

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



**دانشگاه آزاد اسلامی**

**واحد تهران مرکزی**

**دانشکده مدیریت - گروه مدیریت صنعتی**

**پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)**

**گرایش: "تحقیق در عملیات"**

**عنوان:**

**تعیین شاخص های مؤثر بر سرمایه انسانی و اولویت بندی آن ها با استفاده**

**از تکنیک تحلیل شبکه ای (ANP) در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (ستاد)**

**استاد راهنما:**

**دکتر عارفه فدوی اصغری**

**استاد مشاور:**

**دکتر سید ذبیح اله هاشمی**

**پژوهشگر:**

**علی اصلانی فرهادلو**

**زمستان ۱۳۹۲**

## تقدیم به :

پدر و مادر عزیز و مهربانم که در سختی ها و دشواری های زندگی همواره یوری  
دلسوز و فداکار و پشتیبانی محکم و مطمئن برایم بوده اند.

## تشکر و قدردانی :

شکر و سپاس یکتای بی همتایی را که توفیقات عیان و نهان بندگان، بی توسل به او غیر ممکن و محال است، بی شک توفیق تحصیل اندک خویش را مدیون تشویق، تلاش و کوشش بی دریغ پدر و مادر عزیز و معلمین فداکارم می دانم. در غایت فروتنی و اخلاص مراتب قدردانی و سپاسگزاری خویش را بر تمامی فرزنانگان و ادیبان نثار کرده و بر خود واجب می دانم از استاد گرانقدر و فرهیخته سرکار خانم دکتر عارفه فدوی اصغری که راهنمایی های خردمندانه ایشان در تمامی مراحل کار، راهگشا و چراغ راهم بود تقدیر و تشکر نمایم، همچنین از استاد فرزانه جناب آقای دکتر سید ذبیح اله هاشمی که همواره از رهنمودهای مدبرانه خویش مرا بهره مند ساختند کمال تشکر و قدردانی می نمایم. هم چنین از خانم مهناز احمدی به خاطر زحماتی که در این مدت بابت این پژوهش مرا یاری نمودند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجناب علی اصلانی فرهادلو دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی

۹۰۰۷۵۵۱۸۶ در رشته مدیریت صنعتی (تحقیق در عملیات) که در تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۲۰

از پایان نامه خود تحت عنوان : تعیین شاخص های مؤثر بر سرمایه انسانی و اولویت بندی آن

ها با استفاده از تکنیک تحلیل شبکه ای (ANP) در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (ستاد)

با کسب نمره ۱۹.۲۵ و درجه عالی دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم :

۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجناب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.

۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و .... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجناب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی : علی اصلانی فرهادلو

تاریخ و امضاء : ۱۳۹۲/۱۱/۲۰

بسمه تعالی

در تاریخ: ۱۳۹۲/۱۱/۲۰

دانشجوی کارشناسی ارشد آقای علی اصلانی فرهادلو از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۹.۲۵ بحروف نوزده و بیست و پنج صدم و با درجه عالی مورد تصویب قرار گرفت .

امضاء استاد راهنما:

در سال ۱۳۹۱-۱۳۹۲ می باشد که تعداد آن ها ۸۰ نفر است. ابزار گردآوری اطلاعات شامل دو پرسشنامه طیف لیکرت و پرسشنامه مقایسات زوجی است. که اعتبار آن با روش آلفای کرونباخ با ۰.۸۵ تعیین شده است. در این پژوهش با استفاده از فرآیند تحلیل شبکه ای ANP ، وابستگی بین شاخص ها و زیرشاخص های سرمایه انسانی اندازه گیری می شود و بهترین شاخص و زیرشاخص سرمایه انسانی انتخاب می گردد. نتایج حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که بعد از شناسایی شاخص ها و زیرشاخص های سرمایه انسانی با پرسشنامه طیف لیکرت و انجام مقایسات زوجی و اولویت بندی آن ها به روش تحلیل شبکه ANP و سوپرماتریس Super Decision و نتیجه گرفته شده از این پژوهش حاکی از آن است که بالاترین رتبه مربوط به شاخص چالاکی فکری با ضریب ۰.۳۴۲۲۴۰ می باشد، و پایین ترین رتبه مربوط به شاخص تامین نیروی انسانی با ضریب ۰.۰۲۲۳۱۷ می باشد. هم چنین بالاترین رتبه مربوط به زیرشاخص نوآوری با ضریب ۰.۲۳۴۰۱۰ می باشد. هم چنین پایتترین رتبه مربوط به زیرشاخص کارمندیابی با ضریب ۰.۰۰۰۵۸۷ می باشد.

