

بررسی تاثیر سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر عملکرد شهرداری دولت آباد

اکبر کمالی دولت آبادی^۱

^۱ کارشناس ارشد مدیریت استراتژیک دانشگاه آزاد اسلامی واحد دولت آباد

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی تاثیر سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر عملکرد بوده است. این پژوهش را می توان کاربردی در نظر گرفت، همچنین این پژوهش در طبقه توصیفی و از نوع پیمایشی قرار می گیرد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارشناسان و کارکنان شهرداری دولت آباد به تعداد ۱۱۵ نفر می باشد که به دلیل کوچکی حجم جامعه از روش سرشماری استفاده شد و در نهایت ۸۸ پرسشنامه صحیح استخراج و مبنای انجام محاسبات قرار گرفت. ابزار اندازه گیری تحقیق، پرسشنامه می باشد. برای اندازه گیری روایی پرسشنامه ها از روش محتوایی و برای تعیین پایایی آن آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آن برابر ۰٫۸۹۶، تخمین زده شد. تجزیه و تحلیل داده ها به دو شیوه تجزیه و تحلیل توصیفی و استنباطی صورت پذیرفته است. به منظور جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه دارای طیف پنج گزینه ای مقیاس لیکرت با پایایی ۰٫۸۹/ استفاده شده است. داده های گردآوری شده از طریق پرسشنامه، وارد سیستم نرم افزار SPSS گردید. برای تحلیل استنباطی متغیرها به منظور تجزیه و تحلیل آماری داده ها از آزمون های مختلف آماری شامل آزمون کلموگروف- اسمیرنوف، t مستقل و رگرسیون استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان تاثیر معناداری دارد.

واژه های کلیدی: سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی، عملکرد سازمان

۱- مقدمه

امروزه مدل جدیدی از دارایی ها در عرصه سازمانی مطرح شده است و به طور کلی دارایی های سازمان را به دو دسته دارایی های ملموس (مشهود) و ناملموس (نامشهود) تقسیم می کنند که عموماً دارایی های نامشهود را سرمایه فکری می نامند و ارزیابی ها به سمت ارزیابی دارایی های نامشهود (سرمایه فکری) گرایش یافته است. اختلاف در حال افزایش بین ارزش دفتری و ارزش بازار شرکتها که همان سرمایه فکری نامیده می شود باعث افزایش اهمیت سرمایه فکری شده است (احمدیان و قربانی، ۱۳۹۲). از طرفی سرمایه اجتماعی، بستر مناسبی برای بهره وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمان قلمداد می شود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می سازند. به کارگیری سرمایه اجتماعی در سطح سازمانی مزایا و ابعاد و مؤلفه هایی دارد که متناسب با فرهنگ جامعه است جنبه نامشهود اقتصاد بر پایه سرمایه فکری بنیان نهاده شده و ماده نخستین و اصلی آن دانش و اطلاعات است. سازمانها برای مشارکت در بازارهای امروز در هر شکل و نوع برای بهبود عملکرد خود به اطلاعات و دانش نیازمندند (کیم و همکاران، ۲۰۱۶). همچنین بقاء و تداوم فعالیت های سازمان ها و مؤسسات به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد. در هر سازمانی نقش نیروی کار در تمام عرصه های فعالیت مهم شناخته شده است، بنابراین مهمترین مؤلفه کار و فعالیت انسانها هستند که تصمیمات را اتخاذ می کنند، سپس آن را به اجرا درمی آورند و بر پایه آنها تداوم فعالیت های آینده را پیش بینی می کنند. شواهد تجربی نشان می دهد زمانیکه عملکرد کارکنان پایین باشد مشکلات بسیاری در سازمانها و ادارات به وجود می آید، بنابراین در حیطه مشاغل گاهی فرصت ها به گونه ای فراهم می شوند که فرد بتواند اولویت های شغلی خود را بدون تغییر مسیرهای شغلی خود بیان کند (میلر و همکاران، ۲۰۱۵). با توجه به اینکه نحوه عملکرد و میزان کارایی کارکنان^۱ شهرداری همواره از سوی مسئولین و مدیران از یکسو و از سوی دیگر از جانب مردم مورد پرسش می باشد، این پژوهش در نظر دارد بررسی نماید که سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی چه تاثیری بر عملکرد سازمانی از طریق هوش رقابتی چه تاثیری دارد؟

