

نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در عملکرد سازمانی

دکتر احمد ودادی^۱

مرتضی امامی کوشا^۲

چکیده

این مقاله نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی را در عملکرد سازمانی مورد بررسی قرار می دهد. جامعه آماری آن، مدیران اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ، روش آن نمونه گیری تصادفی ساده و ابزار جمع آوری داده‌های آن پرسشنامه است. یافته‌های تحقیق نشان می دهد که بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد و سرمایه های فکری و اجتماعی نیز بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارند. علاوه بر این نتایج تحقیق حاضر نمایان ساخت که اثر مستقیم سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، بیش از اثری است که به طور غیر مستقیم (با تأثیر در بافت سرمایه فکری) در عملکرد سازمانی می گذارد. رتبه بندی مؤلفه های سرمایه اجتماعی نشان می دهد که بعد فرهنگی سرمایه اجتماعی نسبت به ابعاد دیگر از اهمیت بیشتری برخوردار است باشد و در بین ابعاد سرمایه فکری نیز، سرمایه رابطه‌یی نسبت به ابعاد دیگر اهمیت بیشتری دارد.

کلید واژه‌ها: سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی، عملکرد سازمانی

^۱ عضو هیات علمی دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی
^۲ دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، مرکز تحصیلات تکمیلی دانشگاه پیام نور

مقدمه

پیشرفت سریع تکنولوژی برتر، به ویژه در زمینه‌های ارتباطات، کامپیوتر و مهندسی بیولوژی، در دهه ۱۹۷۰ میلادی به تغییر اساسی در الگوی رشد اقتصادی جهان منجر شد و به دنبال آن، دانش در نقش مهم‌ترین سرمایه جایگزین سرمایه‌های پولی و فیزیکی ظاهر گردید. با این وجود، اکثر سازمان‌ها در کشورهای مختلف دنیا هنوز در حال استفاده از روش‌های سنتی حسابداری مالی هستند که قرن‌ها پیش برای محیط‌های کسب‌وکار مبتنی بر کارهای یدی و دارایی‌های ملموس مثل تجهیزات و ساختمان ایجاد شده بود. درحالی‌که محیط کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند مدلی است که، دارایی‌های غیرملموس جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی‌های نیروی انسانی، نوآوری، رابطه با مشتری، فرهنگ سازمانی، سیستم‌ها و فرآیندها، ساختار سازمانی و غیره را در برگیرد. در این ارتباط، نظریه سرمایه فکری توجه روزافزون محققان دانشگاهی و دست‌اندرکاران سازمانی را به خود جلب کرده است. یک موسسه مطالعاتی در سوئیس با انجام تحقیقاتی درباره سرمایه فکری دریافت که به دلیل فقدان رویکرد برای مدیریت سرمایه فکری، در عمل ۲۰ درصد از دانش موجود یک سازمان مورد استفاده واقع می‌شود.

از دیدگاه استراتژیک، سرمایه فکری به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی مورد استفاده واقع می‌شود و موفقیت یک سازمان به توانایی آن در مدیریت این منبع کمیاب بستگی دارد (قلیچ لی، ۱۳۸۵).

سرمایه اجتماعی را می‌توان به مثابه عنصری مؤثر بر عملکرد سازمان در بافت سرمایه فکری و نیز به عنوان عاملی مستقل و مؤثر در عملکرد سازمانی در نظر گرفت (همان). مفاهیم اولیه سرمایه اجتماعی در بستر جامعه‌شناسی رشد پیدا کرده است، اما سرمایه اجتماعی به تدریج در حوزه‌های دیگر علمی نظیر اقتصاد، سیاست و مدیریت نیز وارد شده است. در غیاب سرمایه اجتماعی سایر سرمایه‌ها اثر بخشی خود را از دست می‌دهند و در حقیقت بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راه بهبود عملکرد سازمانی ناهموار و دشوار خواهد بود (کاوسی، ۱۳۸۵).

مبانی و پیشینه نظری

عملکرد سازمان و ارتقای آن از دغدغه‌های مشترک تمام سازمان‌ها است. از این رو سازمان‌ها، آن را به عنوان متغیری حیاتی مورد بررسی قرار می‌دهند تا از رهگذر آن بتوانند بقا و رشد خود را تضمین نمایند. واقعیت آن است که عوامل بسیاری بر عملکرد سازمانی اثر می‌گذارند. برخی از این عوامل ملموس و برخی دیگر نظیر سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی غیرملموس‌اند. به طوری که سالیان دراز سازمان‌ها از اهمیت و تأثیر گذاری آن‌ها بر عملکرد خوی غافل بوده‌اند و در ارزیابی عملکرد خود فقط به شاخص‌های ملموسی نظیر میزان فروش، سهم بازار، ارزش بازاری، بهره‌وری و... متمرکز بوده‌اند. با توسعه و گسترش

صنایع و خدماتی نوین مانند تکنولوژی اطلاعات و سایر صنایع دانش محور و با گذشت زمان خلاً توجه به دارایی‌های غیر ملموس نظیر سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی گردید. بنابراین سازمان‌های امروزی در صدد شناسایی و تقویت هرچه بیشتر دارایی‌های غیرملموس، در جهت ارتقای آشکار عملکرد سازمانی برآمدند. برای افزایش و بهبود عملکرد سازمانی، بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد ضرورت می‌یابد. در گذشته به دلیل عدم پیچیدگی فضای کسب و کار، این عوامل به عوامل ملموس نظیر پول، تکنولوژی، دسترسی به منابع اولیه و... محدود می‌شد. اما با گذر زمان، تحولات مختلفی در عرصه کسب و کار پدید آمد که توجه سازمان‌ها را به شقوق دیگری از سرمایه و دارایی معطوف می‌کرد که به سرمایه‌های غیر ملموس معروف اند از جمله این سرمایه‌های غیر ملموس می‌توان به سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی اشاره کرد.

تأکید اقتصاددانان سنتی همواره بر این بود که برای هر سازمان و کسب و کاری سه منبع اولیه: زمین، نیروی کار و سرمایه وجود دارد. منظور آن‌ها از سرمایه، سرمایه‌های مالی بود، بنابراین ایده سرمایه فکری، ایده‌ای جدید است و در چارچوب تأکید این گروه از اقتصاددانان نمی‌گنجد. بسیاری از سازمان‌های امروزی، مملو از سرمایه‌های فکری هستند. شرکت‌های فعال در حوزه مشاوره و رایانه نمونه‌های کوچک و اولیه‌ای از این گونه شرکت‌ها هستند.

در اقتصاد مبتنی بر دانش، محصولات و سازمان‌ها بر اساس دانش زندگی می‌کنند و می‌میرند، و موفق‌ترین سازمان‌ها، آن‌هایی هستند که از این دارایی غیر ملموس به نحو بهتر و سریع‌تری استفاده می‌کنند. با پیشرفت سریع تکنولوژی برتر، به ویژه در زمینه‌های ارتباطات، کامپیوتر و مهندسی بیولوژی، از دهه ۷۰ الگوی رشد اقتصادی جهان به طور اساسی تغییر کرد و به دنبال آن، دانش مهم‌ترین سرمایه جایگزین سرمایه‌های پولی و فیزیکی مبدل شد. با این وجود، اکثر صنایع در کشورهای مختلف دنیا هنوز در حال استفاده از روش‌های سنتی حسابداری مالی هستند که قرن‌ها پیش برای محیط‌های کسب و کار مبتنی بر کارهای یدی و دارایی‌های ملموس مثل تجهیزات و ساختمان ایجاد شده بود. درحالی‌که محیط کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند مدلی است که، دارایی‌های غیر ملموس جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی‌های نیروی انسانی، نوآوری، رابطه با مشتری، فرهنگ سازمانی، سیستم‌ها و فرآیندها، ساختار سازمانی و غیره را در برگیرد (قلیچ لی، ۱۳۸۵).

مطالعات نشان داده‌اند که بر خلاف کاهش بازدهی منابع سنتی (مثل پول، زمین، ماشین آلات و غیره)، دانش واقعاً منبعی برای افزایش عملکرد کسب و کار است. از دیدگاه استراتژیک، امروزه از سرمایه فکری به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی استفاده می‌شود و موفقیت یک سازمان به توانایی آن در مدیریت این منبع کمیاب بستگی دارد. از طرف دیگر، با وقوع انقلاب تکنولوژی اطلاعات، جامعه

اطلاعاتی و شبکه‌یی و نیز رشد و توسعه سریع تکنولوژی برتر، از دهه ۱۹۹۰ الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی کرده است. در نتیجه، دانش به عنوان مهم‌ترین سرمایه جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی در اقتصاد جهانی امروز مطرح شده است. با این وجود، متأسفانه اکثر صنایع در کشورهای مختلف دنیا در حال استفاده از روش‌های سنتی حسابداری مالی هستند که قرن‌ها پیش برای یک محیط کسب و کار مبتنی بر کارهای یدی و دارایی‌های ملموس ایجاد شده بودند. در حالی که محیط کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند رویکردی است که دارایی‌های غیر ملموس جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی‌های نیروی انسانی، نوآوری، روابط با مشتری، فرهنگ سازمانی، سیستم‌ها، ساختار سازمانی و غیره را در برگیرد. در این میان، نظریه سرمایه فکری توجه روز افزون محققان دانشگاهی و دست‌اندرکاران سازمانی را به خود جلب کرده است.