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه مناسب است  تاریخ و امضاء :  
مناسب نیست

## فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱	فصل اول : کلیات طرح تحقیق.....
۲	مقدمه.....
۷	۱-۱- بیان مساله تحقیق.....
۱۰	۲-۱- اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن.....
۱۴	۳-۱- هدفهای تحقیق.....
۱۵	۴-۱- سوالات تحقیق.....
۱۵	۵-۱- مدل تحقیق.....
۱۶	۶-۱- روش تحقیق.....
۱۶	۷-۱- قلمرو تحقیق.....
۱۶	۸-۱- جامعه آماری و حجم نمونه.....
۱۷	۹-۱- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۱۷	۱۰-۱- تعاریف عملیاتی متغیرها و واژه های کلیدی.....
۱۷	۱-۱۰-۱- چالاکای فکری.....
۱۷	۲-۱۰-۱- نگرش.....
۱۷	۳-۱۰-۱- شایستگی.....
۱۷	۴-۱۰-۱- روابط کارکنان.....
۱۸	۵-۱۰-۱- ارزیابی عملکرد.....
۱۸	۶-۱۰-۱- تامین نیروی انسانی.....
۱۹	فصل دوم : مروری بر ادبیات تحقیق.....
۲۰	مقدمه.....
۲۱	بخش اول : ۱-۲- مطالعه مبانی نظری سرمایه انسانی.....
۲۲	۱-۱-۲- سرمایه در مفهوم کلاسیک و جدید.....
۲۴	۲-۱-۲- معرفی سرمایه انسانی.....
۳۰	۳-۱-۲- نظریه پردازان سرمایه انسانی.....
۳۳	۴-۱-۲- ابعاد سرمایه انسانی.....
۳۳	۱-۴-۱-۲- قابلیت.....



۳۳	..... ظرفیت..... ۲-۴-۱-۲
۳۳	..... فرصت..... ۳-۴-۱-۲
۳۴	..... مدیریت سرمایه های انسانی..... ۵-۱-۲
۳۶	..... طبقه بندی مفاهیم سرمایه انسانی..... ۶-۱-۲
۳۷	..... ایجاد و جذب سرمایه انسانی..... ۷-۱-۲
۳۷	..... روش های جذب سرمایه انسانی..... ۸-۱-۲
۳۷	..... جذب سرمایه انسانی از داخل سازمان..... ۱-۸-۱-۲
۳۸	..... جذب سرمایه انسانی خارج از سازمان..... ۲-۸-۱-۲
۳۸	..... انواع سرمایه انسانی..... ۹-۱-۲
۳۸	..... سرمایه انسانی عمومی و اختصاصی..... ۱-۹-۱-۲
۳۹	..... سرمایه انسانی از دیدگاه اثربخشی سازمان..... ۲-۹-۱-۲
۳۹	..... عناصر هشتگانه سرمایه انسانی..... ۱۰-۱-۲
۴۱	..... دلایل اهمیت اندازه گیری سرمایه انسانی..... ۱۱-۱-۲
۴۳	..... اندازه گیری سرمایه انسانی..... ۱۲-۱-۲
۴۵	..... معرفی مدل های مختلف سرمایه انسانی..... ۱۳-۱-۲
۴۶	..... مدل بنتیس..... ۱-۱۳-۱-۲
۴۶	..... مدل سویبی..... ۲-۱۳-۱-۲
۴۷	..... مدل ادوینسون و مالون..... ۳-۱۳-۱-۲
۴۹	..... مدل روس و همکاران..... ۴-۱۳-۱-۲
۵۱	..... مدل استیوارت..... ۵-۱۳-۱-۲
۵۲	..... مدل سالیوان..... ۶-۱۳-۱-۲
۵۳	..... مدل بونفرر..... ۷-۱۳-۱-۲
۵۴	..... مدل لین..... ۸-۱۳-۱-۲
۵۵	..... مدل چن و همکاران..... ۹-۱۳-۱-۲
۵۶	..... مدل پتی و همکاران..... ۱۰-۱۳-۱-۲
۵۷	..... مدل دارایی سازمان تایلز و همکاران..... ۱۱-۱۳-۱-۲
۵۷	..... شاخص های مؤثر بر سرمایه انسانی..... ۱۴-۱-۲
۶۰	..... زیرشاخص های مؤثر بر سرمایه انسانی..... ۱۵-۱-۲
۶۷	..... بخش دوم : ۲-۲- تشریح فرآیند تحلیل شبکه ای.....
۶۸	..... معرفی فرآیند تحلیل شبکه ای (ANP)..... ۱-۲-۲

