سرمایه اجتماعی با نقش تعدیل کننده سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی، هر چقدر سرمایه انسانی در سازمان تقویت گردد، تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان بیشتر می شود زیرا ضریب رگرسیونی مثبت بود و نشان دهنده نقش تقویت کنندگی متغیر تعدیلگر بر تأثیر متغیر مستقل بر وابسته می باشد.

### فرضیات فرعی

• بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تأثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد. بر اساس داده های گرد آوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره t از ۱/۹۶)، فرضیه فرعی اول مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تأثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تأثیر مستقیم می باشد. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه فرعی اول پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تأثیر مثبت و معنادار بعد دانش سرمایه انسانی با نقش تعدیل کننده بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، هر چقدر بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی در سازمان تقویت گردد، تأثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان بیشتر می شود.

• بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تأثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد. بر اساس داده های گرد آوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره t از ۱/۹۶)، فرضیه فرعی دوم مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تأثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تأثیر مستقیم می باشد. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه فرعی دوم پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تأثیر مثبت و معنادار بعد دانش سرمایه انسانی با نقش تعدیل کننده بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، هر چقدر بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی تقویت گردد، تأثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان بیشتر می شود.

- بعد شناختی در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد. بر اساس داده های گرد آوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره t از ۱/۹۶)، فرضیه فرعی سوم مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت بعد شناختی در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تاثیر مستقیم می باشد. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه فرعی سوم پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تاثیر مثبت و معنادار بعد دانش سرمایه انسانی با نقش تعدیل کننده بعد شناختی در سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، هر چقدر بعد شناختی در سرمایه اجتماعی در سازمان تقویت گردد، تاثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان بیشتر می شود.
- بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد. بر اساس داده های گرد آوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره t از ۱/۹۶)، فرضیه فرعی چهارم مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تاثیر مستقیم می باشد. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه فرعی چهارم پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تاثیر مثبت و معنادار بعد مهارت سرمایه انسانی با نقش تعدیل کننده بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، هر چقدر بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی در سازمان تقویت گردد، تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان بیشتر می شود.
- بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد. بر اساس داده های گرد آوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره t از ۱/۹۶)، فرضیه فرعی پنجم مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تاثیر مستقیم می باشد. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه فرعی پنجم پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تاثیر مثبت و معنادار بعد مهارت سرمایه انسانی با نقش تعدیل کننده بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، هر چقدر بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی در سازمان تقویت گردد، تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان بیشتر می شود.
- بعد شناختی در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد. بر اساس داده های گرد آوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره t از ۱/۹۶)، فرضیه فرعی ششم مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت بعد شناختی در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تاثیر مستقیم می باشد. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه فرعی ششم پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تاثیر مثبت و معنادار بعد مهارت سرمایه انسانی با نقش تعدیل کننده بعد شناختی در سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، هر چقدر بعد شناختی در سرمایه اجتماعی در سازمان تقویت گردد، تاثیر بعد مهارت سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان بیشتر می شود.



• بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تأثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد. بر اساس داده های گرد آوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره t از ۱/۹۶)، فرضیه فرعی هفتم مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تأثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تأثیر مستقیم می باشد.

با توجه به نتایج حاصل از فرضیه فرعی هفتم پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تأثیر مثبت و معنادار بعد تخصص سرمایه انسانی با نقش تعدیل کننده بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، هر چقدر بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی در سازمان تقویت گردد، تأثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان بیشتر می شود.

• بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تأثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد. بر اساس داده های گرد آوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره t از ۱/۹۶)، فرضیه فرعی هشتم مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تأثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تأثیر مستقیم می باشد.

با توجه به نتایج حاصل از فرضیه فرعی هشتم پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تأثیر مثبت و معنادار بعد تخصص سرمایه انسانی با نقش تعدیل کننده بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، هر چقدر بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی در سازمان تقویت گردد، تأثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان بیشتر می شود.

• بعد شناختی در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تأثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد. بر اساس داده های گرد آوری شده از ۲۲۰ نفر از کارکنان سازمان، و با استناد بر نتایج آماری حاصل از روش معادلات ساختاری (بالاتر بودن آماره t از ۱/۹۶)، فرضیه فرعی نهم مورد تایید قرار گرفت. بنابراین می توان گفت بعد شناختی در سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگر در تأثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی، می توان گفت که نوع تأثیر مستقیم می باشد.