از دیدگاه راهبردی، از سرمایه فکری به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی استفاده می‌شود و موفقیت سازمان به توانایی در مدیریت این منبع کمیاب بستگی دارد (روس و روس^۱، ۱۹۹۷). سرمایه فکری اصطلاحی مبهم و پیچیده است (بونتیس^۲، ۱۹۹۶) و تعاریف و مفهوم سازی‌های یکسانی از آن ارائه نشده است (بنتیس، ۲۰۰۰). عناصر موجود در مدل‌های ارائه شده توسط معروفترین محققان این رشته شامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری- رابطه‌یی هستند (روس، ۱۹۹۷؛ بروکینگ، ۱۹۹۶؛ استوارت، ۱۹۹۷؛ بونتیس، ۲۰۰۰). با مروری بر این عناصر مشخص می‌شود که این محققان تاکنون در مدل‌های خود تأثیر سرمایه اجتماعی را به عنوان یک منبع بالقوه و غیرملموس با ارزش سازمانی مورد توجه قرار نداده‌اند. سرمایه اجتماعی به عنوان یک منبع بالقوه و غیرملموس با ارزش (Nahapiet et al, 1998) شامل شبکه‌های ارتباطی اعتماد و هنجارهای سازمانی (پوتنام^۳، ۱۹۹۵) است که تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان (بیکر^۴، ۱۹۹۰) دارد. در این مطالعه، سرمایه اجتماعی به مثابه عنصری مؤثر در بافت سرمایه فکری و نیز به عنوان عاملی مؤثر در عملکرد سازمانی مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است.

سرمایه اجتماعی از دارایی‌های غیر ملموس مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار کمک نموده و برای آن‌ها عملکرد سازمانی بهتری ایجاد کند. سرمایه اجتماعی عبارت از جمع منابع بالفعل و بالقوه شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی است. امروزه سرمایه اجتماعی نقش بسیار مهم‌تری را در مقایسه سرمایه‌های ملموس، در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند و

¹ Ross & Ross

² Bontis

³ Putnam

⁴ Baker

شبکه‌های روابط جمعی و گروهی، می‌تواند میان انسان‌ها، سازمان‌ها با انسان‌ها و سازمان‌ها با سازمان‌ها انسجام ایجاد کند. در جامعه‌ای که فاقد سرمایه اجتماعی کافی است، سایر سرمایه‌ها از کارایی و اثربخشی لازم برخوردار نیستند و بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راه‌های توسعه و تکامل ناهموار و دشوار می‌شود (الوانی و دیگران، ۱۳۸۶). در واقع سرمایه‌هایی نظیر سرمایه انسانی زمانی به جایگاه واقعی خود می‌رسند که به صورت منسجم و یکپارچه باشد و این یکپارچگی در سایه همبستگی، همکاری، تعاون و اعتماد متقابل به وجود می‌آید و در حقیقت سرمایه اجتماعی به عنوان قوام دهنده سایر دارایی‌ها اعم از ملموس و غیر ملموس است (قلیچ لی، ۱۳۸۵).

سرمایه اجتماعی، منبع بالقوه و (غیرملموس) و با ارزش، شامل شبکه‌های ارتباطی اعتماد و هنجارهای سازمانی است که تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمانی دارد. شاید بتوان به عنوان تعریفی عمومی از سرمایه اجتماعی به عنوان شبکه‌ای از روابط متقابل میان افراد درون سازمان بر اساس هنجارهای غیر رسمی پذیرفته شده از سوی اعضاء و اعتماد متقابل و مشارکت آن‌ها در مسائل سازمان، نگریست. از دیدگاه صاحب‌نظران باید اهمیت سرمایه اجتماعی را در ایجاد انسجام روابط اجتماعی سازمان یافت که می‌تواند دستیابی به اهدافی را مسیر سازد که دشوار یا بسیار گران خواهد بود. .

هرچند تصور حالتی که سرمایه اجتماعی در آن هیچ فایده‌ای ندارد، بسیار مشکل است ، اما امروزه امری ضرور تلقی می‌شود. تغییرات فراگیر نیازها رو به رشد برای اطلاعات و آموزش، نیازهای ضروری برای نوآوری و خلاقیت، پیشرفت مداوم، تغییر به سوی طراحی سازمانی مسطح و منعطف، و ارتباط تنگاتنگ بین سازمان و شبکه‌های مشتریان، تأمین کنندگان و رقبا- ایجاد می‌کند که رهبران سازمان‌ها، سرمایه اجتماعی را به عنوان یک شایستگی مشخص سازمانی (جهت دستیابی به عملکردی برتر) ایجاد کنند (بیکر، ۱۳۸۲).

در واقع ، باید توجه داشت که واژه «سرمایه» دال بر این که سرمایه اجتماعی (نیز سرمایه فکری) همانند سرمایه انسانی یا سرمایه اقتصادی ماهیتی زاینده و مولد دارد. یعنی سازمان را قادر می‌سازد ارزش ایجاد کند، کارها را انجام دهد، به اهداف دست یابد، مأموریت‌های سازمان را به اتمام رساند (بیکر، ۱۳۸۲) و در نتیجه موجب ارتقای عملکرد سازمانی گردد.

سرمایه فکری دارای ابعادی شامل، سرمایه انسانی، سرمایه رابطه‌یی و سرمایه ساختاری (Bontis, 1998) است. همچنین سرمایه اجتماعی نیز دارای ابعادی نظیر اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی است (کاوسی، ۱۳۸۵) که می‌توان برای آن، هم امکان اثرگذاری مستقیم بر عملکرد سازمانی و هم از آن حیث که در زمره دارایی‌های غیر ملموس سازمان است، امکان اثرگذاری بر سرمایه فکری و ابعاد مختلف آن و در نتیجه اثرگذاری غیر مستقیم بر عملکرد سازمانی را در نظر گرفت.

فارغ از دسته بندی‌های مختلف و موجود که از این مفاهیم وجود دارد، باید توجه داشت نقش سرمایه‌هایی نظیر سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری که جزء سرمایه‌های غیر ملموس سازمان‌های امروزی قلمداد می‌شوند، به طور روز افزونی توسط سازمان‌ها مورد مذاقه، شناسایی و ارزیابی قرار می‌گیرند. در چنین شرایطی است که برخی از صاحب نظران، کارآمدی سایر سرمایه‌ها را در گرو تشخیص، تقویت و استفاده از این سرمایه‌ها برای سازمان‌های امروزی می‌دانند. در واقع می‌توان گفت که مبحث عملکرد سازمانی با ورود و توسعه مفاهیمی چون سرمایه‌های اجتماعی و فکری وارد فضایی متفاوت از قبل شده است که دیگر با وجود پیچیدگی‌های حاکم بر محیط سازمان‌ها و مسوولیت‌های اجتماعی آن‌ها ارزیابی متکی بر پارامترها و متغیرهای سنتی پاسخگوی نیازها نیست (قلیچ لی، ۱۳۸۵).

به طور کلی پژوهش مشخصی در مورد بررسی نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در عملکرد سازمانی به چشم نمی‌خورد. لکن پژوهش‌هایی بامحوریت سرمایه فکری در عملکرد سازمانی و سرمایه اجتماعی در عملکرد سازمانی وجود دارد که می‌توان به موارد زیر اشاره داشت:

انگستروم و دیگران^۱ (Engstrom, et al, 2003)، در پژوهش خود نشان دادند که ارتباط بالقوه‌ای بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی وجود دارد. وانگ و چانگ^۲ (Wang & Chang, 2005)، ضمن مشاهده اثر مستقیم عناصر سرمایه فکری بر عملکرد کسب و کار دریافتند که سرمایه انسانی اثری غیر مستقیم بر روی عملکرد کسب و کار دارد. بدین معنا که سرمایه انسانی از طریق تأثیر بر سایر عناصر سرمایه فکری نظیر سرمایه فرایند و سرمایه نوآوری و با تحت تأثیر قرار دادن این عناصر بر عملکرد کسب و کار تأثیر می‌گذارد. ضمناً در این پژوهش مشخص شد که یک ارتباط درونی بین عناصر سرمایه فکری برقرار است. به این صورت که سرمایه انسانی به طور مستقیم بر روی سرمایه نوآوری و سرمایه فرایند اثر می‌گذارد و سرمایه نوآوری و سرمایه فرایند اثر مستقیمی بر روی سرمایه مشتری دارند. آن پنگ^۳ (۲۰۰۷) در پژوهش خود در بخش بهداشت تایوان، عناصر حیاتی سرمایه فکری و شاخص‌های عملکرد، در رویه‌های مدیریت عملکرد در صنعت بیمارستانی تایوان را حائز اهمیت شناسایی کردند. آنان ارتباط مهم و با ارزشی برای سرمایه‌های انسانی، سازمانی و رابطه‌ی و شاخص‌های عملکرد شناسایی کرده‌اند.

همچنین اوانز و کارسون^۴ (Evans & Carson, 2005) با مورد توجه قرار دادن مفهوم سرمایه اجتماعی در سطح گروه و تبیین نقش آن در تعدیلگری ارتباط بین تنوع کارکردی و عملکرد سازمانی

^۱ Engstrom et al.

^۲ Wang & Chang

^۳ Ann Peng et al.

^۴ Evans & Carson

دریافتند که سرمایه اجتماعی به عنوان یک تعدیلگر در مدل عملکرد گروه، فرایندهای ارتباطی گروه، یکپارچگی اجتماعی، و همکاری (تشریک مساعی) را بهبود می‌دهد و مشخص شده است که سرمایه اجتماعی در جهت فهم و بهبود عملکرد گروه‌هایی با تنوع کارکردی، امید بخش است. تیمون و استامف^۱ (۲۰۰۳) در پژوهش خود ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش، به این نتیجه دست یافتند که این رابطه سبب کسب عملکرد بالاتر برای سازمان می‌گردد. مهر پویا (۱۳۸۶) در پژوهش خود نشان داده است که سرمایه اجتماعی و ابعاد آن بر عملکرد سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبتی دارد.