۶۹	..... تفاوت فرآیند سلسله مراتبی با فرآیند تحلیل شبکه ای.....
۷۱	..... مراحل روش تحلیل شبکه ای (ANP).....
۷۶	..... بخش سوم : ۲-۳- سازمان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (ستاد).....
۷۷	..... ۲-۳-۱- معرفی سازمان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (ستاد).....
۸۳	..... ۲-۳-۲- اهداف کلی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.....
۸۳	..... ۲-۳-۳- وضعیت نیروی انسانی در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (ستاد).....
۸۴	..... ۲-۳-۴- وظایف اساسی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (ستاد).....
۸۶	..... ۲-۳-۵- راهبردهای محتوایی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.....
۸۷	..... ۲-۳-۶- وضعیت تحصیل نیروی انسانی.....
۸۸	..... ۲-۳-۷- وضعیت نیروی انسانی در مقایسه با ساختار مصوب.....
۸۸	..... ۲-۳-۸- وضعیت نیروی انسانی از نظر جنسیت.....
۸۹	..... بخش چهارم : ۲-۴- پیشینه تحقیق.....
۹۰	..... ۲-۴-۱- مطالعات داخلی سرمایه انسانی.....
۹۲	..... ۲-۴-۲- مطالعات خارجی سرمایه انسانی.....
۹۴	..... ۲-۴-۳- مطالعات انجام شده در زمینه فرآیند تحلیل شبکه ای (ANP).....
۹۵	..... فصل سوم : روش شناسی تحقیق ( متدولوژی تحقیق).....
۹۶	..... مقدمه.....
۹۷	..... ۳-۱- روش تحقیق.....
۹۷	..... ۳-۲- جامعه آماری.....
۹۷	..... ۳-۳- حجم نمونه و روش اندازه گیری.....
۹۷	..... ۳-۴- متغیرهای تحقیق.....
۹۸	..... ۳-۵- ابزار جمع آوری اطلاعات.....
۹۸	..... ۳-۵-۱- پایایی پرسشنامه.....
۹۹	..... ۳-۵-۲- روایی (اعتبار) پرسشنامه.....
۹۹	..... ۳-۶- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۱۰۰	..... فصل چهارم : تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق.....
۱۰۱	..... مقدمه.....
۱۰۲	..... ۴-۱- مراحل اجرای تحقیق.....
۱۰۲	..... ۴-۱-۱- بررسی ادبیات تحقیق.....
۱۰۲	..... ۴-۱-۲- شناسایی عوامل های تعیین کننده سرمایه انسانی.....

