

## سرمایه فکری و بهره‌وری نیروی انسانی

فخرالسادات نصیری ولیک بنی\*، رقیه بهشتی راد\*\*

### چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی نقش سرمایه فکری و رابطه آن با بهره‌وری نیروی انسانی در میان کارکنان دانشگاه ارومیه بود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنانی تشکیل داده‌اند که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای-نسبی-تعداد ۲۱۴ نفر به‌عنوان نمونه آماری براساس فرمول کوکران انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی انسانی استفاده شد. داده‌های تحقیق، پس از جمع‌آوری براساس فرضیه‌های پژوهش و با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی نظیر میانگین، انحراف معیار، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام، استفاده گردید. یافته‌ها نشان دادند: بین سرمایه اجتماعی و عناصر آن با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه شناختی، توان پیش‌بینی مثبت و معنادار بهره‌وری نیروی انسانی را دارند. در نتیجه می‌توان بیان کرد که سرمایه اجتماعی می‌تواند بر بهره‌وری نیروی انسانی اثرگذار باشد.

کلیدواژه‌ها: سرمایه فکری؛ بهره‌وری نیروی انسانی؛ کارکنان؛ دانشگاه ارومیه.

---

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۰۴/۱۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۱۱/۰۲

\* استادیار، دانشگاه بوعلی سینای همدان (نویسنده مسئول).

Email: fsnasiri2002@yahoo.com

\*\* دانشجوی دکتری، دانشگاه بوعلی سینای همدان.

## ۱. مقدمه

سرمایه انسانی طی سال‌های اخیر وارد مباحث اقتصادی شده و در کنار سرمایه‌های فیزیکی و انسانی مورد توجه جدی قرار گرفته است. در جوامع امروزی علاوه بر سرمایه‌های فیزیکی، انسانی و اقتصادی، نوع دیگری از سرمایه مورد بحث قرار می‌گیرد که سرمایه اجتماعی نامیده می‌شود. میزان و نحوه تعاملات کنش‌گران اجتماعی که امروزه از آن به سرمایه اجتماعی یاد می‌کنند، از مهم‌ترین موضوعات مورد بررسی جامعه‌شناسان است [۴۱]. سرمایه اجتماعی، جمع کل گروه‌های داوطلبانه در روابط اجتماعی رسمی و غیررسمی است که برای رشد خود، مستلزم فضای مناسب است تا در آن افراد بتوانند به‌عنوان کنش‌گران اجتماعی به تعامل بپردازند [۲۵]. درحالی که در زمینه سرمایه اجتماعی و تعیین شکل‌ها و ابعاد آن، توافق و همسویی فراوانی وجود دارد، ولی در زمینه تعریف عملیاتی آن، دیدگاه‌های متفاوتی به چشم می‌خورد. به‌همین دلیل، پکستون<sup>۱</sup> معتقد است که شکاف بزرگی بین مفهوم سرمایه اجتماعی و سنجش آن وجود دارد [۵۴]. سرمایه اجتماعی، بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمان قلمداد می‌شود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند. می‌توان گفت، سرمایه اجتماعی حاصل انباشت منابع بالقوه و بالفعلی است که در شبکه‌ای با دوام از روابط کم و بیش نهادینه شده در بین افرادی که با عضویت در یک گروه ایجاد می‌شود و در روابط میان افراد تجسم می‌یابد [۷]. سرمایه اجتماعی به‌طور عمده مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی است و شناسایی آن به‌عنوان نوعی سرمایه چه در سطح مدیریت کلان توسعه کشورها و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها می‌تواند شناخت جدی را از سیستم‌های اقتصادی و اجتماعی ایجاد و مدیران را در هدایت بهتر سیستم‌ها یاری کند. سرمایه اجتماعی را می‌توان حاصل پدیده‌های اعتماد متقابل؛ تعامل اجتماعی متقابل؛ گروه‌های اجتماعی؛ احساس هویت جمعی و گروهی؛ احساس وجود تصویری مشترک از آینده؛ کار گروهی در یک سیستم اجتماعی دانست [۴۲، ۵۸]. در سال‌های اخیر، سرمایه اجتماعی به یک مفهوم بسیار مرسوم مبدل شده است. سرمایه اجتماعی مفهومی چند بعدی در علوم اجتماعی و تأثیرگذار در بسیاری از حوزه‌های جامعه است و در ادبیات مرتبط با توسعه نیز جایگاه ویژه یافته است. به‌گونه‌ای که برخی آن را حلقه مفقوده توسعه می‌دانند. با این استدلال که افرادی که از سرمایه اجتماعی بالا برخوردار هستند تمایل بیشتری به زندگی سالم و شادتر و شرکت در فعالیت‌های اجتماعی در جوامع دارند [۳۳، ۶۱] این

1. Poxton

مفهوم با در خدمت مردم بودن برای چگونگی ارتباط با دیگران، به نوبه خود برای افراد و جوامع نتایج مثبتی از جمله سازگاری با محیط را به همراه داشته است [۴۲]. سرمایه اجتماعی در چند دهه اخیر به عنوان یک حوزه نوظهور و جنجال آفرین در مطالعات میان‌رشته‌ای جامعه‌شناسی و اقتصاد، به یکی از مهم‌ترین مباحث در میان اندیشمندان علوم اجتماعی و اقتصادی تبدیل شده است [۱۳، ۲]. به لحاظ گستردگی شمول مفهومی که گاهی دربرگیرنده مقوله‌های به ندرت متعارض نیز هست، تعریف چنین اصطلاحی همانند سایر مفاهیم حوزه علوم اجتماعی ساده نیست [۲۹]. از نظر بانک جهانی (۲۰۰۱) مفهوم سرمایه اجتماعی به مؤسسه‌ها، روابط و هنجارهایی دلالت دارد که کیفیت و کمیت تعاملات اجتماعی یک جامعه را شکل می‌بخشد. در واقع سرمایه اجتماعی یک منبع اجتماعی است که در روابط میان افراد یافت می‌شود و ظرفیتی را برای منافع چندسویه و یا اهداف مشترک میان آنان ایجاد می‌کند. محتوای اصلی سرمایه اجتماعی دربرگیرنده شبکه‌های اجتماعی و ساختارهای حمایتی، مشارکت اجتماعی، مشارکت مدنی و سیاسی و اعتماد به افراد و مؤسسه‌های اجتماعی است [۴۱]. کلمن (۱۹۸۸) سرمایه اجتماعی را به منزله روابط میان اشخاص، گروه‌ها و اجتماع‌ها معرفی می‌کند که اعتماد را شکل بخشیده و کنش میان آنها را تسهیل می‌کند [۲۷].