با توجه به موارد بیان شده، این مطالعه در صدد آن است نقش سرمایه فکری (شامل ابعاد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌یی-مشتتری) و سرمایه اجتماعی (شامل ابعاد اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی) را در عملکرد سازمانی بررسی می‌کند.

بونتیس (Bonits, 1998) سرمایه فکری را تلاش برای استفاده مؤثر از دانش موجود در دارایی‌های غیر ملموس سازمان معرفی می‌کند. ابعاد آن شامل: سرمایه انسانی، مشتمل بر ذخایر انسانی دانش سازمان، از قبیل مهارت‌ها، توانایی‌ها، دانش، سبک‌های رهبری، شایستگی‌ها، طرز تلقی و چالاک‌های فکری منابع انسانی است. سرمایه ساختاری، به ذخایر غیر انسانی دانش سازمان اشاره دارد که شامل پایگاه‌های داده، نمودارهای سازمانی، دستورالعمل‌های کاری، سیستم‌ها و رویه‌ها، استراتژی، فرآیندها و تکنولوژی اطلاعات می‌شود. سرمایه رابطه‌یی، به دانش موجود در روابط سازمان با ذینفعان بیرونی خودش، از جمله مشتریان، تأمین کنندگان، سرمایه گذاران، رقبا و شرکا اطلاق می‌شود.

کاوسی (۱۳۸۵) سرمایه اجتماعی را عبارت از جمع منابع بالفعل و بالقوه شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی می‌داند. ابعاد سرمایه اجتماعی عبارتند از: بعد اجتماعی، بعد فرهنگی، بعد سیاسی و بعد اقتصادی است.

بعد اجتماعی شاخص‌هایی نظیر اعتماد، مشارکت، روابط متقابل، آگاهی عمومی، اخلاقیات و مسوولیت اجتماعی را شامل می‌شود. بعد فرهنگی به هنجارها، ارزش‌ها، مقررات رفتاری، دین، نمادها، مثل‌ها و استعاره‌ها و جو و فضای سازمانی اشاره دارد. بعد سیاسی نیز به شاخص‌هایی نظیر امنیت، نهادهای عمومی، قانون مداری، رسانه‌های سازمانی و ... اطلاق می‌شود. ضمناً بعد اقتصادی به شاخص‌های ارزش روز سازمان و هزینه‌های سازمان می‌پردازد.

حقیقی (۱۳۸۹) عملکرد سازمانی را به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آن‌ها تعریف می‌کند. همچنین ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد در بخش‌های دولتی

^۱ Tymon & Stumpf

تلاشی سیستماتیک برای دانستن این نکته است که خدمات دولتی تا چه نیز آن جوابگوی نیازهای مردم بوده است و توانایی دولت در برآورده نمودن آن تا چه اندازه است (تولایی، ۲۰۰۷). در این پژوهش از روش کارت امتیازی متوازن برای بررسی عملکرد سازمان مذکور استفاده شده است.

فرضیه‌های پژوهش: فرضیات اصلی و فرعی در این تحقیق، به قرار زیر تبیین شده است:

فرضیه ۱: بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری، رابطه مثبت وجود دارد.

۱-۱- بین سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی، رابطه مثبت وجود دارد.

۲-۱- بین سرمایه اجتماعی و سرمایه رابطه‌یی، رابطه مثبت وجود دارد.

۳-۱- بین سرمایه اجتماعی و سرمایه ساختاری، رابطه مثبت وجود دارد.

فرضیه ۲: سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۱-۲- بعد اجتماعی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۲-۲- بعد فرهنگی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۳-۲- بعد سیاسی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۴-۲- بعد اقتصادی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۳: سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۱-۳- سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۲-۳- سرمایه رابطه‌یی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۳-۳- سرمایه ساختاری بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۴: اثر مستقیم سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی در مقایسه با اثر آن از طریق سرمایه

فکری بیشتر است.

روش شناسی تحقیق: هدف این تحقیق بررسی نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در

عملکرد سازمانی اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ است. این پژوهش از نظر شیوه

گردآوری و تحلیل اطلاعات، پیمایشی تحلیلی است. جامعه آماری آن مدیران اداره کل بنیاد شهید و امور

ایثارگران تهران بزرگ است. نمونه آماری مناسب برای پژوهش بر اساس فرمول اندازه‌گیری از جامعه

محدود کوکران و در سطح خطای ۰/۱۰، تعداد ۴۴ نفر محاسبه شده است. برای گردآوری داده‌ها،

پرسشنامه پژوهش (ابزار گردآوری داده‌ها) به ۵۰ نفر از نمونه آماری به طور تصادفی ساده ارائه گردید.

تعداد ۴۸ پرسشنامه توسط افراد برگشت داده شد و در نهایت ۴۲ پرسشنامه در تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفت.

از پرسشنامه به عنوان ابزار جمع آوری داده‌ها استفاده گردید که شامل سه پرسشنامه استاندارد جداگانه، در برگیرنده ۱۲۱ گویه (برای بررسی سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری و عملکرد سازمانی) بوده است.

برای اطمینان از اعتبار محتوا، از نظرات استادان و خبرگان بهره گرفته شد و در جهت تعیین پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفای کرون باخ استفاده شد. آلفای کرون باخ توسط نرم افزار «اس پی اس اس^۱» برای سرمایه اجتماعی ۰/۹۳۳، سرمایه فکری ۰/۷۸۲ و عملکرد سازمانی ۰/۸۹۶ به دست آمد. بنابراین یافته‌های این پژوهش از حیث ابزار، قابلیت اعتماد لازم برخوردار است.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از تکنیک‌های تحلیل رگرسیون، تحلیل واریانس، تحلیل همبستگی، تحلیل مسیر و آزمون فریدمن استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

آزمون فرضیه‌های مختلف تحقیق به یافته‌های زیر منجر شده است:

فرضیه ۱: بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری، رابطه مثبت وجود دارد.

۱-۱- بین سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی، رابطه مثبت وجود دارد.

۱-۲- بین سرمایه اجتماعی و سرمایه رابطه بی، رابطه مثبت وجود دارد.

۱-۳- بین سرمایه اجتماعی و سرمایه ساختاری، رابطه مثبت وجود دارد.

^۱ SPSS

جدول ۱: نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های

سرمایه فکری

سرمایه اجتماعی		مؤلفه ها
۰/۶۷۸ (**)	ضریب همبستگی	سرمایه انسانی
۰/۰۰۰	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	
۰/۵۳۱ (**)	ضریب همبستگی	سرمایه مشتری - رابطه ای
۰/۰۰۰	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	
۰/۵۷۳ (**)	ضریب همبستگی	سرمایه ساختاری
۰/۰۰۰	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	
۰/۶۷۶ (**)	ضریب همبستگی	کل (سرمایه فکری)
۰/۰۰۰	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	

**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

سطح معنا داری آزمون همبستگی اسپیرمن در جدول ۱ در همه روابط بین متغیرهای سرمایه اجتماعی با مؤلفه‌های سرمایه فکری کمتر از ۰/۰۵ است در نتیجه بین سرمایه اجتماعی و متغیرهای سرمایه انسانی، رابطه ای، ساختاری و سرمایه فکری رابطه معنا داری وجود دارد. از آنجا که مقادیر ضریب همبستگی در تمامی موارد مذکور مثبت است می‌توان گفت که بین سرمایه اجتماعی و متغیرهای سرمایه انسانی، رابطه ای، ساختاری و سرمایه فکری رابطه مثبت وجود دارد. به عبارت دیگر فرضیه اصلی یک و فرضیه‌های فرعی آن تأیید می‌شود.

فرضیه ۲: سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۲-۱- بعد اجتماعی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۲-۲- بعد فرهنگی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۲-۳- بعد سیاسی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۲-۴- بعد اقتصادی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

برای آزمون فرضیه‌ها، ابتدا رابطه بین عملکرد سازمانی و ابعاد سرمایه اجتماعی بررسی و سپس با استفاده از تحلیل رگرسیون، تأثیرپذیری متغیر وابسته از متغیر مستقل بررسی می‌شود.

جدول ۲: نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین عملکرد سازمانی و ابعاد سرمایه اجتماعی

عملکرد سازمانی		
۰/۵۸۷ (**)	ضریب همبستگی	بعد اجتماعی
۰/۰۰۰	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	
۰/۴۶۹ (**)	ضریب همبستگی	بعد فرهنگی
۰/۰۰۲	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	
۰/۶۵۸ (**)	ضریب همبستگی	بعد سیاسی
۰/۰۰۰	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	
-۰/۰۱۰	ضریب همبستگی	بعد اقتصادی
۰/۹۴۹	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	
۰/۶۶۸ (**)	ضریب همبستگی	کل (سرمایه اجتماعی)
۰/۰۰۰	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	

**همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

سطح معنا داری آزمون همبستگی اسپیرمن بین عملکرد سازمانی و ابعاد سرمایه اجتماعی بجز بعد اقتصادی کمتر از ۰/۰۵ است. از طرفی مقادیر ضریب همبستگی در تمامی موارد فوق به جز بعد اقتصادی مثبت است. در نتیجه بین عملکرد سازمانی و ابعاد اجتماعی، فرهنگی، و سیاسی همچنین سرمایه اجتماعی رابطه مثبت وجود دارد.