۱۰۳	..... ۳-۱-۴- انجام مقایسات زوجی عوامل های سرمایه انسانی با استفاده از فرآیند تحلیل شبکه ای
۱۰۶	..... ۴-۱-۴- مدل اجرایی تحقیق
۱۰۷	..... ۵-۱-۴- مراحل انجام فرآیند تحلیل شبکه ای
۱۲۹	..... فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۳۰	..... مقدمه
۱۳۱	..... ۱-۵- نتیجه گیری
۱۳۴	..... ۲-۵- پیشنهادات
۱۳۴	..... ۱-۲-۵- پیشنهادات حاصل تحقیق
۱۳۵	..... ۲-۲-۵- پیشنهادات برای محققین بعدی
۱۳۶	..... فهرست منابع و مآخذ
۱۴۳	..... پیوست ها
۱۶۴	..... چکیده انگلیسی

## فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۲۳	جدول ۱-۲- تحول نظریه های سرمایه (لین، ۱۹۹۹).....
۴۴	جدول ۲-۲- اندازه گیری سرمایه انسانی.....
۴۵	جدول ۳-۲- سرمایه انسانی سازمان.....
۷۲	جدول ۴-۲- مقایسات زوجی بر اساس قالب تصمیم گیری ساعتی.....
۹۸	جدول ۱-۳- پایایی پرسشنامه سرمایه انسانی (محاسبه آلفای کرونباخ).....
۱۰۴	جدول ۱-۴- شناسایی شاخص ها و زیرشاخص های سرمایه انسانی.....
۱۰۴	جدول ۲-۴- پرسشنامه مقایسات زوجی سنجش اهمیت شاخص های سرمایه انسانی.....
۱۰۶	جدول ۳-۴- پرسشنامه مقایسات زوجی سنجش اهمیت زیرشاخص های چالاکي فكري با زیرشاخص های سرمایه انسانی.....
۱۰۹	جدول ۴-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های چالاکي فكري نسبت به چالاکي فكري.....
۱۰۹	جدول ۵-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های نگرش نسبت به نگرش.....
۱۰۹	جدول ۶-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های نگرش نسبت به رضایت شغلي.....
۱۰۹	جدول ۷-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های نگرش نسبت به انگیزش.....
۱۰۹	جدول ۸-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های نگرش نسبت به رهبری.....
۱۱۰	جدول ۹-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های شایستگی نسبت به شایستگی.....
۱۱۰	جدول ۱۰-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های روابط کارکنان نسبت به روابط کارکنان.....
۱۱۰	جدول ۱۱-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های روابط کارکنان نسبت به روابط صنعتی.....
۱۱۰	جدول ۱۲-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های روابط کارکنان نسبت به مدیریت فرهنگی.....
۱۱۰	جدول ۱۳-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های روابط کارکنان نسبت به طراحی فرآیند کار.....
۱۱۱	جدول ۱۴-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های روابط کارکنان نسبت به شغل و وظیفه.....
۱۱۱	جدول ۱۵-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های ارزیابی عملکرد نسبت به ارزیابی عملکرد.....
۱۱۱	جدول ۱۶-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های ارزیابی عملکرد نسبت به یادگیری.....
۱۱۱	جدول ۱۷-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های ارزیابی عملکرد نسبت به اثربخشی.....
۱۱۱	جدول ۱۸-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های ارزیابی عملکرد نسبت به حقوق و مزایا.....
۱۱۲	جدول ۱۹-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های ارزیابی عملکرد نسبت به مشارکت کارکنان.....
۱۱۲	جدول ۲۰-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های تامین نیروی انسانی نسبت به تامین نیروی انسانی.....
۱۱۲	جدول ۲۱-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های تامین نیروی انسانی نسبت به آموزش.....
۱۱۲	جدول ۲۲-۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های تامین نیروی انسانی نسبت به استخدام.....