تعریف فوکویاما (۱۹۹۹) از سرمایه اجتماعی یک تعریف جمعی است و سرمایه اجتماعی را به عنوان دارایی گروه‌ها و جوامع تلقی می‌کند: سرمایه اجتماعی به عنوان مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی است به نوعی که اعضای گروهی که همکاری و تعاون در بین آنها مجاز است در آن سهیم هستند. هنجارهایی که تولید سرمایه اجتماعی می‌کنند اساساً باید شامل سجایایی از جمله صداقت، عمل به تعهدها و ارتباط‌های دوجانبه باشند. این هنجارها و ارزش‌ها از هنجار ساده دوسویه مشترک بین دو دوست گرفته، تا نظام‌های ارزشی پیچیده که مذهب‌های سازمان‌یافته ایجاد کرده است را در بر می‌گیرد [۲۴]. همچنین گفتنی است سرمایه اجتماعی، میزان انباشت سرمایه انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و انسجام اجتماعی برای ایجاد اعتماد در جهت انجام اصلاحات اجرایی بسیار مهم است [۱۸، ۲۸، ۳۰]. از نظر بوردیو، سرمایه در سه شکل بنیادی امکان بروز می‌یابد، به شکل سرمایه اقتصادی که قابلیت تبدیل شدن به پول را دارد و ممکن است در شکل حقوق مالکیت نهاده شده؛ به شکل سرمایه فرهنگی که در شرایط معین، قابلیت تبدیل شدن به سرمایه اقتصادی را دارد و ممکن است به شکل کیفیت‌های آموزشی نهاده شده؛ و به شکل سرمایه اجتماعی که از الزامات اجتماعی ساخته شده و در شرایط معین، قابلیت تبدیل شدن به سرمایه اقتصادی را دارد و ممکن است به صورت عنوان اشرافی یا اصالت خانوادگی نهاده شده [۵۷]. پانتام، سرمایه اجتماعی را دارای مؤلفه‌هایی می‌داند. از جمله: شبکه‌ها، هنجارهای مشارکت مدنی و اعتماد به سایر شهروندان

که این سرمایه برعکس سرمایه‌های متعارف دیگر، یک کالای عمومی است که در مالکیت خصوصی بهره‌برداران نیست [۵۲]. می‌توان این سرمایه را، مجموعه‌ی معینی از هنجارها و یا ارزش‌های غیررسمی تعریف کرد که اعضای گروهی که تعاون و همکاری میان آنها مجاز است در آن سهیم هستند. مشارکت در ارزش‌ها و هنجارها به خودی خود باعث سرمایه‌ی اجتماعی نمی‌شود. به این دلیل که این ارزش‌ها ممکن است ارزش‌های منفی باشد. هنجارهایی که سرمایه‌ی اجتماعی تولید می‌کنند، اساساً باید شامل ویژگی‌هایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دو جانبه باشد [۵۸، ۲۱، ۱۹، ۱۲، ۴]. در بیان کلی، سرمایه‌ی اجتماعی به‌عنوان ویژگی‌های سازمان‌های اجتماعی مانند شبکه‌ها، هنجارها، اعتماد که برای تسهیل هماهنگی و همکاری برای سود متقابل معرفی شده است که در پرورش جامعه و افزایش مشارکت اجتماعی می‌تواند مؤثر واقع می‌شود [۳۸، ۵۵، ۴۳، ۴۶]. ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) بارویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه‌ی اجتماعی را در سه طبقه (عنصر ساختاری، عنصر شناختی و عنصر رابطه‌ای) جای می‌دهد، که عنصر ساختاری به ویژگی‌های شبکه‌های غیررسمی، عنصر شناختی، به زمینه‌هایی که در آن رویدادهای شبکه شناخته شده است، و عنصر رابطه‌ای، به پویایی‌های متقابل شخصی در شبکه‌های غیررسمی توجه دارد.

**ابعاد سرمایه اجتماعی.** گوشال و ناهاپیت<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) سرمایه‌ی اجتماعی را یک منبع حقیقی و بالقوه‌ای می‌دانند که از طریق شبکه‌ی ارتباطات داخلی و بیرونی یک فرد یا یک واحد جمعی بدست می‌آید، آنها سرمایه‌ی اجتماعی را به‌عنوان یک دارایی رابطه‌ای به‌شمار می‌آورند [۱۵]. گوشال و ناهاپیت با رویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه‌ی اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند:

**بعد ساختاری<sup>۲</sup>:** این بعد الگوی کلی روابطی را که در سازمان یافت می‌شود، در نظر دارد. بدین معنی که این بعد میزان ارتباطی که افراد در سازمان برقرار می‌کنند را در بر می‌گیرد. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد عبارتند از: روابط شبکه‌ای بین افراد، پیکربندی شبکه‌ای و سازمان مناسب [۴۰].

**بعد رابطه‌ای<sup>۱</sup>:** بعد رابطه‌ای سرمایه‌ی اجتماعی، توصیف‌کننده‌ی نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به‌خاطر سابقه‌ی تعاملاتشان برقرار می‌کنند. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد از سرمایه‌ی اجتماعی عبارتند از: اعتماد، هنجارها، الزامات، انتظارات و هویت [۵۳].

1. Ghoshal & Nahapiet

2. Structural Element

**بعد شناختی<sup>۲</sup>:** بعد شناختی به منابعی اشاره دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است. به عبارت دیگر، بعد شناختی با حدی که کارمندان در درون یک شبکه اجتماعی چشم‌انداز و فهم مشترک را تسهیم می‌کنند سر و کار دارد. بنابراین، همانند بعد رابطه‌ای، بعد شناختی سرمایه اجتماعی نیز با ماهیت ارتباطات بین افراد در سازمان سر و کار دارد. اما برخلاف بعد رابطه‌ای، این بعد بر این موضوع تمرکز دارد که آیا این کمیت و کیفیت روابط دارای مؤلفه شناختی برای اعضا هست یا نه؟ [۴۰]. دو مؤلفه اصلی این بعد عبارت‌اند از: زبان و کدهای مشترک (میزان فهم مشترک و تمایل به تحقق وظایف شبکه) و فرهنگ مشترک در میان اعضای سازمان (مجموعه‌ای از هنجارهای رفتاری نهادینه شده) [۵۰].

**بهره‌وری نیروی انسانی.** واژه بهره‌وری، واژه انگلیسی است که در لغت به معنای قدرت تولید، بارآور و مولد بودن است. به طور رسمی و جدی نخستین بار لغت بهره‌وری در مقاله فردی به نام کوئینسی<sup>۳</sup> در سال ۱۷۶۶ ظاهر شد. در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری‌های اقتصادی اروپا، تعریف کامل‌تری از بهره‌وری بدین شرح ارائه داد: بهره‌وری، خارج قسمت بازده به یکی از عوامل. بدین ترتیب می‌توان از بهره‌وری سرمایه، بهره‌وری سرمایه‌گذاری و بهره‌وری مواد خام نام برد. بسته به اینکه بازده در ارتباط با سرمایه، سرمایه‌گذاری مواد خام و مورد بررسی قرار گیرد [۵]. امروزه یکی از اساسی‌ترین و اصلی‌ترین اولویت‌های مدیران، بهره‌وری و بهبود خدمات ارائه شده در جهت افزایش رضایت‌مندی و برآورده کردن سطح توقعات مردم است؛ مدیران با افزایش بهره‌وری در سازمان‌های خود می‌توانند راه رسیدن به اهداف سازمانی و توسعه و پیشرفت کشور را هموار سازند. بهره‌وری نیروی انسانی یکی از عوامل اساسی دستیابی کشورها به پیشرفت‌های علمی و صنعتی و درنهایت، توسعه اقتصادی است. از آنجا که پایه اصلی توسعه، انسان است؛ بهبود کیفیت منابع انسانی در امر توسعه بسیار ضروری بوده و هرگونه برنامه‌ریزی به منظور توسعه منابع انسانی، نقش اساسی و تعیین‌کننده‌ای دارد. بنابراین بدون اولویت‌دادن به توسعه منابع انسانی که جز در فرآیند برنامه‌ریزی علمی بلندمدت و جامع بر پایه اطلاعات دقیق از گذشته، حال و مسیر روشن آینده تحقق نخواهد یافت، توسعه اقتصادی، بدست نمی‌آید [۸]. در مفهوم کلی، بهره‌وری رابطه بین محصول تولید شده توسط سیستم تولیدی یا خدماتی