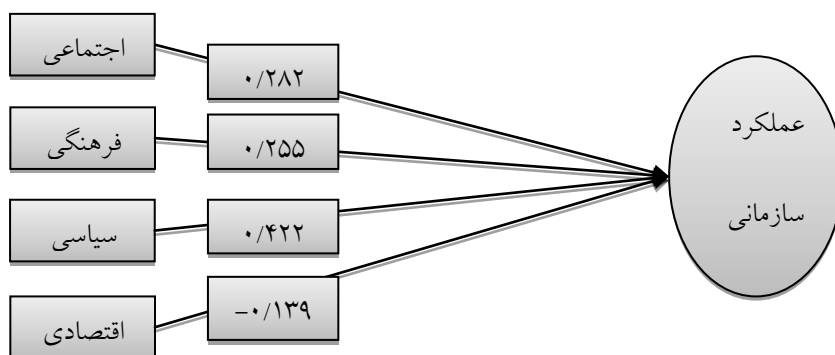
تحلیل رگرسیونی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی (بعد اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی)

به عنوان متغیرهای مستقل بر عملکرد سازمانی به عنوان متغیر وابسته

جدول ۳: نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی

سطح معناداری	آماره T	ضریب همبستگی جزئی (بتا)	ضریب (B)	سطح معناداری	F	ضریب تعیین چندگانه (R ²)	ضریب همبستگی چندگانه (R)	مشیر وابسته	مشیرهای مستقل
۰/۹۵۰	-۰/۰۶۳		-۰/۰۴۹	۰/۰۰۰	۱۱/۰۸۹	۰/۵۴۵	۰/۷۳۸	عملکرد	ضریب ثابت
۰/۰۴۷	۲/۰۵۹	۰/۲۸۲	۰/۲۴۵						بعد اجتماعی (X1)
۰/۰۶۵	۱/۹۰۳	۰/۲۵۵	۰/۳۷۸						بعد فرهنگی (X2)
۰/۰۰۳	۳/۱۹۴	۰/۴۲۲	۰/۴۷۷						بعد سیاسی (X3)
۰/۲۷۰	-۱/۱۱۹	-۰/۱۳۹	-۰/۱۷۵						بعد اقتصادی (X4)

همان طور از سطح معناداری مشخص است تنها ابعاد اجتماعی و سیاسی در میان سایر ابعاد سرمایه اجتماعی دارای رابطه معنادار با عملکرد سازمانی بوده است. از طرفی ضریب همبستگی جزئی بعد سیاسی ۰/۴۲۲ دارای بیشترین مقدار و با علامت مثبت بوده که بیانگر تأثیر مستقیم و شدیدتر این بعد نسبت به سایر ابعاد سرمایه اجتماعی است. پس از آن بعد اجتماعی با ضریب ۰/۲۸۲ در اولویت بعدی بر عملکرد سازمانی تأثیرگذار است. لازم به ذکر است که ابعاد فرهنگی و اقتصادی به دلیل بیشتر بودن مقدار سطح معناداری آن‌ها از ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵٪ تأثیری بر عملکرد ندارند و شناسایی علت آن نیاز به انجام مطالعه و پژوهش تکمیلی خواهد داشت. بنابراین فرضیه‌های فرعی مربوط به تأثیرگذاری ابعاد اجتماعی و سیاسی بر عملکرد سازمانی تأیید و دو فرضیه فرعی دیگر که شامل تأثیرگذاری ابعاد فرهنگی و اقتصادی بر عملکرد سازمانی است، رد می‌گردد.



شکل ۱: نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی

فرضیه ۳: سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۳-۱- سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۳-۲- سرمایه رابطه‌یی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

۳-۳- سرمایه ساختاری بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

برای آزمون فرضیه‌ها، ابتدا رابطه بین عملکرد سازمانی و ابعاد سرمایه فکری بررسی و سپس با استفاده از تحلیل رگرسیون، تأثیرپذیری متغیر وابسته از متغیر مستقل بررسی می‌شود.

جدول ۴: نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین عملکرد سازمانی و ابعاد سرمایه

فکری

عملکرد سازمانی		
۰/۷۹۰ (**)	ضریب همبستگی	سرمایه انسانی
۰/۰۰۰	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	
۰/۷۳۸ (**)	ضریب همبستگی	سرمایه مشتری - رابطه ای
۰/۰۰۰	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	
۰/۸۲۱ (**)	ضریب همبستگی	سرمایه ساختاری
۰/۰۰۰	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	
۰/۸۸۲ (**)	ضریب همبستگی	کل (سرمایه فکری)
۰/۰۰۰	سطح معنا داری	
۴۲	تعداد	

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

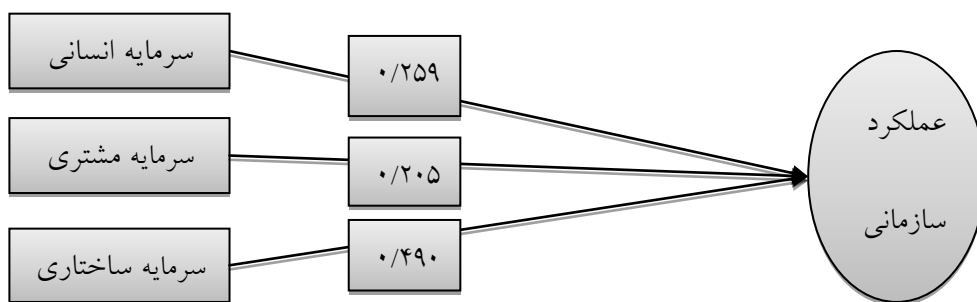
سطح معنا داری آزمون همبستگی اسپیرمن در جدول فوق در تمامی روابط بین متغیر عملکرد سازمانی با مؤلفه‌های سرمایه فکری کمتر از ۰/۰۵ است. در نتیجه بین عملکرد سازمانی و متغیرهای سرمایه انسانی، رابطه‌یی، ساختاری و سرمایه فکری رابطه معنا داری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی مثبت است، لذا می‌توان گفت که بین عملکرد سازمانی و سرمایه فکری نیز رابطه مثبت وجود دارد.

تحلیل رگرسیونی تأثیر ابعاد سرمایه فکری (انسانی، رابطه‌یی و ساختاری) به عنوان متغیرهای مستقل بر عملکرد سازمانی به عنوان متغیرهای وابسته

جدول ۵: نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه فکری و عملکرد سازمانی

متغیرهای مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین چندگانه (R ²)	F	سطح معناداری	ضریب (B)	ضریب همبستگی جزئی (بتا)	آماره T	سطح معناداری
عملکرد	ضریب ثابت					۰/۵۳۶		۲/۲۴۶	۰/۰۳۱
	سرمایه انسانی	۰/۸۷۴	۰/۷۶۳	۴۰/۸۵۷	۰/۰۰۰	۰/۲۳۵	۰/۲۵۹	۱/۹۹۷	۰/۰۴۳
	سرمایه مشتری - رابطه‌یی					۰/۱۶۳	۰/۲۰۵	۱/۶۹۴	۰/۰۹۸
	سرمایه ساختاری					۰/۴۱۰	۰/۴۹۰	۳/۵۸۱	۰/۰۰۱

متغیر مستقل سرمایه ساختاری دارای بیشترین نقش (همبستگی جزئی) با مقدار ۰/۴۹۰ و پس از آن نیز متغیر سرمایه انسانی با ضریب همبستگی جزئی ۰/۲۵۹ نقش مثبت خود را در عملکرد سازمانی ایفاء می‌کنند. ضمن آن که فرضیه فرعی دوم که مربوط به تأثیرگذاری بعد سرمایه رابطه‌یی بر عملکرد سازمانی است، به دلیل آنکه سطح معناداری آن در آزمون انجام شده بیش از ۰/۰۵ به دست آمده است، مورد تأیید قرار نمی‌گیرد که شناسایی علت آن نیاز به انجام مطالعه و پژوهش تکمیلی خواهد داشت. بنابراین فرضیه‌های فرعی مربوط به تأثیرگذاری ابعاد سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری بر عملکرد سازمانی تأیید و فرضیه فرعی دیگر که تأثیرگذاری بعد سرمایه رابطه‌یی بر عملکرد سازمانی است، رد می‌گردد.



شکل ۲: نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه فکری و عملکرد سازمانی

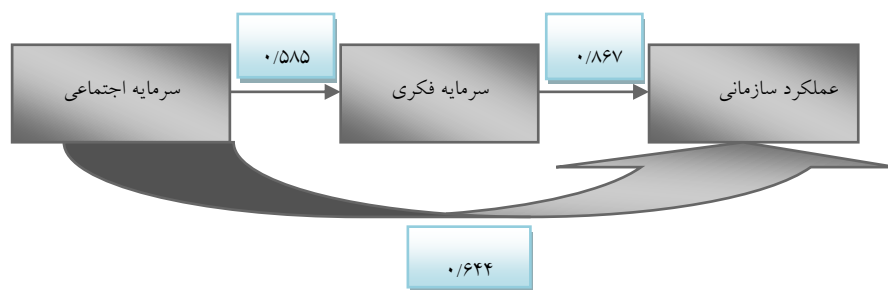
فرضیه ۴: اثر مستقیم سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی در مقایسه با اثر آن از طریق سرمایه فکری بیشتر است.