- جدول ۴-۲۳- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های تامین نیروی انسانی نسبت به گزینش ..... ۱۱۳
- جدول ۴-۲۴- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های تامین نیروی انسانی نسبت به کارمندیابی ..... ۱۱۳
- جدول ۴-۲۵- ماتریس مقایسات زوجی زیرشاخص های تامین نیروی انسانی نسبت به برنامه ریزی ..... ۱۱۳
- جدول ۴-۲۶- ماتریس مقایسات زوجی شاخص ها نسبت به هم ..... ۱۱۳
- جدول ۴-۲۷- سوپرماتریس ناموزون زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۱۷
- جدول ۴-۲۸- سوپرماتریس موزون زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۲۱
- جدول ۴-۲۹- سوپرماتریس حدی زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۲۵
- جدول ۴-۳۰- سوپرماتریس حدی شاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۲۶
- جدول ۴-۳۱- اولویت بندی شاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۲۶
- جدول ۴-۳۲- اولویت بندی زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۲۷
- جدول ۴-۳۳- انتخاب مؤثرترین شاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۲۸
- جدول ۴-۳۴- انتخاب مؤثرترین زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۲۸
- جدول ۵-۱- اولویت بندی شاخص های مؤثر بر سرمایه انسانی ..... ۱۳۲
- جدول ۵-۲- اولویت بندی زیرشاخص های مؤثر بر سرمایه انسانی ..... ۱۳۴
- جدول ۵-۳- نتایج پیشنهادهای حاصل تحقیق مربوط به شاخص های مؤثر بر سرمایه انسانی ..... ۱۳۴
- جدول ۵-۴- نتایج پیشنهادهای حاصل تحقیق مربوط به زیرشاخص های مؤثر بر سرمایه انسانی ..... ۱۳۵
- جدول ب-۱- تعیین اهمیت شاخص ها و زیرشاخص ها نسبت به همدیگر ..... ۱۴۷
- جدول ب-۲- سنجش اهمیت شاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۴۸
- جدول ب-۳- سنجش اهمیت زیرشاخص های چالاکي فكري با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۵۰
- جدول ب-۴- سنجش اهمیت زیرشاخص های نگرش با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۵۲
- جدول ب-۵- سنجش اهمیت زیرشاخص های شایستگی با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۵۴
- جدول ب-۶- سنجش اهمیت زیرشاخص های روابط کارکنان با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۵۵
- جدول ب-۷- سنجش اهمیت زیرشاخص های ارزیابی عملکرد با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۵۷
- جدول ب-۸- سنجش اهمیت زیرشاخص های تامین نیروی انسانی با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۵۷
- جدول ب-۹- سنجش اهمیت چالاکي فكري با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۵۸
- جدول ب-۱۰- سنجش اهمیت نگرش با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۵۹
- جدول ب-۱۱- سنجش اهمیت شایستگی با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۶۰
- جدول ب-۱۲- سنجش اهمیت روابط کارکنان با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۶۱
- جدول ب-۱۳- سنجش اهمیت ارزیابی عملکرد با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۶۲
- جدول ب-۱۴- سنجش اهمیت تامین نیروی انسانی با زیرشاخص های سرمایه انسانی ..... ۱۶۳

## فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

۸۲

نمودار ۱-۲- چارت سازمانی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (ستاد).....

## فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۱۵	شکل ۱-۱- مدل تحقیق.....
۴۸	شکل ۱-۲- طرح ارزش بازار اسکاندایا ارائه شده توسط ادوینسون و مالون.....
۵۰	شکل ۲-۲- مدل سرمایه فکری روس و همکاران.....
۵۱	شکل ۳-۲- طبقه بندی سرمایه های فکری روس و همکاران.....
۵۲	شکل ۴-۲- مدل سرمایه های فکری استیوارت.....
۵۳	شکل ۵-۲- مدل سرمایه های فکری سالیوان.....
۵۴	شکل ۶-۲- مدل سرمایه های فکری بونفرر.....
۵۵	شکل ۷-۲- مدل سرمایه های فکری لین.....
۵۶	شکل ۸-۲- مدل سرمایه های فکری چن و همکاران.....
۵۷	شکل ۹-۲- مدل سرمایه های فکری پتی و همکاران.....
۷۰	شکل ۱۰-۲- نمونه ای از شبکه غیرخطی و یک فرآیند سلسله مراتبی.....
۱۰۷	شکل ۱-۴- مدل اجرایی تحقیق.....
۱۰۸	شکل ۲-۴- شاخص ها و زیرشاخص های سرمایه انسانی و روابط بین آن ها.....