1. Relational Element

2. Cognitive Element

3. Quesnay

و نهاده‌ای است که برای محصول به کار می‌رود. همچنین بهره‌وری به‌عنوان استفاده کارا از منابع (کار، سرمایه، زمین، مواد، انرژی و اطلاعات) برای تولید کالاها و خدمات تعریف می‌شود و نیز می‌توان بهره‌وری را به‌صورت رابطه بین نتایج کار و طول زمان انجام آن تعریف کرد [۵۱]. بهره‌وری از عواملی است که دوام و بقای سازمان‌ها را در دنیای پرقاب‌ت فعلی تضمین می‌کند. حاکم شدن فرهنگ بهره‌وری موجب استفاده بهینه از کلیه امکانات مادی و معنوی سازمان‌ها می‌شود و باعث شکوفا شدن توان‌ها، استعداد و امکانات بالقوه سازمان می‌گردد [۲۳]. افزایش بهره‌وری در گرو کار هوشمندانه و آگاهانه بوده و در گرو کار سخت‌تر و استفاده بیشتر از منابع تولید نمی‌باشد [۳۹]. عوامل زیادی در رشد و بهبود بهره‌وری یک سیستم مؤثر می‌باشند که می‌توان با شناسایی آن عوامل در بهبود این فاکتور گام مؤثری برداشت، عوامل انجام کار یا همان عوامل بهره‌وری شامل نیروی انسانی، ماشین‌آلات و تجهیزات، مواد، ابزار و ملزومات، روش‌ها و رویه‌ها می‌باشد [۲۶]. نیروی انسانی مهم‌ترین عامل در بهبود بهره‌وری است [۱]. بعضی از صاحب‌نظران نسبت به بهره‌وری دیدگاهی کاملاً فیزیکی داشته و بهره‌وری را مقایسه ورودی‌های فیزیکی با خروجی‌های فیزیکی سازمان می‌دانند [۶۰]. بهره‌وری نیروی انسانی عبارت‌است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی و تمهیدات به‌طریق علمی به‌منظور کاهش هزینه‌ها و رضایت کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان. براساس دیدگاه سازمان بهره‌وری ملی ایران، بهره‌وری یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است، این مشابه فرهنگی است که هدف آن هوشمندانه‌تر کردن فعالیت‌ها برای یک زندگی بهتر و متعالی است [۹]. همچنین بهره‌وری عبارت‌است از بدست آوردن حداکثر سود ممکن از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات، زمان، مکان و... به‌منظور ارتقاء رفاه جامعه، به‌گونه‌ای که افزایش آن به‌عنوان یک ضرورت، در جهت ارتقاء سطح زندگی انسان‌ها و ساختن اجتماعی پیشرفته همواره مد نظر صاحب‌نظران سیاست، مدیریت و اقتصاد قرار دارد [۲۱]. این اصطلاح پدیده پیچیده‌ای است که به عوامل زیادی مانند محیط، در دسترس بودن مواد اولیه، آب و هوا، انگیزه، کنترل و نظارت و شیوه مدیریت بستگی دارد و غالباً نیز دلیل عمده‌ای که سبب ناکامی سازمان‌ها در دستیابی به اهداف خود می‌شود، نبودن بهره‌وری نیروی انسانی است [۴۵]. برخلاف پندار افراد، بهره‌وری فقط در حوزه صنایع نیست، بلکه بهره‌وری جنبه‌های مختلفی دارد و تمام افراد در بهره‌وری نقش دارند؛ یعنی اینکه افراد می‌توانند با تفکر، ابداعات و نوآوری‌های خود عملاً در سطوح گوناگون بهره‌وری مؤثر واقع شوند، سطوح مختلف بهره‌وری عبارت‌اند از: سطح فردی؛ سطح گروه کاری؛ سطح سازمانی؛ سطح رشته‌های تجاری، خدماتی، صنعتی و کشاورزی؛ سطح بخش‌های اقتصادی؛ سطح ملی و کشوری؛ سطح جهانی. در سطح فردی به‌دنبال تدابیری

برای افزایش بهره‌وری فردی می‌باشند و در سطح گروه نیز به دنبال افزایش بهره‌وری گروه کاری. بدیهی است که موضوع بهره‌وری بیشتر در سطوح سازمانی و رشته‌ها مطرح می‌شود و بیشترین ضوابط و شرایط مربوط به بهره‌وری را می‌توان در آنها مشاهده کرد. چه بسا برخی مشاغل و حتی برخی دستگاه‌ها به دلیل انجام فعالیت‌های موازی و تکراری بودن وظایف سازمانی در یکدیگر ادغام شده و برخی از آنها حذف شده‌اند [۱۶]. مطالعات، نشان‌دهنده تأثیر سرمایه اجتماعی بر کارایی و بهره‌وری نیروی انسانی است. این تأثیر از راه‌های مختلفی امکان‌پذیر است. هزینه‌های پایین‌تر معاملات، نرخ پایین‌تر جابجایی افراد، تسهیم دانش و نوآوری و بهبود کیفیت محصولات، از جمله مواردی است که تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری را نشان می‌دهند. با این وجود، تأثیر دقیق سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری قابل اندازه‌گیری نیست، زیرا هم سرمایه اجتماعی عوامل و متغیرهای بسیاری را شامل می‌شود که بسیاری از آنها کیفی هستند و اندازه‌گیری آنها دشوار است و هم بهره‌وری متغیرهای زیاد را در بر می‌گیرد [۴۴].

**مدل ACHIEVE.** یکی از مشهورترین نظریات متعلق به هرسی و گلداسمیت که براساس این نظریه بهره‌وری نیروی انسانی شامل هفت بعد یا متغیر مربوط به مدیریت عملکرد اثربخش است که عبارت‌اند از:

**توانایی<sup>۱</sup> (دانش و مهارت‌ها):** اصطلاح توانایی، به دانش و مهارت‌های پیروان در به‌انجام رساندن موفقیت‌آمیز یک تکلیف گفته می‌شود که شامل دانش مربوط به تکلیف، تجربه مربوط به تکلیف و قابلیت‌های مربوط به تکلیف است.

**وضوح<sup>۲</sup> (درک یا تصور نقش):** وضوح به درک و پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام کار گفته می‌شود. برای اینکه پیروان درک کاملی از مشکل داشته باشند، باید مقاصد و اهداف عمده، نحوه رسیدن به این مقاصد و اهداف و اولویت‌های مقاصد برای آنها کاملاً صریح و واضح باشد تا بتوانند سازمان را به سمت اهداف تعیین شده سوق دهند.

1. Ability

2. Clarity

**کمک (حمایت سازمانی):** تعدادی از عوامل حمایت سازمانی شامل بودجه، وسایل و تسهیلاتی که برای کامل کردن تکلیف لازم است، حمایت لازم از جانب دوایر دیگر، در دسترس بودن فرآورده و کیفیت آن و ذخیره کافی از منابع انسانی است. حمایت سازمانی می‌تواند به صورت مستقیم و غیرمستقیم باشد.

**انگیزه<sup>۲</sup> (انگیزش و تمایل):** مردم، طبعاً دارای این گرایش هستند که تکالیفی را که پاداش در بر دارند دنبال کنند و از دیگر تکالیف، روی برگردانند. پاداش‌ها می‌توانند ملموس و یا ناملموس باشند. بازخورد مورد عملکرد مانند بازشناسی و یا دلجویی از افراد را می‌توان بخش مهمی از سیستم کلی انگیزش به شمار آورد.

**ارزیابی<sup>۳</sup> (آموزش و بازخورد عملکرد):** ارزیابی به بازخورد روزانه و بررسی‌های گاه به گاه گفته می‌شود. اگر اشخاص از مشکلات عملکرد خویش آگاه نباشند، انتظار بهبود عملکرد، انتظاری غیر واقع‌گرایانه است.