جدول ۶: نتایج تحلیل مسیر سرمایه اجتماعی و فکری و عملکرد سازمانی

متغیرهای مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین چندگانه (R ²)	F	سطح معناداری	ضریب (B)	ضریب همبستگی جزئی (بتا)	آماره T	سطح معناداری
مقدار ثابت سرمایه اجتماعی	عملکرد سازمانی	۰/۶۴۴	۰/۴۱۵	۲۸/۳۲۷	۰/۰۰۰	-۰/۸۳۳	۰/۶۴۴	-۱/۱۲۵	۰/۲۶۷
	سرمایه اجتماعی					۱/۰۶۹		۵/۳۲۲	۰/۰۰۰
مقدار ثابت سرمایه اجتماعی	سرمایه فکری	(a)۰/۵۸۵	۰/۳۴۲	۲۰/۸۰۷	(a)۰/۰۰۰	-۰/۶۴۵	۰/۵۸۵	-۰/۷۶۵	۰/۴۴۹
	عملکرد سازمانی					۱/۰۴۳		۴/۵۶۲	۰/۰۰۰
مقدار ثابت سرمایه فکری	عملکرد سازمانی	(a)۰/۸۶۷	۰/۷۵۱	۱۲۰/۸۷۰	(a)۰/۰۰۰	-۰/۵۲۲	۰/۸۶۷	۲/۲۰۴	۰/۰۳۳
	سرمایه اجتماعی					۰/۸۰۷		۱۰/۹۹۴	۰/۰۰۰

بتا^۱ در جدول آزمون معنی داری ضرایب رگرسیونی، نشان دهنده میزان تغییر متغیر وابسته (بر اساس واحد انحراف معیار) به ازای تغییری به اندازه یک انحراف معیار در متغیر مستقل است. بر این اساس متغیر مستقل سرمایه اجتماعی نقش مثبت (همبستگی جزئی) با مقدار ۰/۶۴۴ در عملکرد سازمانی دارد. به عبارت دیگر اثر مستقیم سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی به میزان ۰/۶۴۴ است. متغیر سرمایه اجتماعی دارای نقش مثبت (همبستگی جزئی) با مقدار ۰/۵۸۵ با سرمایه فکری است. به عبارت دیگر اثر مستقیم سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری به میزان ۰/۵۸۵ است. متغیر سرمایه فکری دارای نقش مثبت (همبستگی جزئی) با مقدار ۰/۸۶۷ با عملکرد سازمانی است. به عبارت دیگر اثر مستقیم سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی به میزان ۰/۸۶۷ است. حال برای محاسبه اثر غیرمستقیم سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی از طریق سرمایه فکری مطابق شکل زیر حاصل ضرب اثر سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری (۰/۵۸۵) و سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی (۰/۸۶۷) معادل ۰/۵۰۷ خواهد بود که از مقدار ۰/۶۴۴ کمتر است. به عبارت دیگر این فرضیه تأیید می شود که اثر مستقیم سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی بیش در مقایسه با تاثیر آن از طریق سرمایه فکری بیشتر است.

¹ - Beta



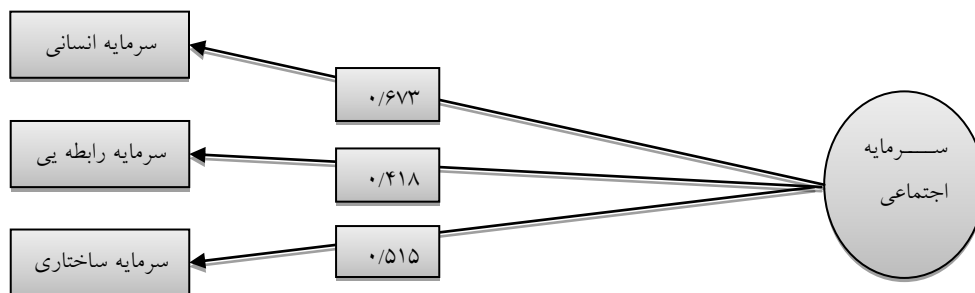
شکل ۳: نتایج تحلیل مسیر سرمایه اجتماعی و فکری و عملکرد سازمانی

بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر ابعاد سرمایه فکری: برای این بررسی از تحلیل رگرسیونی استفاده و نتایج تحلیل در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۷: نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی

سطح معناداری	آماره T	ضریب همبستگی جزئی (بتا)	ضریب (B)	سطح معناداری	F	ضریب تعیین چندگانه (R2)	ضریب همبستگی چندگانه (R)	متغیر وابسته	متغیرهای مستقل
۰/۰۷۴	-۱/۸۳۳	۰/۶۷۳	-۱/۴۴۵	۰/۰۰۰	۳۳/۱۵۶	۰/۴۵۳	(a)۰/۶۷۳	سرمایه	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۵/۷۵۸		۱/۲۳۱					سرمایه انسانی	سرمایه اجتماعی
۰/۹۳۱	-۰/۰۸۸	۰/۴۱۸	-۰/۰۹۷	۰/۰۰۶	۸/۴۹۲	۰/۱۷۵	(a)۰/۴۱۸	سرمایه	ضریب ثابت
۰/۰۰۶	۲/۹۱۴		۰/۸۷۵					رابطه‌ای	سرمایه اجتماعی
۰/۵۵۷	-۰/۵۹۲	۰/۵۱۵	-۰/۵۸۷	۰/۰۰۰	۱۴/۴۲۹	۰/۲۶۵	(a)۰/۵۱۵	سرمایه	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۳/۷۹۹		۱/۰۲۱					ساختاری	سرمایه اجتماعی

همان‌طور که از ضرایب متغیر سرمایه اجتماعی در هر سه مدل مشخص است، بیشترین تأثیر سرمایه اجتماعی ابتدا بر سرمایه انسانی با ضریب همبستگی جزئی ۰/۶۷۳ سپس ساختاری (۰/۵۱۵) و در نهایت نیز بر سرمایه رابطه‌ی با ضریب ۰/۴۱۸ است.



شکل ۴: نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی

رتبه بندی ابعاد سرمایه اجتماعی و فکری مدیران اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران انقلاب اسلامی تهران بزرگ از طریق آزمون فریدمن

جدول ۱۱: نتایج رتبه بندی ابعاد سرمایه اجتماعی و فکری

میانگین رتبه	ابعاد	
۱/۹۴	بعد اجتماعی	سرمایه اجتماعی
۳/۴۹	بعد فرهنگی	
۱/۲۹	بعد سیاسی	
۳/۲۹	بعد اقتصادی	
۱/۷۹	سرمایه انسانی	سرمایه فکری
۲/۲۹	سرمایه مشتری - رابطه ای	
۱/۹۳	سرمایه ساختاری	

جدول ۱۲: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت رتبه بندی ابعاد سرمایه اجتماعی و

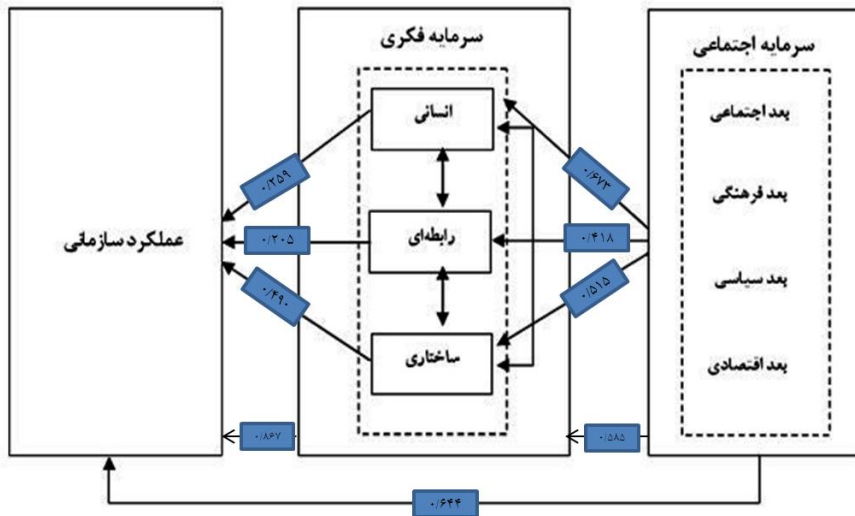
فکری

آماره	سرمایه اجتماعی	سرمایه فکری
تعداد	۴۲	۴۲
کای دو	۸۶/۶۵۱	۵/۶۷۱
درجه آزادی	۳	۲
سطح معنا داری	۰/۰۰۰	۰/۰۶۲

سطح معنا داری آزمون فریدمن در خصوص مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی کمتر از ۰/۰۵ اما در مورد مؤلفه‌های سرمایه فکری بیشتر از ۰/۰۵ است. در نتیجه تنها بین میانگین رتبه ابعاد سرمایه اجتماعی در سطح اطمینان ۹۵٪ تفاوت معنا داری وجود دارد. از طرفی با توجه به جدول ۴۴، بیشترین میانگین مربوط به بعد فرهنگی با میانگین رتبه ۳/۴۹ بوده است. پس از آن به ترتیب ابعاد اقتصادی (۳/۲۹)، اجتماعی (۱/۹۴) و سیاسی (۱/۲۹) مورد توجه و اهمیت از دیدگاه پاسخگویان بوده است. از طرفی با توجه به جدول مذکور، در خصوص ابعاد سرمایه فکری بیشترین میانگین مربوط به سرمایه مشتری (رابطه یی) با میانگین رتبه ۲/۲۹ بوده و پس از آن به ترتیب سرمایه ساختاری (۱/۹۳) و در نهایت نیز سرمایه انسانی با میانگین ۱/۷۹ از دیدگاه مدیران در اولویت بوده است.