با توجه به نتایج حاصل از فرضیه فرعی نهم پژوهش می توان بیان نمود که به دلیل وجود تأثیر مثبت و معنادار بعد تخصص سرمایه انسانی با نقش تعدیل کننده بعد شناختی در سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، هر چقدر بعد شناختی در سرمایه اجتماعی در سازمان تقویت گردد، تأثیر بعد تخصص سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان بیشتر می شود.

### نتیجه گیری

در این پژوهش سعی بر این بوده تا به این سوال که "آیا سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگرانه در تأثیر سرمایه انسانی و عملکرد سازمان ایفا می کند؟" پاسخ دهیم که برای این منظور با استفاده از نرم افزار Smart pls2.0 و SPSS 21 به تحلیل داده های جمع آوری شده پرداختیم و به نتایج زیر دست یافتیم:

از آنجایی که فرضیات اصلی و فرضیه تعدیلگر ما تایید گشت در نتیجه پاسخ سوال بالا مثبت می باشد حال به تحلیل مقادیر به دست آمده در هر فرضیه می پردازیم.

فرضیه تعدیلگر ما مربوط به بررسی تأثیر نقش تعدیلگرانه سرمایه اجتماعی در تأثیر سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان ایفا بود که تأثیر سرمایه انسانی با ضریب رگرسیونی ۰/۳۳ (فرضیه اصلی اول) و سرمایه اجتماعی با ضریب رگرسیونی ۰/۳۰ (فرضیه اصلی دوم) بر عملکرد سازمانی تأثیر گذار بود از طرفی سرمایه اجتماعی به عنوان یک متغیر تعدیل کننده با ضریب رگرسیونی معادل ۰/۱۲ بر تأثیر سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارا بود که بدین معناست تأثیر سرمایه انسانی با نقش تعدیل کننده سرمایه اجتماعی بر عملکرد

سازمانی به اندازه ۰/۵۴ می باشد.  $(0/45 = 0/12 + 0/33)$  بنابراین سرمایه انسانی به تنهایی ۰/۳۳ بر عملکرد سازمان تاثیر دارد ولی تحت تاثیر متغیر تعدیل کننده سرمایه اجتماعی این اثر تا ۰/۴۵ افزایش می یابد لذا متغیر تعدیل کننده سرمایه اجتماعی یک متغیر تقویت کننده تاثیر است.

همچنین خود سرمایه اجتماعی به عنوان یک متغیر مستقل ۰/۳۰ بر عملکرد سازمانی تاثیر گذار است.

در مورد فرضیات فرعی به نتایج زیر رسیدیم:

در بین نه فرضیه فرعی تعدیل کننده مطرح شده به ترتیب فرضیه های ۳، ۲، ۷، ۹، ۸، ۴، ۵، ۶ و ۱ به ترتیب بارعاملی بیشتری را از آن خود کرده اند بدین معنا که: بعد شناختی در سرمایه اجتماعی بیشترین نقش تعدیل کنندگی را در تاثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد و از طرفی بعد رابطه ای در سرمایه اجتماعی کمترین نقش تعدیل کنندگی در تاثیر بعد دانش سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان دارد. در کل نیز تمامی فرضیات فرعی تایید گشتند.

از میان ابعاد سرمایه انسانی به ترتیب بعدهای مهارت، تخصص و دانش با بارعاملی های ۰/۹۲۳، ۰/۸۹۰ و ۰/۸۶۴ بیشترین میزان تبیین کنندگی را داشته اند. «دانش» مخلوط سیالی از تجربیات، ارزش ها، اطلاعات موجود و نگرش های کارشناسی نظام یافته است که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره گیری از تجربیات و اطلاعات جدید به دست می دهد. دانش، در ذهن دانشور به وجود آمده و به کار می رود. دانش در سازمان ها نه تنها در مدارک و ذخایر دانش، بلکه در رویه های کاری، فرایندهای سازمانی، اعمال و هنجارها مجسم می شود.

از میان ابعاد سرمایه اجتماعی به ترتیب ابعاد رابطه ای، شناختی و ساختاری با بارعاملی های ۰/۹۱۲، ۰/۸۹۶ و ۰/۸۱۵ بیشترین میزان تبیین کنندگی را دارند. در رابطه با تبیین کنندگی بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی میتوان گفت این بعد، ماهیت روابط در یک سازمان را در بر می گیرد. به عبارت دیگر؛ در حالی بعد ساختاری بر این امر تمرکز می شود که آیا کارکنان در یک سازمان اصلا به هم متصل هستند یا خیر، بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطات متمرکز میشود و شامل اعتماد، هنجارها، تعهدات و هویت می شود. بعد رابطه ای به روابط شخصی اطلاق می شود که از طریق روند تعاملات یعنی حدی که اعتماد، تعهد و روابط دوجانبه بین گروه ها وجود دارد، توسعه می یابد لذا بیشترین اهمیت را دارد.