**اعتبار<sup>۴</sup> (اعمال معتبر و حقوق پرسنلی):** اصطلاح اعتبار به مناسب بودن و حقیقی بودن تصمیمات مدیر در مورد منابع انسانی اطلاق می‌شود.

**سازگاری<sup>۵</sup> (تناسب محیطی):** محیط به آن عوامل خارجی گفته می‌شود که می‌تواند حتی با وجود توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تأثیر بگذارند. عناصر کلیدی محیطی عبارت‌اند از: رقابت، تغییر شرایط بازار، آئین‌نامه‌های دولتی، تدارکات و غیره [۳۷]. با توجه به اهمیت شایان توجه سرمایه اجتماعی برای جامعه و سازمان‌های اجتماعی، عوامل مؤثر بر افزایش میزان سرمایه اجتماعی در کانون توجه قرار می‌گیرد. همچنین مطالعات انجام شده در سایر کشورها به دلیل تفاوت شرایط فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی قابل تعمیم به سازمان‌های مورد نظر در کشورمان نمی‌باشند، لذا با توجه به اینکه دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی به عنوان بالاترین مرکز تولید

---

1. Help  
2. Incentive  
3. Evaluation  
4. Validity  
5. Adaptation



علم جامعه به‌منظور به‌انجام رسانیدن وظایف خطیر، پویایی و ارتقای خود و ارزیابی میزان کارایی و اثربخشی نیازمند ابزار مناسب برای تعیین بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد. آمارهای موجود نشان داده است که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی کشورمان برخلاف سازمان‌های صنعتی و تجاری به‌ندرت عوامل مؤثر و روش‌های افزایش بهره‌وری نیروی انسانی را بررسی نموده‌اند و تحقیقات انجام شده توسط سازمان‌ها و بخش‌های صنعتی کشور نیز مناسب مراکز آموزشی نمی‌باشند [۱۴]. با این اوصاف لازم است عوامل و ابعاد سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه و ارتباط آن دو مورد سنجش قرار گیرد تا بتوان با مدیریت این عوامل، بهره‌وری نیروی انسانی را در دانشگاه بهبود بخشید.

**پیشینه تحقیق.** هالسنگر<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) در پژوهشی توصیفی با عنوان رابطه آموزش نیروی انسانی و بهره‌وری همبستگی بین آموزش و بهره‌وری نیروی انسانی در صنایع را بررسی و آموزش را مؤثرترین مؤلفه در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی قلمداد نمود. الوانی و احمدی (۱۳۸۰) در پژوهشی تطبیقی و مروری با ارایه مدلی تحت عنوان طراحی الگوی جامع مدیریت عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها را مورد تأکید قرار دادند [۳۶]. پژوهشی در دانشگاه آزاد اسلامی علی‌آباد کتول با عنوان عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی در سال ۱۳۸۷ انجام گرفت که نشان داد پنج عامل انگیزش، مشارکت در تصمیمات، مهارت شغلی، شناخت شغلی و آموزش، به‌ترتیب بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری کارکنان دارد [۳۴]. تحقیق دیگری با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری کارکنان پرستاری بیمارستان امام رضا (ع) انجام شد و نتایج حاصل از آن نشان داد که دوره‌های آموزشی تأثیر چندانی در افزایش بهره‌وری کارکنان ندارند و برای اینکه رابطه معناداری در این مورد ایجاد شود، باید کیفیت دوره‌های آموزشی را بهبود داد، اما رابطه مثبت و قوی بین رضایت شغلی، میزان درآمد و عوامل رفاهی با افزایش بهره‌وری وجود دارد، مشارکت با کارکنان در تصمیم‌گیری با بهره‌وری رابطه ضعیفی دارد، سابقه خدمت در افزایش میزان بهره‌وری تأثیر ندارد [۳۲]. پورتس<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) بیان می‌کند هنگامی که سرمایه اقتصادی در حساب‌های بانکی مردم قرار دارد و سرمایه انسانی در درون فکرشان است، سرمایه اجتماعی در ساختار روابط آنان ماندگار است. فدریک<sup>۳</sup>، دکارت<sup>۴</sup> و لوئیز<sup>۵</sup> در سال (۱۹۹۹) در مقاله خود با عنوان "رشد اقتصادی و سرمایه

---

1. Holsinger  
2. Portes.  
3. Fedderke.  
4. De Kadet.  
5. Luiz.

اجتماعی " چگونگی وابستگی سرمایه اجتماعی به رشد اقتصادی و تغییر آن با گذشت زمان را بررسی کردند و دریافتند که هرگونه یارانه برای گسترش سرمایه اجتماعی، نیازمند هدف‌گیری دقیقی است. تمام شکل‌های سرمایه اجتماعی با یکدیگر برابر نیست و بی‌تردید برخی از شکل‌های آن برای توسعه اقتصادی مناسب‌تر از دیگر شکل‌های آن است [۱۸]. مؤیدفر در مقاله خود با عنوان "نگرشی بر سرمایه اجتماعی و ابعاد آن"، تبیین مفهوم سرمایه اجتماعی، روش تخمین عوامل تشکیل‌دهنده آن و بررسی نقش آن در کارایی اقتصادی را دنبال می‌کند. او معتقد است سرمایه اجتماعی به‌عنوان جزء معنوی تابع تولید، تحت تأثیر چهار دسته از عوامل به‌صورت: نهادی؛ خودجوش؛ بیرونی؛ و طبیعی تشکیل می‌شود [۳۴]. میرسپاسی نیز نشان داد که سطح تحصیلات بر بهره‌وری نیروی انسانی اثرگذار هستند [۳۱]، همچنین مطالعه ارزیابی بهره‌وری نیروی انسانی در بخش صنعت توسط بردبار نیز بیانگر آن است که سن، میزان تحصیلات و سابقه کار بر روی بهره‌وری نیروی انسانی اثرگذار هستند [۶]. مطالعات گسترده سازمان بین‌المللی کار (I.L.O) نشان می‌دهد که: عوامل شناسایی شده از قبیل عوامل سازمانی (ابزار و ماشین‌آلات، توزیع ساعات کار) و عوامل انسانی (روابط کارکنان با مدیران، شرایط روانی کار، پرداخت‌های تشویقی، مهارت و آموزش) بر ارزیابی بهره‌وری نیروی انسانی بسیار مؤثر هستند [۵۱]. رهام و همکاران<sup>۱</sup> در پژوهشی ارتباط سبک زندگی کاری و بهره‌وری را سنجیدند و نشان دادند که سبک زندگی کاری به‌عنوان یک عامل روان‌شناختی در محیط کار می‌تواند موجب افزایش بهره‌وری کارکنان شود [۴۸].