نتیجه گیری و پیشنهاد

بنا به فرضیه اول بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری، رابطه مثبت وجود دارد؛ با توجه به این که سطح معنا داری آزمون همبستگی اسپیرمن بین سرمایه اجتماعی با تمام مؤلفه‌های سرمایه فکری ۰/۰۱ است، در نتیجه بین سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های سرمایه فکری - سرمایه انسانی (۰/۶۷۸)، سرمایه رابطه یی (۰/۵۳۱)، سرمایه ساختاری (۰/۵۷۳) - رابطه یی مثبت و معنا دار برقرار است. بنابراین کلیه فرضیه‌های فرعی آن مورد تأیید و در مورد فرضیه اصلی نیز با همبستگی (۰/۶۷۶) در سطح معنا داری ۰/۰۱، مورد تأیید واقع شد.



شکل ۵: مدل نهایی تحقیق

همان طور که از ضرایب همبستگی بر می آید، از بین مؤلفه های سرمایه فکری، بیشترین ضریب همبستگی با سرمایه اجتماعی متعلق به مؤلفه سرمایه انسانی است. علت آن را می توان در ماهیت این دو سرمایه جستجو نمود. سرمایه اجتماعی بر همکاری بالا بین افراد جامعه تأکید می نماید (Sharbati et al, 2010) و سرمایه انسانی یک منبع سودمند وابسته به هوش جمعی افراد سازمان و بهره برداری ماهرانه از این منابع است که به احتمال زیاد به بهبود بهره‌وری سازمانی (و به تبع آن عملکرد سازمانی) می‌انجامد^۱ (Lim et al, 2010). آن چه مسلم است، هم سرمایه اجتماعی و هم سرمایه انسانی بر جنبه‌های انسانی و اجتماعی – که مجموعه‌ای از انسان‌ها را در بر می‌گیرد – تأکید دارد. بنابراین رابطه‌ی نزدیک آن‌ها نسبت به سایر مؤلفه‌های سرمایه فکری دور از ذهن نیست. همچنین این یافته در پژوهش‌های دیگر، از جمله (Nahabiet & Chasshal, 1998) و قلیچ لی (۱۳۸۵) نیز به صورت مشابهی مورد تأیید قرار گرفته است. بر اساس فرضیه دوم که سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد؛ برای بررسی این فرضیه از دو آزمون اسپیرمن و تحلیل رگرسیونی استفاده شده است. آنچنان که از یافته‌های پژوهش به دست می‌آید، در مورد فرضیه اصلی با استفاده از آزمون اسپیرمن مشخص شد که به صورت کلی بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه‌ی مثبت و معنا دار (۰/۶۶۸) بر قرار است. همچنین در مورد فرضیات فرعی نیز مشخص شد که ابعاد اجتماعی (۰/۵۸۷)، فرهنگی (۰/۴۶۹)، سیاسی (۰/۶۵۸) با عملکرد سازمانی رابطه‌ی مثبت و در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۱ داشته اند. تنها برای بعد اقتصادی

^۱Lim et al.

(۰/۰۱۰-) رابطه دیده نشد. همان طور از سطح معنا داری تحلیل رگرسیونی در جدول شماره ۳ مشخص است، تنها ابعاد اجتماعی (۰/۲۸۲) و سیاسی (۰/۴۲۲) در میان ابعاد سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی تأثیر گذارند. از طرفی ضریب همبستگی جزئی بعد سیاسی ۰/۴۲۲ دارای بیشترین مقدار و با علامت مثبت بوده که بیانگر تأثیر مستقیم و شدیدتر این بعد نسبت به سایر ابعاد سرمایه اجتماعی است و پس از آن بعد اجتماعی با ضریب ۰/۲۸۲ در اولویت بعدی بر عملکرد سازمانی تأثیر گذار است. لازم به ذکر است که ابعاد فرهنگی و اقتصادی به دلیل بیشتر بودن مقدار سطح معنا داری آن‌ها از ۰/۰۵ تأثیر آن‌ها بر عملکرد سازمانی مشاهده نشده است. در مورد نتایج به دست آمده پیرامون ابعاد اقتصادی و عدم تأثیر آن بر عملکرد سازمانی، شاید بتوان ریشه آن را در ماهیت خدماتی این سازمان جستجو کرد. به هر حال بنیاد شهید و امور ایثارگران از جمله نهادهایی است که به دلیل خدماتی بودن، بودجه آن از طریق دولت تأمین می شود و در حقیقت برای پیشبرد اهداف خود و ارائه خدمات به جامعه هدف، به لحاظ مالی خودگردان نیست. لذا دور از واقعیت نیست که مدیران بر تأثیر این بعد از سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی خود صحنه نگذارند. اما در مورد بعد فرهنگی با نگاهی به شاخص‌های ذیل آن -از جمله هنجارها، ارزش‌ها، نمادها و جو و فضای سازمانی- و با توجه به رسالت فرهنگی این سازمان، وجود نقصان در این باره قابل توجه و به نظر می‌رسد برای دست یابی به دلایل احتمالی و راهکار مناسب تحقیقات مرتبط مورد نیاز است. همچنین وجود تأثیر مثبت سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی در پژوهش‌های دیگر از جمله، پوتنام (۱۹۹۲)، (Ofori et al, 2010)، ویلهلمسدوتیر (۲۰۱۰)، ویلهلمسدوتیر (۲۰۱۲) و استیفیلد و دیگران (۲۰۱۰) مورد تأیید قرار گرفته است.

مطابق فرضیه سوم که سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد؛ برای بررسی این فرضیه از دو آزمون اسپیرمن و تحلیل رگرسیونی استفاده شده است. آنچنان که از یافته‌های پژوهش به دست می‌آید، در مورد فرضیه اصلی با استفاده از آزمون اسپیرمن مشخص شد که به صورت کلی بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه‌ی مثبت و معنا دار (۰/۸۸۲) بر قرار است. همچنین در مورد فرضیات فرعی نیز مشخص شد که ابعاد سرمایه انسانی (۰/۷۹۰)، سرمایه رابطه‌ی (۰/۷۳۸)، سرمایه ساختاری (۰/۸۲۱) با عملکرد سازمانی رابطه‌ی مثبت و در سطح معنا داری کمتر از ۰/۰۱ داشته اند. همان طور از سطح معنا داری تحلیل رگرسیونی در جدول شماره ۵ مشخص است، ابعاد سرمایه انسانی (۰/۲۵۹) و سرمایه ساختاری (۰/۴۹۰) در سطح معنا داری کمتر از ۰/۰۵، بر عملکرد سازمانی تأثیر گذارند و در مورد بعد سرمایه رابطه‌ی (۰/۲۰۵) به دلیل سطح معنا داری بیش از ۰/۰۵ اثر گذاری آن بر عملکرد سازمانی قابل قبول نیست. شاید علت اصلی نتیجه به دست آمده در مورد اثر گذاری سرمایه مشتری بر عملکرد سازمانی را بتوان در نبود ارتباط مناسب بین مدیران و جامعه هدف -که بخش اصلی سرمایه مشتری برای

این سازمان را تشکیل می‌دهند- و نیز عدم برخورداری سرمایه مشتری از اهمیت کافی نزد مدیران این سازمان جستجو نمود. هرچند طی سال‌های اخیر مرکز هاتف که با هدف سرعت بخشیدن به روند درخواست‌ها و کاهش مسیرهای دستیابی به پاسخ و نتیجه نهائی توسط بنیاد شهید ایجاد شده است، اما باید در مورد کارآمدی آن در برقراری ارتباط مناسب و هوشمند بررسی لازم صورت گیرد که توانایی دسته‌بندی و اولویت بندی نیازهای جامعه هدف برای مدیران سازمان را داشته باشد و با توجه به این که سرمایه مشتری در مقایسه با سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری در تحقق ارزش‌های سازمانی اثر مستقیم‌تری دارد (چن، ۲۰۰۴)، نیاز به انجام پژوهش‌های مرتبط در خصوص نتیجه به دست آمده در این پژوهش، ضرورت دارد. همچنین وجود تأثیر مثبت سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی در پژوهش‌های دیگر از جمله، (Bontis, 1998)، (Bontis et al, 2000)، (Dorosario & Bontis, 2008) و (Sharbati et al, 2010) مورد تأیید قرار گرفته است.

فرضیه چهارم بیان می‌کند که اثر مستقیم سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی در مقایسه با اثر آن از طریق سرمایه فکری بیشتر است. بر اساس یافته‌های پژوهش اثر مستقیم سرمایه اجتماعی (۰/۶۴۴) بیش از اثری است که به صورت غیر مستقیم و با تأثیر در بافت سرمایه فکری (۰/۵۰۷) بر عملکرد سازمانی می‌گذارد. این یافته نشان می‌دهد که علی‌رغم در هم تنیدگی مفاهیم، سرمایه اجتماعی نقش مستقل قابل توجهی بر عملکرد سازمانی دارد. بنابراین توجه به آن به عنوانی متغیری مستقل در بهبود و توسعه عملکرد سازمانی اجتناب ناپذیر خواهد بود. همچنین این یافته در پژوهش قلیچ لی (۱۳۸۵) نیز، مورد تأیید قرار گرفته است.

در مورد در نتایج سرمایه اجتماعی: با توجه به جدول شماره ۹، سطح معنی داری آزمون فریدمن در خصوص مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی کمتر از ۰/۰۵ اما در مورد مؤلفه‌های سرمایه فکری بیشتر از ۰/۰۵ است. در نتیجه تنها بین میانگین رتبه ابعاد سرمایه اجتماعی در سطح اطمینان ۹۵٪ تفاوت معنا داری وجود دارد. از طرفی با توجه به جدول ۸، بیشترین میانگین مربوط به بعد فرهنگی با میانگین رتبه ۳/۴۹ بوده است. پس از آن به ترتیب ابعاد اقتصادی (۳/۲۹)، اجتماعی (۱/۹۴) و سیاسی (۱/۲۹) مورد توجه و اهمیت از دیدگاه پاسخگویان بوده است. از طرفی با توجه به جدول مذکور، در خصوص ابعاد سرمایه فکری بیشترین میانگین مربوط به سرمایه مشتری (رابطه‌یی) با میانگین رتبه ۲/۲۹ بوده و پس از آن به ترتیب سرمایه ساختاری (۱/۹۳) و در نهایت نیز سرمایه انسانی با میانگین ۱/۷۹ از دیدگاه مدیران در اولویت بوده است.