از میان ابعاد عملکرد سازمان به ترتیب ابعاد مالی، مشتری، رشد و یادگیری و داخلی با بارعاملی های ۰/۹۳۴، ۰/۸۲۶، ۰/۸۲۴ و ۰/۷۹۹ بیشترین میزان تبیین کنندگی را دارند. در مورد بعد مالی میتوان گفت این منظر که از اهمیت بسیار بالایی در بین سایر سنجها برخوردار است، چراکه این سنج مشخص می کند که موفقیت در رسیدن به اهداف سازمان در سه منظر دیگر تا چه حد در رسیدن به اهداف مالی آن مؤثر است. در واقع، با توجه به فعالیتها در سه منظر دیگر، اگر تلاشها منجر به تغییر و بهبود وضعیت مالی سازمان نشود، سودی برای آن به همراه نخواهد داشت. از سنجهای مهمی که در منظر مالی استفاده می شود، می توان به سودآوری که به وسیله بازده بر سرمایه سنجیده می شود و نیز سنج ارزش افزوده اقتصادی، اشاره نمود. ارزیابی متوازن وجه مالی و حداکثر کردن سود را به عنوان هدف نهایی یک بنگاه اقتصادی در نظر میگیرد.

نتایج حاصل از این پژوهش نتایج تحقیقات (رضایی و همکاران، ۱۳۹۴)، (نادری و همکاران، ۱۳۹۴)، (رضاقلی زاده و اللهی شیروان، ۱۳۹۳)، (احمدی و فیض آبادی، ۱۳۹۰)، (افجه و محمد زاده، ۱۳۹۰)، (بیگی و فطرس، ۱۳۸۸)، (Lins et al, 2017)، (Ali et al, 2016)، (Stam et al, 2013) و (Toole & Czarnitzki, 2007) را تایید می نماید.

با توجه به نتایج حاصل از تایید فرضیه تعدیلگر پژوهش که نشان می دهد تعدیل کننده سرمایه اجتماعی در تاثیر سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد، میتوان دریافت که سرمایه اجتماعی باعث تغییرات در تاثیر سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان شده و در جهت مثبت، بنابراین به منظور بهره بردن از سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی در راستای افزایش عملکرد سازمان پیشنهاد می گردد سازمانها با برگزاری دوره های توجیهی میزان درک و معرفت کارکنان سازمان را نسبت به مسایل سیاسی فرهنگی جامعه افزایش داده

تا با تعامل اطلاعات میان افراد سازمان، کارها و وظایف سازمانی به درستی انجام گیرد و رضایت مشتریان افزایش یابد. با توجه به فرضیه اصلی اول پژوهش که بیان می‌دارد سرمایه انسانی بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارد پیشنهاد می‌گردد که با ایجاد امکانات و تسهیلات برای کارکنان در جهت یادگیری زبان بین‌المللی (انگلیسی) مهارت های شغلی کارکنان را به روز نمود و از منابع جدید اطلاعاتی در دنیا بهره برد. با توجه به فرضیه اصلی دوم پژوهش که بیان می‌دارد سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارد پیشنهاد می‌گردد که با تبادل اطلاعات در میان کارکنان و استفاده از نظرات آنها در تصمیم‌گیری های سازمانی، میزان بهره‌وری کارکنان را افزایش داد.