بدون تردید برای داشتن آینده پویا و توسعه‌یافته و رو به رشد در دنیای پر رقابت امروزی، نیازمند افزایش بهره‌وری و استفاده حداکثری از حداقل امکانات هستیم. امروزه همه کشورهای توسعه‌یافته و یا درحال توسعه به اهمیت بهره‌وری به‌عنوان یکی از ضرورت‌های توسعه اقتصادی و کسب برتری رقابتی پی برده‌اند. به این ترتیب اغلب کشورهای درحال توسعه به‌منظور اشاعه فرهنگ نگرش ویژه به بهره‌وری و تعمیم به‌کارگیری فنون و روش‌های بهبود آن، سرمایه‌گذاری‌های قابل توجهی انجام داده‌اند. در ایران اهمیت توجه به مقوله بهره‌وری به دلایل مختلفی از جمله حاکم نبودن فرهنگ و نگرش درست به بهره‌وری در جامعه، مورد غفلت واقع گردیده است. بسیاری از کارشناسان بر این باورند که حلقه مفقوده اقتصاد ایران پیش از آنکه سرمایه و یا منابع طبیعی باشد، نبودن بهره‌وری نیروی کار است. مهم‌ترین عامل در روند بهره‌وری سازمان‌های موجود در هر جامعه، وجود منابع انسانی شایسته و کارآمد است که بتوانند به‌وسیله مدیران کارآمد هدایت شوند و از

منابع و امکانات در جهت حصول به اهداف سازمانی بهره گیرند. از سویی سازمان‌های آموزشی، به‌عنوان مهم‌ترین، مؤثرترین و گسترده‌ترین سازمان‌ها می‌باشند که تربیت و تعلیم رسمی افراد جامعه را برعهده دارند و نیز به‌عنوان تأمین‌کننده منابع انسانی سایر سازمان‌ها، از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. لذا باتوجه به اهمیت بالای مسائل مورد بحث، هدف اصلی پژوهش حاضر آن است که به بررسی رابطه سرمایه فکری و ارتباط آن با بهره‌وری نیروی انسانی بپردازد و راهکارهایی برای ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی ارائه کند و در پی پاسخگویی به این سوال است که آیا بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه معنی‌دار وجود دارد؟

### ۳. روش‌شناسی تحقیق

#### فرضیه‌های پژوهش

۱. بین هر یک از مؤلفه‌های سرمایه فکری با بهره‌وری منابع انسانی رابطه وجود دارد.

۲. بین سرمایه فکری با هر یک از مؤلفه‌های بهره‌وری منابع انسانی رابطه وجود دارد.

۳. مؤلفه‌های سرمایه فکری می‌توانند بهره‌وری منابع انسانی را پیش‌بینی کنند.

پژوهش حاضر از نوع مطالعات و تحقیقات توصیفی پیمایشی - همبستگی می‌باشد، جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان دانشگاه ارومیه ۱۰۴۰ نفر تشکیل دادند که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای-نسبی- متناسب با حجم هر یک از دانشکده‌ها تعداد ۲۱۴ نفر (۱۱۸ مرد و ۳۳ نفر زن) به‌عنوان نمونه آماری براساس فرمول کوکران انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز از دو پرسشنامه استاندارد استفاده شد: الف: پرسشنامه سرمایه اجتماعی که براساس مدل ناهاپیت و گوشال<sup>۱</sup> تدوین شده است، با کمی تغییرات برای کارکنان توسط پژوهشگران بازنویسی شد. این پرسشنامه در برگیرنده ۲۰ گویه است و به گونه تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت سرمایه اجتماعی را مورد سنجش قرار می‌دهد. پایایی این پرسشنامه  $\alpha = 0.89$  بدست آمد. نتایج تحلیل عاملی، سه عنصر (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای) را بدست آورد. آزمون  $KMO = 0.899$  و بارتلت  $(P < 0.000)$  نشان داد که حجم نمونه کافی است و این عوامل در جامعه آماری وجود دارد. نتایج بارهای عاملی بالاتر از ۰/۳ با چرخش متعامد، سه عنصر مورد نظر را بدست آورد. ب: پرسشنامه سنجش بهره‌وری نیروی انسانی که براساس مدل هرسی و گلداسمیت<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) بهره گرفته شده است، با کمی تغییرات برای کارکنان توسط پژوهشگران بازنویسی شد. این پرسشنامه در برگیرنده ۲۶

1. Nhabiet & Ghoshal

2. Hersy & Gold Somth

گویه و به گونه تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت بهره‌وری نیروی انسانی را مورد سنجش قرار می‌دهد. پایایی این پرسشنامه  $\alpha=82\%$  بدست آمد. نتایج تحلیل عاملی، هفت بُعد (توانایی، درک و شناخت، حمایت سازمانی، انگیزش، بازخور، اعتبار و سازگاری) را بدست آورد. آزمون  $KMO=0/901$  و بارتلت ( $P < 0/000$ ) نشان داد که حجم نمونه کافی است و این عوامل در جامعه آماری وجود دارد. نتایج بارهای عاملی بالاتر از  $0/3$  با چرخش متعامد، هفت مورد نظر را بدست آورد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده و آزمون فرضیه‌های پژوهش، از روش‌های آمار توصیفی مانند، فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و آمار استنباطی ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام با بهره‌گیری از نرم‌افزار آماری (SPSS16) استفاده شده است.

#### ۴. تحلیل یافته‌ها

بر اساس جدول ۱:  $84/6\%$  نمونه آماری را کارکنان مرد و  $15/4\%$  را کارکنان زن تشکیل می‌دهند. از نظر مدرک تحصیلی  $7\%$  نمونه آماری دیپلم؛  $33/2\%$  فوق دیپلم؛  $45/8\%$  کارشناسی و  $14\%$  دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. از نظر سنوات خدمت  $25/7\%$  نمونه آماری در بین ۱ تا ۵ سال؛  $32/7\%$  در بین ۶ تا ۱۰ سال؛  $24/3\%$  در بین ۱۱ تا ۱۵ سال؛  $8/9\%$  در بین ۱۶ تا ۲۰ سال و  $8/4\%$  نمونه آماری بالای بیست سال سابقه خدمت قرار داشتند.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان

متغیر	تعداد	درصد
جنسیت	مرد	۱۸۱
	زن	۳۳
مدرک تحصیلی	دیپلم	۱۵
	فوق دیپلم	۷۱
	کارشناسی	۹۸
	کارشناس ارشد و بالاتر	۳۰
سنوات خدمت	۱ تا ۵ سال	۵۵
	۶ تا ۱۰ سال	۷۰
	۱۱ تا ۱۵ سال	۵۲
	۱۶ تا ۲۰ سال	۱۹
	۲۰ سال به بالا	۱۸
n= 214		

جدول ۲. توزیع اندازه‌های میانگین و انحراف معیار

متغیر	میانگین	انحراف معیار	دامنه
سرمایه اجتماعی	۲/۹۸	۰/۴۹	۲/۰۲
سرمایه ساختاری	۲/۹۶	۰/۶۸	۳/۵۸
سرمایه شناختی	۳/۰۲	۰/۵۴	۲/۶۷
سرمایه رابطه‌ای	۲/۹۷	۰/۶۸	۳/۵۵
بهره‌وری نیروی انسانی	۲/۹۵	۰/۲۷	۱/۵۱
توانایی	۲/۹۶	۰/۴۶	۱/۷۷
درک و شناخت	۲/۹۴	۰/۵۳	۲/۲۴
حمایت سازمانی	۲/۹۷	۰/۵۳	۲/۲۴
انگیزش	۲/۹۴	۰/۶۱	۳/۵۸
بازخور	۲/۸۳	۰/۴۸	۲/۶۷
اعتبار	۲/۹۵	۰/۵۰	۲/۷۳
سازگاری	۲/۹۹	۰/۴۴	۲/۱۱

فرضیه اول: بین هر یک از مؤلفه‌های سرمایه فکری با بهره‌وری منابع انسانی رابطه وجود دارد.