این نتایج نشان می‌دهد، این سازمان در زمینه ابعاد اجتماعی و سیاسی سرمایه اجتماعی، که شاخص‌هایی نظیر اعتماد، روابط متقابل، مشارکت، آگاهی عمومی، اخلاقیات، مسوولیت اجتماعی و امنیت،

نهادهای عمومی، قانون‌مداری و... را نشان می‌دهند، نسبت به عناصر فرهنگی و اقتصادی سرمایه اجتماعی در وضعیت خوبی نیستند.

این در حالی است که در ادبیات مربوط به سرمایه اجتماعی بحث‌های جدی وجود دارد مبنی بر این که روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری در قالب تیم‌ها و کمیته‌های کاری در ایجاد و تبادل سرمایه‌های فکری نقش مؤثری دارند. در حالی که این وضعیت در سازمان مورد مطالعه مطلوب نیست، و همین امر می‌تواند مانع از ایجاد و تبادل سرمایه‌های فکری در سازمان مورد مطالعه شود.

از طرف دیگر با توجه به جدول شماره ۷ و همان‌طور که در مدل نهایی تحقیق (شکل شماره ۸) مشاهده می‌شود، سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری و تمام مؤلفه‌های آن اعم از سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ی تأثیر مثبت و معنا داری داشته است، با این وجود این تأثیر از شدت زیادی برخوردار نیست.

ارتباط با نتایج سرمایه فکری

همچنین با توجه به جدول شماره ۹، نتایج سرمایه فکری نشان می‌دهد که سطح معنی داری آزمون فریدمن در خصوص مؤلفه‌های سرمایه فکری بیشتر از ۰/۰۵ است. در نتیجه بین میانگین رتبه ابعاد سرمایه فکری در سطح اطمینان ۹۵٪ تفاوت معنا داری وجود ندارد. طبق به جدول ۸، در خصوص ابعاد سرمایه فکری بیشترین میانگین مربوط به سرمایه مشتری (رابطه‌ی) با میانگین رتبه ۲/۲۹ بوده و پس از آن به ترتیب سرمایه ساختاری (۱/۹۳) و در نهایت نیز سرمایه انسانی با میانگین ۱/۷۹ از دیدگاه مدیران در اولویت بوده است.

این نتیجه نشان می‌دهد که در این سازمان در زمینه سرمایه گذاری در سرمایه رابطه‌ی نسبت به دو بعد دیگر سرمایه فکری، یعنی سرمایه ساختاری و سرمایه انسانی تلاش بیشتری را انجام شده است. متأسفانه سرمایه انسانی که در بسیاری از ادبیات تحقیقات انجام شده به عنوان مبنای سرمایه فکری و دارنده نقشی مؤثر در ایجاد سرمایه رابطه‌ی و سرمایه ساختاری مطرح بوده است، پایین‌ترین رتبه را حائز گردیده است. در پژوهشی که توسط قلیچ لی (۱۳۸۵) به انجام رسیده است، ضمن یادآوری این تأثیرگذاری از سوی سرمایه انسانی بر سایر ابعاد سرمایه فکری، آزمون این پژوهش نشان داده است که با افزایش سرمایه گذاری در سرمایه انسانی سازمان، سرمایه ساختاری و رابطه‌ی سازمان مورد بررسی نیز افزایش خواهد داشت. البته باید خاطر نشان ساخت که صرف سرمایه گذاری در سرمایه انسانی به معنا این نیست که یک سازمان می‌تواند انتظار داشته باشد که سرمایه ساختاری و رابطه‌ی اش افزایش داشته باشد، بلکه این امر به قابلیت مدیریت سازمان بستگی دارد تا به منظور تحقق اهداف و استراتژی‌های سازمان، سرمایه انسانی را به نحو مؤثری تبدیل به سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ی نماید. لذا این سازمان (اداره

کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ) باید نسبت به سرمایه گذاری و بهبود این سرمایه (انسانی) جدیت بیشتری داشته باشد.

پیشنهاد ها : با توجه به نتایج بر شمرده ، پیشنهاد می شود که سازمان در زمینه های زیر اقدامات بهبود و توسعه را به منظور افزایش سرمایه اجتماعی به منظور ایجاد و تسهیم دانش موجود در سرمایه های فکری خود برنامه ریزی نماید:

بهبود و توسعه در بعد اجتماعی سرمایه اجتماعی از طریق: ایجاد اعتماد در بین کارکنان سازمان از طریق برقراری ارتباطات باز و شفاف، انتشار اخبار خوب و بد سازمان، ملاقات مستمر کارکنان با مدیران سطوح مختلف، مشارکت کارکنان در امور مربوطه شان، برنامه های نگهداشت کارکنان مستعد. طرح ریزی و استقرار نظام ارتباطات داخلی در حوزه های ارتباطات میان فردی، ارتباطات بین واحدهای سازمانی و ارتباطات بین مدیران و کارکنان سازمان. توسعه تیم های بین واحدی، هدایت آن ها در مسیر اهداف و استراتژی های سازمان. ایجاد گروه های تبادل تجربه که یک رویکرد تیمی در خلق، کسب و تسهیم و کاربرد دانش سازمانی مورد نیاز است. وظایف اعضای این تیم ها عبارتند از : کمک به حل مسئله کاری، افزایش و تسهیم دانش در زمینه های مرتبط و ایده پردازی.

طرح ریزی و اجرای مکانیزم هایی به منظور نهادینه سازی ارزش های مشترک سازمانی و تدوین و انتشار داستان های سازمانی که به تقویت فرهنگ همکاری و کار گروهی و تحقق اهداف و استراتژی های سازمان کمک می کنند

بهبود و توسعه در بعد سیاسی سرمایه اجتماعی از طریق: ایجاد تعهد سازمانی از طریق برقراری عدالت در توزیع پاداش ها و فرصت های توسعه، بازخورد مؤثر و منصفانه درباره عملکرد شغلی و مشارکت دادن افراد در استراتژی ها و برنامه های سازمان.

باین سازمان باید برای توسعه سرمایه فکری خود در حوزه های زیر نیز اقداماتی را برنامه ریزی و اجرا نماید:

بهبود و توسعه در سرمایه انسانی از طریق: تقویت روابط اجتماعی بین کارکنان خود به ایجاد، تسهیم و توسعه دانش موجود در سرمایه انسانی خود کمک کند.

طراحی چارچوب شایستگی های کارکنان و مدیران شامل دانش، مهارت ها و توانایی هایشان و برنامه ریزی توسعه آن ها مبتنی بر شایستگی ها، طراحی و استقرار نظام جانشین پروری برای کارکنان کلیدی سازمان، طراحی سیستم حمایت و تشویق از فکرهای برتر کارکنان به منظور به کارگیری به موقع

آن‌ها در فرآیندهای عملیاتی سازمان، طراحی و استقرار فرآیند مدیریت عملکرد سرمایه انسانی در سطح سازمان، و مدیریت دانش انسانی (شامل دانش، مهارت‌ها، قابلیت‌ها، خلاقیت‌ها، نگرش منابع انسانی سازمان)

بهبود و توسعه در سرمایه ساختاری از طریق: افزایش کارایی در زمینه‌های منابع انسانی، تجهیزات سازمان و طراحی نظام تشویق مبتنی بر آن، حذف قوانین و مقررات دست و پاگیر، روش‌های کاری زاید و سلسله مراتب پیچیده و طولانی به منظور کاهش سطح دیوان‌سالاری زاید در سازمان، تلاش به منظور ایجاد یک فرهنگ حمایتی از طریق طراحی سیستم‌های تشویقی و انگیزشی برای تقویت خلاقیت و نوآوری، یادگیری و توسعه منابع انسانی سازمان، ارزیابی بهره‌وری منابع انسانی و برنامه ریزی بهبود آن در سطح سازمان، توسعه نظام کار تیمی، بهبود مستمر فرآیندها و مدیریت دانش ساختاری (از جمله دانش فرآیندها، دانش سیستم‌های کاری، دانش ساختار سازمانی، دانش سیستم‌های اطلاعاتی، دانش استراتژی سازمان و...)

بهبود و توسعه در سرمایه رابطه‌یی از طریق: طرح ریزی و برنامه ریزی بهبود ارتباطات بیرونی با جامعه هدف (ارباب رجوع)، اندازه‌گیری رضایت و وفاداری جامعه هدف، اطلاع رسانی به کارکنان در زمینه‌های جامعه هدف و نوع ارباب رجوع، انتشار بازخورد ارباب رجوع در سراسر سازمان و مدیریت دانش رابطه‌یی و سازمان‌هایی که اهداف مشترکی با بنیاد دارند.

