





**دانشگاه آزاد اسلامی**

**واحد تهران مرکزی**

**دانشکده مدیریت - گروه مدیریت دولتی**

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

**گرایش:**

**منابع انسانی**

**عنوان:**

**نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در عملکرد سازمانی**

**(مطالعه موردی اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ)**

**استاد راهنما:**

دکتر احمد ودادی

**استاد مشاور:**

دکتر امیربابک مرجانی

**پژوهشگر:**

مرتضی امامی کوشا

**تابستان ۱۳۹۱**

## تقدیم به :

پدر و مادرم کہ ہر یک جلوہ و یاد آور عہد ازل اند

## تشکر و قدردانی:

جناب آقای دکتر احمد ودادی که همواره معلم است

## تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب مرتضی امامی کوشا دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۷۰۰۰۱۷۵۴۰۰ در رشته مدیریت دولتی که در تاریخ ۱۳۹۱/۶/۲۹ از پایان نامه خود تحت عنوان :

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

- ۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب 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 دانشگاهها 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 اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

**نام و نام خانوادگی :**

**تاریخ و امضاء**

## بسمه تعالی

در تاریخ :

دانشجوی کارشناسی ارشد آقای

و با درجه

بحروف

از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره

مورد تصویب قرار گرفت .

**امضاء استاد راهنما :**

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲	۱-۱) مقدمه.....
۳	۲-۱) بیان مسئله تحقیق (تعریف موضوع تحقیق و سؤال اصلی).....
۶	۳-۱) اهمیت و ضرورت موضوع تحقیق.....
۷	۴-۱) اهداف تحقیق.....
۸	۵-۱) چارچوب نظری تحقیق.....
۱۱	۶-۱) مدل تحلیلی تحقیق.....
۱۱	۷-۱) فرضیه‌های تحقیق.....
۱۲	۸-۱) روش تحقیق.....
۱۲	۹-۱) قلمرو تحقیق (موضوعی، مکانی، زمانی).....
۱۲	۱۰-۱) جامعه آماری.....
۱۳	۱۱-۱) نمونه، روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه.....
۱۳	۱۲-۱) ابزارهای گردآوری داده‌ها (اطلاعات).....
۱۳	۱۳-۱) روش تجزیه و تحلیل داده.....
۱۳	۱۴-۱) محدودیت‌های تحقیق.....
۱۳	۱۵-۱) تعاریف متغیرها و اطلاعات به کار رفته در تحقیق.....
۱۳	سرمایه اجتماعی:.....
۱۴	سرمایه فکری:.....
۱۴	عملکرد سازمانی:.....

## فصل دوم: مطالعات نظری

بخش اول؛ سرمایه فکری

۱۷	۱-۱-۲) مقدمه.....
۲۰	۲-۱-۲) تعریف سرمایه فکری.....

- ۳-۱-۲ سیر تاریخی سرمایه فکری ..... ۲۶
- مأخذ: پتی، آر. و گوترای، ۱۹۹۹ ..... ۲۷
- ۴-۱-۲ تأثیر گذارترین تلاش‌ها در دهه‌ی اخیر ..... ۲۸
- ۵-۱-۲ طبقه بندی سرمایه فکری ..... ۲۹
- ۶-۱-۲ مؤلفه‌های سرمایه فکری ..... ۳۰
- ۱-۶-۱-۲ سرمایه انسانی: ..... ۳۲
- ۲-۶-۱-۲ سرمایه ساختاری: ..... ۳۸
- ۳-۶-۱-۲ سرمایه رابطه‌ای - مشتری: ..... ۴۳

#### بخش دوم؛ سرمایه اجتماعی

- ۱-۲-۲ مقدمه: ..... ۵۳
- ۲-۲-۲ سرمایه اجتماعی چیست؟ ..... ۵۴
- ۳-۲-۲ تعریف سرمایه اجتماعی ..... ۵۷
- ۴-۲-۲ اهمیت سرمایه اجتماعی: ..... ۵۸
- ۵-۲-۲ سیر تاریخی تعاریف و مساعدت‌های سرمایه اجتماعی ..... ۵۹
- ۶-۲-۲ تعریف سرمایه اجتماعی مبتنی بر کارکرد آن: ..... ۶۷
- ۷-۲-۲ چرایی وجود تعاریف متفاوت ..... ۶۹
- ۸-۲-۲ منشأ سرمایه اجتماعی ..... ۷۶
- ۹-۲-۲ مزایای سرمایه اجتماعی ..... ۷۷
- ۱۰-۲-۲ مخاطرات سرمایه اجتماعی ..... ۸۰