فصل اول :

کلیات طرح تحقیق



## مقدمه :

تا اوایل دهه ۱۹۵۰ اکثراً تصور می شد که عامل عمده و ریشه عقب ماندگی کشورهای در حال توسعه کمبود سرمایه های مادی و فیزیکی است در پرتو چنین طرز تفکر و پنداری است که این کشورها از راه های مختلف و با توسل به دوست و دشمن به کسب سرمایه می پرداختند که این امر، خود عوارض عدیده ای در تشدید وابستگی این کشورها و تخریب بنیان های اقتصادی، فرهنگی و سیاسی آن ها ایجاد کرده است. اما امروز این حقیقت مسلم شده که تزریق مقادیر متناهی از سرمایه های فیزیکی و مادی به این کشورها، لزوماً موجب تسریع روند توسعه آن ها نشده است، بلکه صرفاً کشورهایی که از سرمایه های انسانی کارا و متخصص برخوردار بوده اند، توانسته اند سرمایه فیزیکی و مادی را به نحو مناسب جذب و در تسریع روند توسعه و رشد به کار گیرند. لذا امروزه از تاکید بر سرمایه گذاری بر روی سرمایه های فیزیکی و مادی کاسته شده و بر سرمایه گذاری انسانی تاکید بیشتری می شود. سرمایه گذاری انسانی اعتلای کیفیت نیروی کار یکی از زمینه ها و راه های اصلی و اساسی افزایش بهره وری و تسریع رشد اقتصادی جامعه است. (محمودی، ۱۳۸۵)

در یک دهه اخیر مدیریت سازمان ها تشخیص داده اند که در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و اثربخش، منابع انسانی از بالاترین اهمیت برخوردار است. در دنیایی که دانش و ارتباط با مشتریان بیش از پیش اهمیت یافته است. سرمایه انسانی که نشان دهنده حجم دانش، مهارت های فنی، خلاقیت، و تجربه سازمان می باشد، اهمیت فزاینده ای می یابد و به همین نحو نیروی کار نه به عنوان دارایی های هزینه بردار بلکه به عنوان دارایی های مولد تلقی می شوند. (هندرسک، ۲۰۰۲)

تحلیل عامل انسانی در چهارچوب تحلیل عامل سرمایه و قیاس بین انسان و مهارت های او و سرمایه فیزیکی به گذشته های دور بر می گردد. اولین کاربرد جدی مفهوم سرمایه انسانی به ویلیام پتی، نخستین آمارگیر و حسابدار ملی نسبت داده می شود. زمانی که وی زیان های جنگ ناشی از خسارت های تجهیزات و ماشین آلات نظامی را با خسارت های انسانی مقایسه نمود. به زعم او نیروی کار، پدر ثروت بود. با این حال آدام اسمیت اولین کسی بود که موضوع را در مسیر اصلی قرار داد. اسمیت در کتاب "ثروت ملل ارتقای مهارت نیروی انسانی" را به عنوان منشاء اصلی

پیشرفت و افزایش رفاه اقتصادی تشخیص داد و چگونگی تاثیرگذاری سرمایه انسانی و مهارت نیروی کار بر درآمد شخصی و ساختار دستمزدها را ارائه نمود. (نادری، ۱۳۸۳، ۳۳) در سال ۱۹۵۴ لوئیس مفهوم توسعه اقتصادی را همراه با تراکم نامحدود نیروی کار وارد ادبیات اقتصادی نمود. اما اصطلاح سرمایه انسانی به علت جنبه های منفی آن (که به عنوان عامل تولیدی همانند ماشین آلات و ابزاری تولیدی مورد استفاده قرار می گرفت) تا زمان سیسیل پینگو (۱۹۵۶) که برای اولین بار به ارائه آن پرداخت، مورد مطالعه چندانی قرار نگرفت. بعد از آن استفاده از اصطلاح سرمایه انسانی در پژوهش های جدید نئوکلاسیک ها در پژوهش های مینسر مشاهده شد. وی در مقاله ای در مجله اقتصاد سیاسی در سال ۱۹۵۸ به بررسی سرمایه گذاری پرداخت، سپس شولتز به توسعه این موضوع کمک شایانی نمود. اما باید سرمایه انسانی را مدیون تلاش های گری بیکر دانست، او در سال ۱۹۶۳ با انتشار کتابی به همین نام سرمایه انسانی را وارد ادبیات اقتصادی نمود که کتاب او مرجع استاندارد بسیاری از پژوهش های انجام گرفته در این زمینه است.