جدول ۳. همبستگی سرمایه فکری با بهره‌وری نیروی انسانی

سرمایه فکری	بهره‌وری نیروی انسانی
سرمایه اجتماعی	همبستگی پیرسون ۰/۸۱
	سطح معناداری ۰/۰۰۰
سرمایه ساختاری	همبستگی پیرسون ۰/۷۳
	سطح معناداری ۰/۰۰۰
سرمایه شناختی	همبستگی پیرسون ۰/۷۲
	سطح معناداری ۰/۰۰۰
سرمایه رابطه‌ای	همبستگی پیرسون ۰/۴۲
	سطح معناداری ۰/۰۰۰
n=	p<0.01۲۱۴

نتایج حاصل از جدول ۳ نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی انسانی (۰/۸۱)  $r$  (= رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین نتایج نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های سرمایه ساختاری

( $r = 0/73$ )، سرمایه‌شناختی ( $r = 0/72$ ) و سرمایه‌رابطه‌ای ( $r = 0/42$ ) با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

**فرضیه دوم:** بین سرمایه‌فکری با هر یک از مؤلفه‌های بهره‌وری منابع انسانی رابطه وجود دارد.

جدول ۴. همبستگی سرمایه اجتماعی با مؤلفه‌های بهره‌وری نیروی انسانی

سرمایه اجتماعی		
توانایی	همبستگی پیرسون	۰/۵۹
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
درک و شناخت	همبستگی پیرسون	۰/۴۳
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
حمایت سازمانی	همبستگی پیرسون	۰/۳۵
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
انگیزش	همبستگی پیرسون	۰/۵۴
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
بازخور	همبستگی پیرسون	۰/۳۲
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
اعتبار	همبستگی پیرسون	۰/۳۶
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
سازگاری	همبستگی پیرسون	۰/۴۸
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	$p < 0.01214$	$n =$

نتایج حاصل از جدول ۴ نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی و توانایی ( $r = 0/59$ )، درک شناخت ( $r = 0/43$ )، حمایت سازمانی ( $r = 0/35$ )، انگیزش ( $r = 0/54$ )، بازخور ( $r = 0/32$ )، اعتبار ( $r = 0/36$ ) و سازگاری ( $r = 0/48$ ) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

**فرضیه سوم:** مؤلفه‌های سرمایه‌فکری می‌توانند بهره‌وری منابع انسانی را پیش‌بینی کنند. نتایج آزمون تحلیل رگرسیون گام به گام عناصر سرمایه اجتماعی با بهره‌وری نیروی انسانی در جداول ۵ و ۶ ارائه شده است.

جدول ۵. خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون متغیر هایپرووش

گام	شاخص مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	مجموع F	P	R	R <sup>2</sup>	S.E
۱	رگرسیون باقی مانده	۸/۷۶	۱	۸/۷۶	۲۴۴/۱۷	۰/۰۰۰	۰/۷۳	۰/۵۳	۰/۱۸
۲	رگرسیون باقی مانده	۱۰/۵۰	۲	۵/۲۵	۱۸۸/۴۹	۰/۰۰۰	۰/۸۰	۰/۶۴	۰/۱۶
۳	رگرسیون باقی مانده	۱۰/۹۶	۳	۳/۶۵	۱۴۱/۹۰	۰/۰۰۰	۰/۸۱	۰/۶۷	۰/۱۶

گام اول متغیر پیش‌بین: سرمایه ساختاری

گام دوم متغیر پیش‌بین: سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای

گام سوم متغیر پیش‌بین: سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای، سرمایه شناختی

نتایج جدول ۵ مبین آن است که از بین متغیرهای پیش‌بین بهره‌وری نیروی انسانی، سرمایه ساختاری، رابطه‌ای، سرمایه شناختی بیشترین سهم و توان را در پیش‌بینی بهره‌وری نیروی انسانی را دارند. میزان F مشاهده شده برای کل متغیرهای معادله در سطح ۰/۰۰۰ معنادار است و این متغیرها روی هم رفته ۸۱٪ از واریانس مربوط به بهره‌وری نیروی انسانی را پیش‌بینی می‌کنند.

جدول ۶. ضرایب رگرسیون گام به گام بهره‌وری نیروی انسانی روی متغیرهای تحقیق

متغیرها	B	خطای استاندارد b	B	T	P
سرمایه ساختاری	۰/۱۶	۰/۰۳	۰/۳۹	۵/۱۹	۰/۰۰۰
سرمایه رابطه‌ای	۰/۱۳	۰/۰۱	۰/۳۱	۷/۸۷	۰/۰۰۰
سرمایه شناختی	۰/۱۶	۰/۰۳	۰/۳۲	۴/۲۵	۰/۰۰۰

براساس یافته‌های مندرج در جدول ۶ ضرایب تأثیر و آماره‌های t مربوط به متغیرهای سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه شناختی را نشان می‌دهد که با اطمینان ۰/۹۹ می‌تواند تغییرات مربوط به واریانس بهره‌وری نیروی انسانی را پیش‌بینی کنند.

### ۵. نتیجه‌گیری و پیشنهاد

هدف از انجام این تحقیق، بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی انسانی در میان کارکنان دانشگاه ارومیه بود. لذا بعد از بررسی وضعیت متغیرها به بررسی رابطه آنها پرداخته شد. نتایج

فرضیه اول نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین این دو متغیر وجود دارد که یافته‌های حاصل مکمل و همسو با نتایج پژوهش‌های گذشته می‌باشد. از جمله می‌توان به پژوهش‌های [۱۱]، [۳]، [۴۹] اشاره کرد. پی‌بردن به عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی برای سازمان اهمیت فراوانی دارد. زیرا توجه مدیران سازمان به سرمایه اجتماعی موجب افزایش بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد و بهینه شدن قابلیت رقابتی سازمان را به دنبال دارد. سرمایه اجتماعی به عنوان منبعی برای تسهیل روابط میان افراد تلقی می‌شود که شامل نهادها، هنجارها، اعتماد، مشارکت، آگاهی و بسیاری موارد دیگر است که بر روابط و تعاملات میان افراد حاکم است و می‌تواند پیامدها و نتایج مختلفی بر عملکرد افراد و جوامع داشته باشد. سرمایه اجتماعی با افزایش سطح اعتماد، همکاری متقابل و مشارکت داوطلبانه در فعالیت‌های اجتماعی، با کاهش هزینه‌های نظارت و کنترل فرایند تولید نیروی انسانی، کاهش هزینه‌های تنظیم قراردادهای پیچیده و به اشتراک گذاشتن دانش و ابتکارات، به افزایش بهره‌وری نیروی کار می‌انجامد. به علاوه سرمایه اجتماعی با انتشار دانش و اطلاعات در میان کارکنان، به افزایش بهره‌وری آنان منجر می‌گردد و تعاملات اجتماعی نیز بر انگیزه و تلاش نیروی کار اثرگذار است.

یافته‌های فرضیه دوم بیانگر ارتباط بین سرمایه اجتماعی با هر یک از مؤلفه‌های بهره‌وری منابع انسانی بود. در تبیین این نتیجه، یافته‌های [۴۸]، [۳۵]، [۳۱] و [۲۱] نیز همسویی دارند. در نتیجه می‌توان بیان کرد که نتایج حاضر می‌تواند نتایج پژوهش‌های گذشته را تأیید کند. امروزه توجه به بهره‌وری به خصوص بهره‌وری نیروی انسانی به یک ضرورت انکارناپذیر تبدیل شده است. به طوری که سازمان‌ها برای رقابت و حفظ بقا بدون توجه به آن تقریباً ناتوان هستند، زیرا در عصر جهانی شدن و چالش‌هایی که مدیریت سازمان‌ها در کشورها با آنها رو به رو هستند، آگاهی از مبانی افزایش بهره‌وری می‌تواند، آمادگی لازم را در مدیران ایجاد نموده و آنها را برای مواجهه با آینده مجهز سازد. نهایتاً نتایج فرضیه سوم مبنی درصد پیش‌بینی کنندگی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری منابع انسانی نشان داد که از بین ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی (سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه شناختی) بعد سرمایه ساختاری به تنهایی ۵۳٪ از تغییرات بهره‌وری نیروی انسانی را تبیین و ۳۹٪ از واریانس بهره‌وری نیروی انسانی را پیش‌بینی می‌کند ( $R^2 = 0.53$ ،  $\beta = 0.39$ ) و بعد از آن به ترتیب بعد سرمایه شناختی با ضریب تأثیر ۳۲٪ و سرمایه رابطه‌ای با ضریب تأثیر ۳۱٪ ( $\beta = 0.31$ )،  $\beta = 0.32$ ). در این میان توجه به سرمایه‌های انسانی در سازمان‌ها بی‌شک از اولویت بسیاری برخوردار است. عصر حاضر سرمایه اجتماعی شامل: ابزار، ساختمان، فناوری و ... نیست، بلکه