#### بخش سوم؛ عملکرد سازمانی

- ۱-۳-۲ مقدمه ..... ۸۵
- ۲-۳-۲ تعریف ارزیابی عملکرد ..... ۸۷
- ۳-۳-۲ اهمیت و ضرورت ارزیابی عملکرد ..... ۸۹
- ۴-۳-۲ دیدگاه‌های سنتی و نوین ارزیابی عملکرد ..... ۹۱
- ۵-۳-۲ فرایند ارزیابی عملکرد ..... ۹۳
- ۶-۳-۲ مدل‌ها و الگوهای سیستم ارزیابی عملکرد ..... ۹۶



- ۹۹..... (۲-۶-۳-۲) الگوهای ارزیابی عملکرد نوین
- ۱۰۸..... (۷-۳-۲) ویژگی‌های یک سیستم ارزیابی عملکرد مناسب
- ۱۱۰..... (۸-۳-۲) چهار وجه کارت امتیازی متوازن
- ۱۱۰..... (۱-۸-۳-۲) منظر مشتری
- ۱۱۵..... (۲-۸-۳-۳) منظر فرایندهای داخلی کسب و کار
- ۱۱۹..... (۳-۸-۳-۲) منظر رشد و یادگیری
- ۱۲۰..... (۴-۸-۳-۲) منظر مالی
- ۱۲۵..... (۱۰-۳-۲) سیر تکامل کارت امتیازی متوازن
- ۱۲۵..... الف) نسل اول کارت امتیازی متوازن
- ۱۲۶..... ب) نسل دوم کارت امتیازی متوازن
- ۱۲۷..... پ) نسل سوم کارت امتیازی متوازن
- ۱۲۸..... ت) نسل چهارم کارت امتیازی متوازن
- ۱۲۸..... (۱۱-۳-۲) ارزیابی عملکرد متوازن در سازمان‌های غیر انتفاعی و دولتی
- بخش چهارم؛ سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی
- بخش پنجم؛ پیشینه تحقیق
- مروری اجمالی بر تحقیقات تجربی پیرامون سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در سطح ملی و بین‌المللی ..... ۱۳۸
- بخش ششم؛ معرفی جامعه آماری
- ۱۴۴..... (۱-۶-۲) مقدمه
- ۱۴۴..... (۲-۶-۲) موضوع فعالیت و اهداف بنیاد شهید
- ۱۴۴..... (۳-۶-۲) وظایف بنیاد شهید
- ۱۴۴..... در قبال شهادت و ایثار
- ۱۴۵..... در قبال شهدا و ایثارگری
- ۱۴۶..... در قبال جامعه هدف
- ۱۴۷..... (۴-۶-۳) مأموریت
- ۱۴۷..... (۵-۶-۳) چشم انداز
- ۱۴۷..... (۶-۶-۲) معرفی بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ

## فصل سوم: روش شناسی تحقیق (متدولوژی)

۱۵۱	..... ۱-۳ مقدمه
۱۵۱	..... ۲-۳ روش تحقیق
۱۵۲	..... ۳-۳ جامعه آماری
۱۵۲	..... ۴-۳ ابزار جمع آوری اطلاعات
۱۵۳	..... ۵-۳ متغیرهای مستقل و وابسته
۱۵۳	..... ۶-۳ مشخصات پرسشنامه
۱۵۳	..... ۱-۶-۳ بررسی سرمایه فکری
۱۵۴	..... ۲-۶-۳ بررسی سرمایه اجتماعی
۱۵۵	..... ۳-۶-۳ بررسی عملکرد سازمانی
۱۵۵	..... ۷-۳ پایایی و روایی پرسشنامه
۱۵۵	..... ۱-۷-۳ تعیین روایی پرسشنامه
۱۵۶	..... ۲-۷-۳ تعیین پایایی پرسشنامه
۱۶۰	..... ۸-۳ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

## فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

۱۶۲	..... مقدمه
۱۶۳	..... ۱-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان
۱۶۷	..... ۲-۴ بررسی سؤالات پرسشنامه به تفکیک متغیرهای مورد مطالعه
۱۹۸	..... ۳-۴ بررسی توافقی توزیع فراوانی سرمایه های فکری، اجتماعی و عملکرد سازمانی به تفکیک جنسیت
۲۰۱	..... ۴-۴ آزمون فرضیه های تحقیق
۲۰۱	..... ۱-۴-۴ فرضیه ۱
۲۰۲	..... ۲-۴-۴ فرضیه ۲
۲۰۲	..... آزمون همبستگی اسپیرمن بین عملکرد سازمانی و ابعاد سرمایه اجتماعی
۲۰۳	..... تحلیل رگرسیونی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی (بعد اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی) به عنوان متغیرهای مستقل بر عملکرد سازمانی به عنوان متغیر وابسته
۲۰۵	..... ۳-۴-۴ فرضیه ۳

- آزمون همبستگی اسپیرمن بین عملکرد سازمانی و ابعاد سرمایه فکری..... ۲۰۵
- تحلیل رگرسیونی تأثیر ابعاد سرمایه فکری (انسانی، رابطه ای و ساختاری) به عنوان متغیرهای مستقل بر عملکرد سازمانی به عنوان متغیرهای وابسته..... ۲۰۶
- ۴-۴-۴) فرضیه ۴..... ۲۰۸
- ۴-۵) سایر یافته‌ها:..... ۲۱۰
- ۴-۵-۱) تحلیل رگرسیونی تأثیر سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر مستقل بر مؤلفه‌های سرمایه فکری (انسانی، رابطه‌ای و ساختاری) به عنوان متغیرهای وابسته..... ۲۱۰
- ۴-۵-۲) تحلیل رگرسیونی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی (بعد اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی) به عنوان متغیرهای مستقل بر سرمایه انسانی به عنوان متغیر وابسته..... ۲۱۲
- ۴-۵-۳) تحلیل رگرسیونی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی (بعد اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی) به عنوان متغیرهای مستقل بر سرمایه رابطه ای به عنوان متغیر وابسته..... ۲۱۴
- ۴-۵-۴) تحلیل رگرسیونی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی (بعد اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی) به عنوان متغیرهای مستقل بر سرمایه ساختاری به عنوان متغیر وابسته..... ۲۱۶
- ۴-۵-۵) رتبه بندی ابعاد سرمایه اجتماعی و فکری مدیران اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران انقلاب اسلامی تهران بزرگ از طریق آزمون فریدمن..... ۲۱۸
- ۴-۶) مدل نهایی تحقیق..... ۲۱۹

### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

- ۱-۵) مقدمه..... ۲۲۱
- ۲-۵) نتایج آمار توصیفی..... ۲۲۱
- ۳-۵) نتایج آزمون فرضیه‌ها..... ۲۲۳
- ۳-۵-۱) بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری، رابطه مثبت وجود دارد..... ۲۲۳
- ۳-۵-۲) سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد..... ۲۲۳
- ۳-۵-۳) سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد..... ۲۲۴
- ۳-۵-۴) اثر مستقیم سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی بیش از اثری است که از طریق سرمایه فکری بر آن می‌گذارد..... ۲۲۴
- ۴-۵) نتایج و پیشنهاداتی تحقیق..... ۲۲۵
- ۴-۵-۱) نتایج و پیشنهاداتی مربوط به سرمایه اجتماعی..... ۲۲۵

- ۲۲۷.....نتایج و پیشنهادهای مربوط به سرمایه فکری (۲-۴-۵)
- ۲۲۹.....پیشنهادات برای تحقیقات آتی (۵-۵)
- ۲۳۰.....منابع فارسی
- ۲۳۳.....منابع لاتین