شاید پژوهش، ارزیابی و کنترل منابع انسانی در مقایسه با منابع دیگر سازمان دشوارتر باشد چرا که کمیاب ترین و پیچیده ترین منابع در اقتصاد دانش محور امروزی همان منابع انسانی هستند. اغلب مدیران استراتژی های خود را بر روی عوامل ملموس و مشهود سازمان مانند تکنولوژی و استفاده از منابع فیزیکی و مالی متمرکز می کنند که این امر با توجه به ویژگی های امروزی اقتصاد جهانی و ظهور پدیده هایی هم چون جهانی شدن و رشد روزافزون تکنولوژی و استفاده از فناوری های نوین در ارائه محصولات جدید و متنوع نمی تواند به تنهایی سبب ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان ها شود. بنابراین سازمان ها برای دستیابی به مزیت رقابتی و رشد بقای خود به عواملی دیگری مانند سرمایه انسانی و فکری متمرکز می کنند. اهمیت این موضوع را می توان از آن جهت دانست که مک کنزی در سال ۱۹۹۰ با انتشار کتاب جنگ برای استعدادها این نکته را بیان می کند که مدیران عالی سازمان ها تاکید فزاینده ای بر روی نیازهای سازمانشان به جذب موثر، ایجاد انگیزه، توسعه و حفظ استعدادها دارند. با توجه به مطالب گفته شده امروز سرمایه انسانی بیش از هر منبع ملموس دیگری برای سازمان ها اهمیت یافته است. در گذشته اعتقاد بر این بود که سرمایه و منابع

مادی روند توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور را تعیین می کند. اما در جهان کنونی سرمایه انسانی کارآمد در این امر، تاثیر اصلی را به عهده دارد. منابع انسانی کارآمد باعث افزایش سرمایه، بهره برداری از منابع مختلف جامعه و ساخت و تولید روزافزون می گردد. کشوری که نتواند مهارت ها و دانش مردمانش را توسعه دهد و از آن در توسعه ملی به نحو موثری بهره برداری کند، قادر نیست هیچ چیز دیگری را توسعه بخشد. سرمایه انسانی شامل عواملی نظیر دانش کارکنان، توانایی و نگرش آنان است. در نتیجه این عوامل، کارکنان به عملکردی ترغیب می شوند، که مشتریان بابت آن حاضرند پول بپردازند. سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری هر دو، به سرمایه انسانی وابسته هستند. در واقع سرمایه انسانی شکل عملیاتی دو بخش دیگر سرمایه فکری (ساختاری و مشتری) است. سرمایه انسانی مهم ترین دارایی یک سازمان و منبع خلاقیت و نوآوری است. سرمایه انسانی شامل تمامی قابلیت های فردی، استعدادها، دانش و تجربه کارکنان سازمان و مدیران می باشد. مواردی نظیر شایستگی، قابلیت ها، ارتباطات و ارزش کارکنان است، سرمایه انسانی حاصل جمع دانش حرفه ای کارکنان، توانایی های رهبری، ریسک پذیری و توانایی های حل مساله است. سرمایه انسانی دارای قابلیت های ویژه، ساختار سازمانی منعطف، تکنولوژی اطلاعات و نوآوری و خلاقیت از عوامل مهم برای سازمان می باشند. (کریمی و همکاران، ۱۳۸۶) این در حالی است که سرمایه انسانی از الزامات و مهم ترین عامل برای چابک سازی سازمان ها می باشد. واژه ی سرمایه انسانی، در دهه ۱۹۹۰ به عنوان بنیان اصلی سرمایه فکری به شکل چشمگیری توجه همگان را به خود جلب نمود. سرمایه فکری منابع پنهان (نامشهود) سازمان است که به طور کامل در گزارشات حسابداری سنتی نشان داده نمی شود، نه سرمایه انسانی و نه سایر اجزای تشکیل دهنده سرمایه فکری در سیستم قابل رویت نیستند. برآوردها نشان داده اند که دارایی های نامشهود به طور متوسط ۶۰ تا ۷۵ درصد ارزش سازمان را تشکیل می دهند. موجودی سرمایه انسانی (شامل مهارت ها، دانش و توانایی های افراد)، سرمایه اجتماعی (شامل ارتباطات ارزشمند بین افراد) و سرمایه سازمانی (شامل فرآیندها و جریان عادی سازمان)، سرمایه فکری را تشکیل می دهند. سرمایه های انسانی تحت عنوان دانش فردی، مهارت ها، توانایی ها و تجارب موجود در کارکنان یک سازمان برای خلق ارزش و حل کردن مسائل