اطلاعات، تخصص، کارآمدی و نیروی انسانی ماهر به‌عنوان عوامل زمینه‌ساز توسعه و پیشرفت در عرصه‌های مختلف توسعه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی مطرح می‌شود. چنانچه گفته شد، آموزش و پرورش و آموزش عالی برای تشکیل و توسعه سرمایه اجتماعی و یکپارچگی اجتماعی حیاتی هستند. دستیابی به چنین منافع گسترده‌ای مستلزم آن است که نخست این فرصت‌ها برای همه بخش‌های جامعه قابل دسترسی بوده و اینکه آموزش‌های دانشگاهی در اتخاذ رویکردهای متفاوت آموزشی، بایستی از تنوع لازم برخوردار باشد تا نیل به اهداف آن از جمله تشکیل و توسعه سرمایه اجتماعی که در قالب شهروندان فرهیخته، مسئول، پرتلاش و خوش‌رفتار در مناسبات اجتماعی نمود می‌یابد، تسهیل شود تا نهایتاً بر بهره‌وری مؤثر واقع شوند. با توجه به پژوهش‌های انجام شده و نتایج بدست آمده از فرضیات تحقیق، پیشنهاد می‌شود:

- با توجه به تأثیرگذاری سرمایه اجتماعی به‌عنوان عاملی اثرگذار بر تولید و بهره‌وری نیروی کار، باید بیش از پیش به این مسئله توجه ویژه داشت. براساس سیاست‌های کلان اقتصادی، دولت می‌تواند به‌گونه‌ای موجبات ارتقای توأمان سطح سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی کار را در اقتصاد فراهم آورد. به بیان دیگر افزایش اعتماد ملی، کاهش جرم، افزایش دانش و فرهنگ عمومی و هر عاملی که باعث افزایش سطح سرمایه اجتماعی شود بهره‌وری نیروی کار را افزایش می‌دهد.

- همان‌گونه که در قانون برنامه چهارم توسعه و سند چشم‌انداز بیست ساله بر سهم برتر سرمایه اجتماعی تأکید شده، لازم است در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها به سرمایه اجتماعی توجه اکید شود و برنامه‌ها به‌گونه‌ای طراحی و اجرا شود که ضمن حفاظت این سرمایه، بتوان آن را افزایش داد و از تدوین و اجرای سیاست‌های همساز منطقه‌ای و کلان ارتقای مشارکت و اعتماد عمومی حمایت مضاعف به‌عمل آید.

- آموزش جامعه برای مشارکت و کار گروهی امر بسیار مهمی در انتقال سرمایه اجتماعی بر تولید است. از این رو توجه به توسعه منابع انسانی حائز اهمیت است.

- همچنین باید تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهبود سازمان در سایر ارگان‌ها و سازمان‌ها نیز بررسی شود و نیز رابطه متقابل بین سرمایه اجتماعی و سایر عوامل از جمله فرهنگ سازمانی با انگیزش و غیره را در سازمان‌های مختلف بررسی کرد و از نتایج بدست آمده در جهت دستیابی به اهداف در مراکز مختلف استفاده کرد.

در این تحقیق صرفاً تعداد نیروی انسانی مد نظر قرار گرفته است و به کیفیت نیروی انسانی، مانند سطح تحصیلات، تجربه، توانایی‌ها توجه نشده است. همچنین عمده‌ترین محدودیت، نگرانی آزمودنی‌ها از ارزیابی بود. باوجود تمام اعتمادسازی که قبل از پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌ها صورت می‌

گرفت، ولی باز هم افراد تاحدودی نگران ارزیابی خود بودند و سعی کردند وضعیت را بهتر از آن چیزی که هستند، جلوه دهند همچنین باتوجه به محدودیت‌های زمانی، در این بررسی تنها کارکنان دانشگاه ارومیه مورد ارزیابی قرارگرفتند که به نظر می‌رسد برای تکمیل نتایج تحقیق و به‌صورت مقایسه‌ای اعضای دیگر سازمان‌های مشابه نیز مورد بررسی قرار گیرند.

## منابع

۱. ابطحی، سیدحسین و کاظمی، بابک (۱۳۸۰). بهره‌وری، انتشارات تهران: موسسه مطالعات و تحقیقات بازرگانی.
۲. احمدی، یعقوب (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی، جامعه مدنی و دموکراسی، ماهنامه اطلاعات سیاسی اقتصادی، شماره ۲۲۶-۲۲۵.
۳. اسدی، محمد (۱۳۸۹). مطالعه مقایسه‌ای رابطه سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی معلمان شهر مراغه، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه پیام نور مرکز تهران.
۴. امیری، میثم و رحمانی، تیمور (۱۳۸۵). بررسی آثار سرمایه اجتماعی درون گروهی و برون گروهی بر رشد اقتصادی استان های ایران. *جستارهای اقتصادی*، ۳(۶)، صص ۱۱۱-۱۵۱.
۵. بردبار، غلامرضا (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیک های تصمیم گیری چند معیاره مطالعه موردی کارکنان بیمارستان شهید صدوقی یزد. *مجله مدیریت سلامت*، شماره ۱۶ (۵۱)، صص ۸۳-۷۰.
۶. بوردیو، پیر (۱۳۸۶). *بنیان های سرمایه اجتماعی*. (ترجمه محسن اسدپور) تهران، انتشارات اندیشه.
۷. بهادری، محمدکریم، تیمورزاده، احسان و فراهانی ماستری، حسین (۱۳۹۲). مؤلفه های تأثیرگذار بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در یک سازمان بهداشت و درمان نظامی. *مجله طب نظامی* ۵۱ (۵)، صص ۷۵-۶۸.
۸. بهره‌وری ملی ایران (۱۳۸۰). دوره آموزشی مدیریت بهره‌وری در استان یزد، انتشارات سازمان ملی بهره‌وری ایران.
۹. پوتنام، رابرت (۱۳۸۴). *سرمایه اجتماعی و سازمان*. (ترجمه داوود مقیمی)، تهران، انتشارات صفار.
۱۰. جهانگیری، جهانگیر و شکری زاده، طاهره (۱۳۸۹). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان های غیر دولتی زنان از دید اعضا در شهر شیراز، *فصلنامه زن و جامعه*، ۱(۳)، صص ۱۰۵-۱۲۰.
۱۱. حسینی، میرزا حسن (۱۳۸۹). تأثیر استراتژی های سازمان غیردولتی در ایجاد و ارتقای سرمایه اجتماعی. *فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی*، سال پنجم، شماره اول، صص ۸۲-۱۰۰.
۱۲. خاندوزی، سید احسان (۱۳۸۴). بازشناسی یک حوزه نوظهور و نسبت آن با اقتصاد: پیوند متقابل سرمایه اجتماعی و توسعه اقتصادی، *راهبرد یاس* (۳).
۱۳. رحمتی، داریوش (۱۳۸۹). ارتباط عوامل فردی ایجاد فشار روانی با بهره‌وری نیروی انسانی. *فصلنامه علمی-پژوهشی انتظام اجتماعی*، ۳(۱)، صص ۹۹-۱۲۴.
۱۴. رنانی، محسن (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی شرط لازم برای توسعه تهران. *نشریه اندیشه صادق*، شماره ۱۲-۱۱.
۱۵. رنانی، محسن و مؤیدفر، رزیتا (۱۳۸۷). سرمایه اجتماعی و عملکرد اقتصادی: بررسی مقایسه ای استان های ایران. *مجله فرایند مدیریت و توسعه*، ۶۸، صص ۸۰-۱۰۵.