## فهرست جدول‌ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۲۳	جدول ۱. تعاریف سرمایه فکری
۲۶	جدول ۲. سیر تکاملی سرمایه فکری
۲۸	جدول ۳. تأثیرگذارترین تلاش‌ها پیرامون سرمایه اجتماعی در دهه اول قرن ۲۱
۴۵	جدول ۴. شاخص‌های مرتبط با سرمایه انسانی
۴۷	جدول ۵. شاخص‌های مرتبط با سرمایه ساختاری
۴۹	جدول ۶. شاخص‌های مرتبط با سرمایه مشتری
۵۱	جدول ۷. ارائه خلاصه‌ای از سازه‌های مدنظر محققان سرمایه فکری
۷۱	جدول ۸. جدول تعاریف سرمایه اجتماعی از منظرهای داخلی و خارجی
۷۵	جدول ۹. تعاریف سرمایه اجتماعی و سطوح تحلیل هر کدام
۹۲	جدول ۱۰. ارزیابی دستگاه‌ها و کارکنان بر اساس نگرش نوین در مقایسه با نگرش سنتی
۱۵۶	جدول ۱۱. ضریب آلفای کرونیباخ پرسشنامه سرمایه فکری
۱۵۷	جدول ۱۲. ضریب آلفای کرونیباخ پرسشنامه سرمایه اجتماعی
۱۵۸	جدول ۱۳. ضریب آلفای کرونیباخ پرسشنامه عملکرد سازمانی - منظر رشد و یادگیری
۱۵۸	جدول ۱۴. ضریب آلفای کرونیباخ پرسشنامه عملکرد سازمانی - منظر فرایندهای داخلی
۱۵۹	جدول ۱۵. ضریب آلفای کرونیباخ پرسشنامه عملکرد سازمانی - منظر مشتری
۱۵۹	جدول ۱۶. ضریب آلفای کرونیباخ پرسشنامه عملکرد سازمانی - منظر مالی
۱۶۳	جدول ۱۷. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه خدمت
۱۶۴	جدول ۱۸. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات
۱۶۵	جدول ۱۹. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب محل خدمت
۱۶۶	جدول ۲۰. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت
۱۶۷	جدول ۲۱. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به بعد اجتماعی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی
۱۷۰	جدول ۲۲. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به بعد فرهنگی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی
۱۷۳	جدول ۲۳. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به بعد سیاسی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی
۱۷۵	جدول ۲۴. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به بعد اقتصادی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی
۱۷۸	جدول ۲۵. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به سرمایه انسانی یکی از مؤلفه‌های سرمایه فکری
۱۸۲	جدول ۲۶. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به سرمایه رابطه‌ای یکی از مؤلفه‌های سرمایه فکری
۱۸۵	جدول ۲۷. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به سرمایه ساختاری یکی از مؤلفه‌های سرمایه فکری
۱۸۹	جدول ۲۸. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به عملکرد سازمانی
۱۹۲	جدول ۲۹. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به عملکرد سازمانی
۱۹۵	جدول ۳۰. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به عملکرد سازمانی

- جدول ۳۱. نتایج توافقی بین سرمایه اجتماعی و جنسیت..... ۱۹۸
- جدول ۳۲. نتایج توافقی بین سرمایه فکری و جنسیت..... ۱۹۹
- جدول ۳۳. نتایج توافقی بین عملکرد سازمانی و جنسیت..... ۲۰۰
- جدول ۳۴. نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های سرمایه فکری..... ۲۰۱
- جدول ۳۵. نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین عملکرد سازمانی و ابعاد سرمایه اجتماعی..... ۲۰۲
- جدول ۳۶. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی..... ۲۰۳
- جدول ۳۷. نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین عملکرد سازمانی و ابعاد سرمایه فکری..... ۲۰۵
- جدول ۳۸. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه فکری و عملکرد سازمانی..... ۲۰۶
- جدول ۳۹. نتایج تحلیل مسیر سرمایه اجتماعی و فکری و عملکرد سازمانی..... ۲۰۸
- جدول ۴۰. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی..... ۲۱۰
- جدول ۴۱. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی..... ۲۱۲
- جدول ۴۲. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه رابطه ای..... ۲۱۴
- جدول ۴۳. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه ساختاری..... ۲۱۶
- جدول ۴۴. نتایج رتبه بندی ابعاد سرمایه اجتماعی و فکری..... ۲۱۸
- جدول ۴۵. نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت رتبه بندی ابعاد سرمایه اجتماعی و فکری..... ۲۱۸

## فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۶۳	نمودار ۱. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه خدمت
۱۶۴	نمودار ۲. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات
۱۶۵	نمودار ۳. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب محل خدمت
۱۶۶	نمودار ۴. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت
۱۶۹	نمودار ۵. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به بعد اجتماعی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی
۱۷۲	نمودار ۶. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به بعد فرهنگی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی
۱۷۵	نمودار ۷. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به بعد سیاسی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی
۱۷۶	نمودار ۸. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به بعد اقتصادی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی
۱۸۱	نمودار ۹. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به سرمایه انسانی یکی از مؤلفه‌های سرمایه فکری
۱۸۴	نمودار ۱۰. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به سرمایه رابطه ای یکی از مؤلفه‌های سرمایه فکری
۱۸۸	نمودار ۱۱. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به سرمایه ساختاری یکی از مؤلفه‌های سرمایه فکری
۱۹۱	نمودار ۱۲. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به عملکرد سازمانی
۱۹۴	نمودار ۱۳. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به عملکرد سازمانی
۱۹۷	نمودار ۱۴. توزیع فراوانی شاخص‌های مربوط به عملکرد سازمانی
۱۹۸	نمودار ۱۵. نتایج توافقی بین سرمایه اجتماعی و جنسیت
۱۹۹	نمودار ۱۶. نتایج توافقی بین سرمایه فکری و جنسیت
۲۰۰	نمودار ۱۷. نتایج توافقی بین عملکرد سازمانی و جنسیت

## فهرست شکل‌ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۱	شکل ۱. مدل تحلیلی تحقیق
۱۲۲	شکل ۲. کارت امتیازی متوازن
۱۲۴	شکل ۳. روابط علت و معلولی اهداف و آرمان‌ها برای هر وجه
۱۴۸	شکل ۴. نمودار سازمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ
۱۴۹	شکل ۵. نمودار سازمانی مناطق سیزده‌گانه بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ
۲۰۴	شکل ۶. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی
۲۰۷	شکل ۷. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه فکری و عملکرد سازمانی
۲۰۹	شکل ۸. نتایج تحلیل مسیر سرمایه اجتماعی و فکری و عملکرد سازمانی
۲۱۱	شکل ۹. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی
۲۱۳	شکل ۱۰. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی
۲۱۵	شکل ۱۱. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه رابطه‌ای
۲۱۷	شکل ۱۲. نتایج تحلیل مسیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه ساختاری
۲۱۹	شکل ۱۳. مدل نهایی تحقیق



**فصل اوّل**

**کلیات طرح**

## ۱-۱) مقدمه

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 به عنوان مهم‌ترین سرمایه جایگزین سرمایه‌های پولی و فیزیکی شد با این وجود، اکثر صنایع در کشورهای مختلف دنیا (از جمله صنایع ایران) در حال استفاده از روش‌های سنتی حسابداری مالی هستند که قرن‌ها پیش برای یک محیط کسب‌وکار مبتنی بر کارهای یدی و دارائی‌های ملموس مثل تجهیزات و ساختمان ایجاد شده بودند. درحالی‌که محیط کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند مدلی است که، دارائی‌های ناملموس جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی‌های نیروی انسانی، نوآوری، روابط با مشتری، فرهنگ سازمانی، سیستم‌ها و فرآیندها، ساختار سازمانی و غیره را در برگیرد. در این رابطه، 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 تنها ۲۰ درصد از دانش موجود یک سازمان در عمل مورد استفاده واقع می‌شود.

از دیدگاه استراتژیک، سرمایه فکری به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی مورد استفاده واقع می‌شود و موفقیت یک سازمان بستگی به توانایی آن در مدیریت این منبع کمیاب دارد. سرمایه اجتماعی نیز که مدتی است وارد ادبیات مدیریت شده است را می‌توان به مثابه عنصری مؤثر بر عملکرد سازمان در بافت سرمایه فکری و نیز به عنوان عاملی مؤثر در عملکرد سازمانی در نظر گرفت.

مفاهیم اولیه سرمایه اجتماعی در بستر جامعه‌شناسی رشد پیدا کرده است، اما سرمایه اجتماعی به تدریج وارد حوزه‌های دیگر علمی نظیر اقتصاد، سیاست و مدیریت گشته است. امروزه سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه فکری و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند و شبکه‌های روابط جمعی و گروهی، منسجم‌کننده انسان‌ها، سازمان‌ها 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.

سازمان‌هایی که در عصر اطلاعات در کسب و کار صرفاً بر اساس منابع مشهود سازمانی عمل می‌کنند، قادر نخواهند بود به عملکردی ممتاز در یک اقتصاد مبتنی بر دانش دست یابند. سازمان‌ها در عصر حاضر برای موفقیت بایستی بر منابع ناملموس جدید و قابلیت‌های سازمانی برای بهبود عملکرد خود تأکید نمایند.