کسب و کار تعریف شده است، سرمایه انسانی از نقطه نظر فردی می تواند به دو دسته سخت و نرم تقسیم شود. شایستگی کارکنان شامل دانش (دانش فنی)، مهارت ها (توانایی کارکنان)، استعدادها و ابتکار کارکنان بخش سخت آن را تشکیل می دهد که دانش و مهارت ها بالاترین نقش را دارند. نگرش های کارکنان بخش نرم آن را تشکیل می دهد و شامل نوآوری کارکنان در کار و رضایت از شغل شان می باشد و به عنوان پیش نیازی برای کارکنان محسوب می گردد که از طریق آن شایستگی هایشان را بالا می برند. (عالم تبریز و همکاران، ۱۳۸۸، ۴۱-۴۰)

قطعا آموزش و توسعه نیروی انسانی یکی از مهم ترین گام های اساسی در جهت تحقق این هدف مهم دارد. به گونه ای که آموزش، همواره به عنوان وسیله ای مطمئن در جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات قرار می گیرد، و فقدان آن نیز یکی از مسائل اساسی و حاد سازمان ها را می باشد، به همین دلیل به منظور تقویت سرمایه انسانی و بهره گیری موثر از این نیرو، آموزش از مهم ترین و تاثیرگذارترین تدابیر به شمار می رود. آموزش یک وظیفه اساسی در سازمان ها و یک فرایند مداوم و همیشگی است. نباید آموزش را امری موقت و اتمام پذیر تصور کرد. افراد در هر سطحی که باشند، حتی در سطح یک نیروی انسانی جزئی، نیازمند آموزش و کسب دانش و مهارت های جدید هستند تا بتوانند به سمت اهداف درست حرکت کنند. (شریعتمداری، ۱۳۸۷) طراحی و اجرای برنامه های آموزشی می تواند نیاز به نیروی انسانی متخصص در آینده را نیز رفع کند، این برنامه های آموزشی می توانند برای حل مشکلات باشند، اگر افراد به خوبی آموزش ببینند بهتر می توانند در ارتقای سطح کارایی سهمیم باشند. از اولین نتایج این امر عدم نیاز زیاد به نظارت از سوی سرپرستان است. (یارندی، ۱۳۸۲)

نیروی انسانی، مهم ترین سرمایه سازمان هاست و هر چه این سرمایه کیفیت مطلوب تری داشته باشد. احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان، بیشتر خواهد شد. نیروی انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزش های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر فعالیت کند، می تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشد. وجود چنین نیرویی در سازمان توأم با بالا رفتن سطوح عملکرد و پایین آمدن میزان غیبت، تاخیر و ترک خدمت کارکنان است و