۱۶. زاهدی، محمد جواد، شیانی، ملیحه و علی پور، پروین (۱۳۸۸). رابطه سرمایه اجتماعی با رفاه اجتماعی. *رفاه اجتماعی*، ۹(۳۳)، ۱۰۹-۱۲۹.
۱۷. سکینه ساداتی (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر بهره وری نیروی انسانی. (پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شمال).
۱۸. سردارنیا، خلیل اله، قدرتی، حسین و اسلام، علیرضا (۱۳۸۹). تأثیر حکمرانی خوب و سرمایه اجتماعی بر اعتماد سیاسی. پژوهشنامه علوم سیاسی، سال پنجم، شماره اول، ۱۳۵-۱۶۵.
۱۹. سعیدی، شهرام، فنجانی، مریم و صدری، آرزو (۱۳۹۲). افزایش بهره وری نیروی انسانی با استفاده از مدل های تصمیم گیری چندمعیاره فازی در شرکت سیمان صوفیان. *ماهنامه علمی تخصصی فن آوری*، ۵۹، ۴۹-۵۹.
۲۰. سلطانی، ایرج (۱۳۸۶). *بهره وری منابع انسانی*. تهران: انتشارات ارکان.
۲۱. سلطانی، طاهره و جمالی، مژده (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و سلامت روانی. *مجله فرایند مدیریت و توسعه*، ۶۹، ۶۸-۱۰۸.
۲۲. شارع پور، محمود (۱۳۸۷). روند جهانی در سنجش سرمایه اجتماعی: اثرپذیری از حوزه سیاست گذاری اجتماعی. *مجله فرایند مدیریت و توسعه*، ۶۹، ۲۹-۵.
۲۳. طالقانی، محمود (۱۳۸۱). سخنرانی از مدیریت کیفیت و بهره وری. رشت، کتبیبه گیل.
۲۴. عزیزی، نعمت اله (۱۳۸۷). نقش علوم انسانی در توسعه سرمایه اجتماعی. *مجله فرایند مدیریت و توسعه*، ۶۸-۶۷، ۵۷-۷۸.
۲۵. فوکویاما، فرانسیس (۱۳۸۲). *ارزیابی سرمایه اجتماعی و پیامدهای آن*. (ترجمه رستم عباس پور)، تهران، انتشارات نواندیش.
۲۶. کرراهی مقدم، سیروس (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی و تندرستی. *ماهنامه اطلاعات سیاسی اقتصادی*، ۲۲۶-۲۲۵.
۲۷. کلمن، جیمز (۱۳۸۰). *بنیادهای نظریه اجتماعی*. ترجمه منوچهر صبوری، تهران، نشر نی، چاپ اول.
۲۸. میرسیاسی، ناصر (۱۳۸۴). موانع احیای وجدان کاری. *نشریه اقتصاد و مدیریت*، ۲۴(۱۲)، ۲۸-۳۹.
۲۹. مقصودی، محمد حسین و شیرزاده، ابراهیم (۱۳۸۷). بررسی عوامل مؤثر بر بهره وری کارکنان پرستاری بیمارستان امام رضا(ع) ارومیه. *مجله دانش پرستاری*.
۳۰. موحد، مجید، عنایت، حلیمه و پورنعمت، آرش (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان سرمایه اجتماعی و مشارکت سیاسی زنان. پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، نیمه اول، صص ۱۶۲-۱۹۰.
۳۱. مؤیدفر، رزیتا (۱۳۸۲). نگرشی بر سرمایه اجتماعی و ابعاد آن. *اندیشه صادق*، ۳۷-۳۰.
۳۲. نظری، محمدرضا (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر بهره وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی. *نشریه مدیریت*.

۳۳. الوانی، سیدمهدی و احمدی، پرویز (۱۳۸۰). طراحی یک مدل برای بهره‌وری منابع انسانی با استفاده از رویکرد بهره‌وری مدیریت. *ش، ۱۹-۲۷*.

34. Araya, R., Dunstan, F., Playle, R., Thomas, H., Palmer, S., & Lewis, G. (2006). Perceptions of social capital and the built environment and mental health. *Social Science & Medicine*, 62, 3072-3083.
35. Avny, G. & Anderson, A. R. (2008). Organizational culture, national culture and performance in International Joint Ventures., *International Journal of Business and Globalization*. 2(2), 421-429.
36. Brune, N.E., & Bossert, T. (2009). Building social capital in post-conflict communities: Evidence from Nicaragua. *Social Science & Medicine*, 68, 885-893.
37. Brunie, A. (2009). Meaningful distinctions within a concept: Relational, collective, and generalized social capital. *Social Science Research*, 38, 251-265.
38. Carpiano, R.M. (2008). Actual or potential neighborhood resources and access to them: Testing hypotheses of social capital for the health of female caregivers. *Social Science & Medicine*, 67, 568-582.
39. EnShassi, A., Mohamed, S., Mayer, P., & Abed, K. (2007). Benchmarking Masonry Labor Productivity. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 56 (4), 358-368.
40. Fujisawa, Y., Hamano, T., & Takegawa, S. (2009). Social capital and perceived health in Japan: An ecological and multilevel analysis. *Social Science & Medicine*, 69, 500 - 505.
41. Holsinger, J. (2005). *Policy for annual assessment of faculty members* [Dissertation]. Lawrence: University of Kansas.
42. Krause, D.R., Handfield, R.B., & Tyler, B.B. (2007). The relationships between supplier development, commitment, social capital accumulation and performance improvement. *Journal of Operations Management*, 25, 528-545.
43. Mathew, J. (2007). The relationship of organizational culture with productivity and quality. *Employee Relations*, 29 (6); 671-677.
44. Mohan, J., Twigg, L., Barnard, S., & Jones, K. (2005). Social capital, geography and health: a small-area analysis for England. *Social Science & Medicine*, 60, 1267-1283.
45. Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital and the organizational advantage. *Academy of management Review*, 28, 53-67.
46. Paxton, P. (1999). *Is Social Capital Declining in the United States? A Multiple Indicator Assessment*. American.
47. Poortinga, W. (2006). Social capital: An individual or collective resource for health, *Social Science & Medicine*, 62, 292-302.
48. Reham, A. E., Larry G. & Fox, G.L. (2009). A Strategic Skill Based Model of Supplier Integration and Its Effect on Supply Management Performance. *Industrial Marketing Management*, 38.
49. Schultz, J., O'Brien, A.M., & Tadesse, B. (2008). Social capital and self-rated health: Results from the US 2006 social capital survey of one community. *Social Science & Medicine*, 67, 606-617.

50. Snelgrove, J. W., Pikhart, H., & Stafford, M. (2009). A multilevel analysis of social capital and self-rated health: Evidence from the British Household Panel Survey. *Social Science & Medicine*, 68, 1993-2001.
51. Spence H. (2002). The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses work satisfaction and organizational commitment. *Advances in Health management*, 4 (2), 56-85.
52. Tangen, S. (2005). Demystifying Productivity and Performance, *Journal of Sociology*, 12 (7), 105-88.
53. Weil, F., Lee, M.R., & Shihadeh, E.S. (2011). The burdens of social capital: How socially-involved people dealt with stress after Hurricane Katrina. *Social Science Research*, 1-10.