## ۲-۱) بیان مسئله تحقیق (تعریف موضوع تحقیق و سؤال اصلی)

از دیر باز برای هر سازمانی، آگاهی از میزان عملکرد جهت ارزیابی خود نسبت به فضای رقابتی پیرامونی و نیز درک صحیح از میزان دستیابی به اهداف اهمیت بسزایی داشته است. برای افزایش و بهبود عملکرد سازمانی، نیاز به بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد نمایان می‌گردد. در گذشته به دلیل عدم پیچیدگی فضای کسب و کار، این عوامل محدود به عوامل ملموس نظیر پول، تکنولوژی، دسترسی به منابع اولیه و... می‌گشت. اما با گذر زمان، تحولات مختلفی در عرصه کسب و کار پدید آمد که توجه سازمان‌ها را به شقوق دیگری از سرمایه و دارایی که به سرمایه‌های ناملموس معروف است، معطوف نمود. از جمله این سرمایه‌های ناملموس می‌توان به سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی اشاره کرد.

سرمایه فکری اصطلاحی مبهم و پیچیده است و تعاریف نسبتاً متفاوتی از آن ارائه شده است. امروزه از دارایی‌های ناملموس به عنوان سرفعلی کسب و کار یاد می‌شود و سرمایه فکری به عنوان بخشی مهم از آن طبق اتفاق نظر محققان و دست‌اندرکاران رشته سرمایه فکری عبارت است از ارتباط درونی و همزیستی سه دسته از سرمایه‌های سازمان، شامل: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای (قلیچ لی، ۱۳۸۶).

از سرمایه انسانی به عنوان دانش فردی، مهارت‌ها، توانایی‌ها و تجارب موجود در کارکنان یک سازمان برای خلق ارزش و حل کردن مسائل سازمانی یاد می‌شود. همچنین سرمایه ساختاری اشاره به ساختارها و فرآیندهای موجود در درون یک سازمان دارد که کارکنان از آن‌ها استفاده کرده و از این طریق دانش و مهارت‌هایشان را به کار می‌گیرند؛ و سرمایه رابطه‌ای/مشتری عبارتست از ارزش جاسازی شده (نهفته) و موجود در کانال‌های بازاریابی و ارتباطاتی که از طریق شرکت‌ها کسب و

کارشان را هدایت می‌کنند. که به دلیل تأثیر مستقیم در ارزش آفرینی برای سازمان از اهمیت حیاتی برخوردار است.

در سال‌های اخیر شاهد افزایش اهمیت روزافزون سرمایه فکری به عنوان یک عامل ارزش آفرین برای شرکت‌ها از سوی مجامع علمی و مدیران سطوح بالا بوده‌ایم. تحقیقات دو عامل مهم پدیده‌ی اقتصاد کلان (شامل گسترش حمایت‌های قانونی از حق ثبت، افزایش رقابت‌ها، افزایش ارتباطات در میان بازیگران موجود در بازار، توجه به دارایی‌های مالی شرکت، توجه بیشتر به افراد، نهادهای مشاوره‌ای و فعالیت‌های شرکت) و خصوصیات موجود در منابع نامشهود (نظیر مقیاس پذیری، بازده‌های فزاینده و مشکل در تقلید کردن) را در افزایش اهمیت سرمایه فکری در سازمان‌ها مهم نشان می‌دهند.

سرمایه اجتماعی به عنوان یک منبع بالقوه و ناملموس 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 که دشوار یا بسیار گران خواهد بود، را میسر سازد.

برخی از صاحب‌نظران سرمایه اجتماعی را در سه بعد متشکل از سه بعد ساختاری، شناختی و رابطه‌ای معرفی می‌نمایند. بعد ساختاری به الگوی کلی تماس‌ها بین افراد در سازمان اشاره دارد. بعد رابطه‌ای بیانگر نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملات خود برقرار می‌کنند و بعد شناختی اشاره به منابعی دارد که فراهم کننده‌ی مظاهر، تعبیرها، تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک میان گروه‌هاست. همچنین برخی از محققان و نویسندگان در مفهوم سازی‌های خود، سرمایه اجتماعی را عنصری از سرمایه فکری، و برخی دیگر آن را به عنوان یک عامل مؤثر در توسعه سرمایه فکری، در نظر می‌گیرند (قلیچ لی، ۱۳۸۵).