## منابع

۱. احمدی، سید علی؛ فیض آبادی، حوریه. (۱۳۹۰). بررسی ارتقاء سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان (نمونه‌ی موردی: سازمان های ستادی شهرداری تهران). مدیریت دولتی، ۳(۶)، ۵۴-۳۵.
۲. آل عمران، رویا و آل عمران، سیدعلی. (۱۳۹۱). سنجش اثرگذاری ارتقای سرمایه انسانی بر رشد، اقتصادی در کشورهای منتخب عضو اوپک، فصلنامه تخصصی پارک ها و مراکز رشد، سال ۸، شماره ۲۲.
۳. امامقلی، ف. (۱۳۹۰). نقش سرمایه اجتماعی در عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین). فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، سال ۳، شماره ۷، ۶۷-۵۹.
۴. بیگی، تورج، فطرس؛ محمد حسن. (۱۳۸۸). اندازه‌گیری میزان تاثیر سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی صنعت بانکداری ایران از دیدگاه دارایی های نامشهود. مدیریت صنعتی، سال چهارم شماره ۸۹، ۱۰۸۹-۸۲.
۵. رضاقلی زاده، یدالله؛ الهی شیروان، آزاده. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با سرمایه انسانی و تاثیر آنها در عملکرد کارکنان. اولین کنفرانس ملی جایگاه مدیریت و حسابداری در دنیای نوین کسب و کار، اقتصاد و فرهنگ. [https://www.civilica.com/Paper-NATIONCONF01-NATIONCONF01\\_563.html](https://www.civilica.com/Paper-NATIONCONF01-NATIONCONF01_563.html)
۶. رضایی، روح‌الله؛ شبانعلی فمی، حسین؛ صلاحی مقدم، نفیسه. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز. علوم ترویج و آموزش کشاورزی ایران، ۱۱(۲)، ۱۳۳-۱۲۱.
۷. عمادزاده، مصطفی. (۱۳۹۲). اقتصاد آموزش و پرورش، انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان، چاپ سی ام.
۸. نادری، ابوالقاسم؛ حیدری کبیریتی، طیبه؛ امیری، عبدالرضا. (۱۳۹۴). ارتباط بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی: مورد پژوهی شعب شرکت بیمه آسیا. پژوهشهای رهبری و مدیریت آموزشی(۲)، ۵، ۲۹-۱.

9. Ali, H., Sharif Chaudhry, I. & Ali, H. (2016). Moderating Effect of Social Capital in Between Human Capital and Organization Performance: Case Study of Service Sector of Pakistan. *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, 36 (2), 1229-1241.
10. Bolino, Mark C, William H. Turnley & James M. Blood good, "Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations", *Academy of management review*, (2002), Vol. 27, No. 4, pp. 505\_ 522.
11. Carrie, R. Leana, Frits K. Pil, (2006), "Social Capital and Organization Performance: Evidence from Urban Public Schools", *Organization Science*, Vol.17, No.3, pp.353\_366.
12. Davenport, T.H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations manage what They Know*. Boston: Harvard Business School Press. MA.
13. Fukuyama, F. (1999) *Social Capital and Civil Society*, the Institute of Public Policy, George Mason University.
14. Ho, L. (2008). What affects organizational performance? *Industrial Management & Data System*, 108-118.
15. Kaplan, P.S. and Norton, D. P. (2001): Transforming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management. Part II, *Accounting Horizons*, Vol. 15, No. 1, pp. 87-104.
16. Kim, Phillip H. and Howard Aldrich (2005) *Social Capital and Entrepreneurship*, In Zoltan Acs and David Audretsch, editors, *Foundations and Trends in Entrepreneurship*, Available online at <http://nowpublishers.com>.

17. Krause D.R, & R.B. Hand field, & B.B, Tyler, "The relationships between supplier development, commitment, social capital accumulation and performance improvement", *Journal of Operations Management*, (2007), Vol. 25, pp. 528\_545.
18. KUCHARČÍKOVÁ, Alžbeta. (2011). *Human Resources Management & Ergonomics Volume V*, Slovak Republic, e-mail: Alzbeta.Kucharcikova@fri.uniza.sk.
19. Lins, Karl V., Servaes, Henri and Tamayo, Ane (2017) Social capital, trust, and firm performance: the value of corporate social responsibility during the financial crisis. *The Journal of Finance*. ISSN 0022-1082 DOI:10.1111/jofi.12505.451-463.
20. Milis, K and R. Mercken (2004) "The use of the balanced scorecard for the evaluation of formation and communication technology projects", Vol 22, pp: 87-97.
21. Neely, A.D., Adams, C. and Kennerley, M. (2002) *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Stakeholder Relationships*, Financial Times/Prentice Hall, London.
22. Stam, W., Arzlanian, S. & Elfring, T. (2013). Social capital of entrepreneurs and small! rm performance: A meta-analysis of contextual and methodological moderators. *Journal of Business Venturing*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusvent.2013.01.002>.569-587.
23. Wongrassam, Gardiner P.D and Simmons J.E.L (2003), "Performance Measurement Tools: The Balanced Scorecard and the EFQM Excellence Model", *Journal: Measuring Business Excellence*, 7 (1):14-28.