منابع

۱. آذر، عادل و منصور، مؤمنی (۱۳۹۰). **آمار و کاربرد آن در مدیریت**. انتشارات سمت، جلد اول. چاپ هفدهم.
۲. احمدی لیمنجویی، سیدعلی (۱۳۸۸). «اندازه گیری دارایی غیر ملموس سازمان به وسیله کارت امتیازی متوازن و پیاده سازی در مطالعه موردی». دانشگاه تربیت مدرس.
۳. اساسنامه بنیاد شهید و امور ایثارگران انقلاب اسلامی، پایگاه اطلاعات قوانین و مقررات کشور، <http://www.dastour.ir/brows/?lid=175171>.
۴. الوانی، سید مهدی، ناطق و فراحی، تهمینه و محمدمهدی (۱۳۸۶). «**نقش سرمایه اجتماعی در مدیریت دانش سازمانی**»، فصلنامه علوم مدیریت ایران، تهران، شماره ۵.
۵. بیگ زاده قلعه جوق، شهناز (۱۳۸۶). «بررسی بستگی بین سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان: مورد کاوی، شعب بانک ملت»، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
۶. بیکر، واین ای. (۱۳۸۲). **مدیریت و سرمایه اجتماعی**. ترجمه الوانی، سیدمهدی و ربیعی مندجین، محمدرضا تهران، سازمان مدیریت صنعتی، چاپ اول.
۷. تولایی، روح الله (۲۰۰۷). «**رویکردهای نوین به ارزیابی عملکرد سازمان‌ها**»، پایگاه مقالات مدیریت.
۸. حاجی کریمی، عباسعلی و بطحایی، عطیه (۱۳۸۸). مدیریت سرمایه‌های فکری، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، چاپ اول.
۹. حقیقی، محمد، قارلقی و میر اسدی و نیکبخت، ابراهیم، سمانه و فاطمه (۱۳۸۹). «**بررسی رابطه میان ویژگی‌های بیانیه مأموریت سازمان و عملکرد سازمانی، مورد مطالعه: شرکت‌های فعال در صنعت غذایی تهران**»، پژوهشنامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۴.
۱۰. خاکی، غلامرضا (۱۳۸۶). **روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی**، تهران، انتشارات بازتاب، چاپ سوم.
۱۱. خاوندکار، جلیل، خاوندکار و متقی، احسان و افشین (۱۳۸۸). **سرمایه فکری؛ مدیریت، توسعه و مدل‌های سنجش**، تهران، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، چاپ دوم.

۱۲. رحمانی، محمود و اسماعیل، کاوسی (۱۳۸۷). **اندازه گیری و مقایسه سرمایه اجتماعی در بخش های دولتی و خصوصی**، تهران، دفتر گسترش تولید علم: مجمع تشخیص مصلحت نظام، چاپ اول.
۱۳. صادقی، علی قنبر (۱۳۸۸). **ارزیابی عملکرد بر اساس کارت امتیازی متوازن: مطالعه موردی سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان کردستان**، دانشگاه سنندج.
۱۴. عالم تبریز، اکبر، رجبی فرد و باباعلی، ایمان و علی (۱۳۸۸). **سرمایه فکری؛ اندازه گیری، افشاء، مدیریت**، تهران، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، چاپ اول.
۱۵. عسگری، پیمان (۱۳۸۶). «اندازه گیری سرمایه اجتماعی در مدیران و کارشناسان بخش های فرهنگی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با استفاده از مدل های ریاضی»، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
۱۶. قلیچ لی، بهروز، مشبکی، اصغر (۱۳۸۵). «**نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان: مطالعه دو شرکت خودروساز ایرانی**»، فصلنامه دانش مدیریت، سال ۱۹، شماره ۷۵.
۱۷. کاوسی، اسماعیل (۱۳۸۵). **طراحی و آرایه الگوی اندازه گیری سرمایه اجتماعی**، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
۱۸. مشبکی، اصغر، قلیچ لی، بهروز (۱۳۸۶). «**مزیت رقابتی: تبیین نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی**»، فصلنامه مدیریت علوم انسانی، دوره ۱۱، شماره ۳.
۱۹. مهر پویا، احمد (۱۳۸۶). «**بررسی ارتباط سرمایه اجتماعی با عملکرد شعب بانک: مطالعه موردی بانک صادرات فارس**»، مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران.
۲۰. نیکو مرام، هاشم، طلوعی اشلقی، عباس و اسماعیل، کاوسی (۱۳۸۷). **سرمایه اجتماعی**، تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ اول.
۲۱. ودادی، احمد (۱۳۸۸). «**مدیریت سرمایه انسانی شخصی؛ طرح ارزش های نوین برای کارکنان موفقیت طلب**»، میثاق مدیران، شماره ۴۸.
۲۲. ولی زاده، تیمور (۱۳۸۴). «**بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و عملکرد مدیران متوسطه استان مازندران از دیدگاه دبیران**»، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.

23. Adler, P. S. and Kwon, S. (2002) . '**Social Capital: Prospects for a New Concept**' The Academy of Management Review, Vol. 27, No. 1 (Jan., 2002), pp. 17-40
24. Bontis, Nick. (1998). '**Intellectual Capital: An Exploratory Study that Develops Measures and Models**', Management Decision, 36, 2, 63-76.
25. Bontis, N. (2001) . '**Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital**', International Journal of Management Reviews, Vol. 3, No. 1, pp.41-60.
26. Bontis, N. and Fitz-enz, J. (2002). '**Intellectual capital ROI: a causal map of human capital antecedents and consequents**', Journal of Intellectual Capital, Vol. 3, No. 3, pp.223-247.
27. Bontis, N. (2004). '**National Intellectual Capital Index: A United Nations initiative for the Arab region**' Journal Of intellectual Capital, Vol. 5, No. 1, pp 13-39.
28. Bontis, N. and Serenko, A. (2009) . '**A causal model of human capital antecedents and consequents in the financial services industry**' Journal of Intellectual Capital Vol. 10 No. 1, 2009 pp. 53-69
29. Curado, C. and Bontis, N. (2007). '**Managing intellectual capital: the MIC matrix**' Int. J. Knowledge and Learning, Vol. 3, Nos. 2/3, 2007
30. Do Rosário Cabrita, M. and Bontis, N. (2008). '**Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry**' Int. J. Technology Management, Vol. 43, Nos. 1-3, 2008, pp 212-237
31. Edwards, R. W. (2004). '**Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators**' AUSTRALIAN BUREAU OF STAT I S T I C S, WED 11 FEB 2004
32. Ellinger, A. E. and Elmadağ Baş, A. B. and Ellinger, A. D. and Wang, Y. and Bachrach, D. G. (2010) . '**Measurement of organizational investments in social capital: The service employee perspective**' Journal of Business Research, JBR-07006; No of Pages 7
33. Engstrom, T. and Westnes, P. and Furdal W., S. (2003). '**Evaluating intellectual capital in the hotel industry**' Journal of Intellectual Capital Vol. 4 No. 3, 2003 pp. 287-303
34. Ewanz, W. R. and Carson, Ch. M. (2005). '**A social capital explanation of the relationship between functional diversity and group performance**' Team Performance Management A37Vol. 11 No. 7/8, 2005 pp. 302-315
35. "Ferri, P. J. and Deakins, D. and Whittam, G. (2009) . '**The measurement of social capital in the entrepreneurial context**' Journal of

Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy Vol. 3
No. 2, 2009"

36. Foong, K. and Yorston, R. (2003). **'Human Capital Measurement and Reporting: A British Perspective'** LONDON BUSINESS SCHOOL MBA 2ND Year Project

37. Gordon, I and Jack, S. (2010). **'HEI engagement with SMEs: developing social capital'** International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research Vol. 16 No. 6, 2010 pp. 517-539

38. Hsu, Y. and Fang, W. (2009). **'Intellectual capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capability'**, Technological Forecasting & Social Change 76 (2009) 664–677.

39. Lim, Lynn L. K. and Chan, Christofer C. A. and Dallimore, P. **'Perceptions of Human Capital Measures: From Corporate Executives and Investors'** J Bus Psychol (2010) .25:673–688

40. Nahapiet, J. and Ghoshal, S. (1998). **'Social capital, Intellectual capital, and the Organizational Advantage'** Academy of Management Review 1998, vol. 23, No. 2, pp. 242-266

41. Ofori, D. and Sackey, J. (2010). **'Assessing Social Capital for Organisational Performance: Initial exploratory insights from Ghana'** Organizations and Markets in Emerging Economies, (2010) . VOL. 1, No. 2(2)

42. Ramezan, M. (2011) **'Intellectual capital and organizational organic structure in knowledge society: How are these concepts related?'** International Journal of Information Management 31 (2011). 88–95.

43. Rhodes, J. and Lock, P. and Yu-Yang Hong, R. and Fang, Sh. (2008). **'An integrative model of organizational learning and social capital on effective knowledge transfer and perceived organizational performance'** Journal of Workplace Learning Vol. 20 No. 4, 2008 pp. 245-258

44. Sharabati, A. and Javad, Sh. N. (2010). **'Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan'** Management Decision Vol. 48 No. 1, 2010 pp. 105-131

45. Steinfield, Ch. And Scupola, A. and Lopez Nicolas, C. (2010) **'Social capital, ICT use and company performance: Findings from the Medicon Valley Biotech Cluster'** Technological Forecasting & Social Change 77 (2010) 1156–1166

46. Vilhelmsdóttir, S. and et all. (2012). '**Three dimensions of social capital and government performance**' Rannsóknir í félagsvísindum XIII. Erindi flutt á ráðstefnu í október 2012
47. Wallis, J. and Killerby, P. and Dollery, B. (2004). '**Social economics and social capital**' International Journal of Social Economics Vol. 31 No. 3, 2004 pp. 239-258
48. Wang, W. and Chang, Ch. (2005). '**Intellectual capital and performance in causal models Evidence from the information technology industry in Taiwan**' Journal of Intellectual Capital Vol. 6 No. 2, 2005 pp. 222-236
49. Zhang, Q. and Fung, H. (2006). '**China's social capital and financial performance of private enterprises**' Journal of Small Business and Enterprise Development Vol. 13 No. 2, 2006