شهرداری دولت آباد به منظور فراهم آوردن زمینه های همکاری مناسب و مساعدت به مردم در ارتباط با تامین امکانات مورد نیاز و ارائه خدمات آموزشی، فرهنگی، فنی، تخصصی و ایجاد هماهنگی و برنامه ریزی پیرامون طرح های جاری و آتی ایجاد شده است و دارای وظایفی همچون: انجام مطالعات لازم جهت سازماندهی سیستم های مالی، اداری، فنی، بهره برداری و برنامه ریزی، تدوین و برگزاری دوره های مختلف آموزشی برای مدیران و کارکنان و برپایی گردهمایی ها ادواری بمنظور ارتقاء سطح علمی و تخصصی اعضا، برنامه ریزی و پشتیبانی جهت واگذاری امور تصدی امور شهری به بخش غیر دولتی، ارائه خدمات مشاوره ای و تخصصی در زمینه های مختلف از جمله بهینه سازی شبکه خطوط، بررسی لازم در مورد تعیین نوع خدمات و نحوه واگذاری آن به بخشهای مختلف کشور در جهت ساماندهی ناوگان موجود، برنامه ریزی و اقدام در خصوص ارتقاء سطح آگاهی های عمومی شهروندان و فرهنگ سازی استفاده بهینه از سیستم های حمل و نقل شهری، ایجاد سازوکار لازم برای همکاری متقابل اعضا در زمینه های مختلف، ایجاد صندوق اعتبارات با استفاده از سرمایه گذاری اعضا و اعتبارات اعطائی دولتی و محلی و احیاناً حقیقی و حقوقی برای تامین نیاز مالی با رعایت مقررات، استفاده از خدمات افراد متخصص، مهندسين مشاور، پیمانکاران، سازندگان، دانشگاهها و مؤسسات تحقیقاتی اعم از داخلی یا خارجی با رعایت مقررات، بررسی و ارائه پیشنهادات در خصوص اصلاح روشها، ضوابط و شاخص های توزیع اعتبارات و سایر امکانات به وزارت کشور برای تخصیص عادلانه یارانه، تسهیلات و امکانات، ارائه شیوه های جدید برای استفاده مطلوب تر از ناوگان و امکانات بخش غیر دولتی، نظارت مستمر بر حسن اجرای سیاستهای مورد توافق اعضا و ارائه راهکارهای علمی و اجرایی برای رفع نقاط ضعف و تعمیم نقاط قوت می باشد.

^۱ - Miller et al

۲- مبانی نظری پژوهش

در ادامه به بررسی مبانی نظری سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و عملکرد پرداخته شده است:

سرمایه فکری: با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات، جامعه اطلاعاتی و شبکه ای و نیز رشد و توسعه سریع فناوری برتر، از دهه ۱۹۹۰ الگوی رشد اقتصاد جهان تغییر اساسی کرده است. در نتیجه، دانش به عنوان مهم ترین سرمایه جایگزین سرمایه های مالی و فیزیکی در اقتصاد جهان امروز شده است (نیکوکار و همکاران، ۲۰۱۴). با این وجود، متأسفانه اکثر صنایع در کشورهای مختلف دنیا در حال استفاده از روش های سنتی حسابداری مالی هستند که قرن ها پیش برای یک محیط کسب و کار مبتنی بر کارهای یدی و دارائی های مملوس ایجاد شده بودند (رحیمیان و همکاران، ۱۳۹۱). درحالی که محیط کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند رویکردی است که دارائی های ناملموس جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی های منابع انسانی، نوآوری، روابط با مشتری، فرهنگ سازمانی، سیستم ها، ساختار سازمانی و غیره را دربرگیرد. در این میان، نظریه سرمایه فکری توجه روزافزون محققان دانشگاهی و دست اندرکاران سازمانی را به خود جلب کرده است (کورتینی و بنون، ۲۰۱۰). سرمایه فکری اصطلاحی برای ترکیب دارائی ناملموس بازار، دارائی فکری، دارائی انسانی و دارائی زیرساختاری است، که سازمان را برای انجام فعالیت هایش توانمند می سازد. از دیدگاه روس و همکاران (۱۹۹۷) سرمایه فکری شامل همه فرایندها و دارائی هایی است که معمولاً در ترازنامه نشان داده نمی شوند و همچنین شامل همه دارائی های ناملموسی است (مثل، مارک های تجاری، حق ثبت و بهره برداری و نام های تجاری) که در روش های حسابداری مدرن مورد توجه قرار داده می شوند، به عبارت دیگر، سرمایه فکری عبارت از جمع دانش اعضا سازمان و کاربرد دانش آن ها است (علامه، ۲۰۱۵). استوارت (۱۹۹۷) معتقد است سرمایه فکری شامل دانش، اطلاعات، گارائی فکری و تجربه است - که می تواند برای ایجاد ثروت آفرینی، مورد استفاده واقع شود. سرمایه فکری عبارت از توانایی ذهنی جمع ی یا دانش کلیدی به صورت یک مجموعه است. به طور کلی، همان طور که در جدول ۱-۲ مشاهده می شود اگرچه تعاریف و مفهوم سازی های ارائه شده در مورد سرمایه فکری تماماً یکسان نیستند، با این وجود رشته سرمایه فکری به سمتی در حال حرکت است که شاهد یک همگرایی در مفهوم آن باشیم (الشار، ۲۰۱۲).

سرمایه اجتماعی: امروزه در کنار سرمایه انسانی، مالی و اقتصادی، سرمایه دیگری در سازمان ها و جوامع، مطرح شده است با عنوان سرمایه اجتماعی، که نقشی بسیار مهمتر از سرمایه فیزیکی (مادی) و انسانی در سازمان ها و جوامع ایفا می کند. سرمایه اجتماعی بر خلاف سرمایه های فیزیکی و انسانی از تعریف روشن و دقیقی برخوردار نیست. به طور کلی، برآورد موجودی سرمایه اعم از فیزیکی، انسانی و اجتماعی از متغیرهایی هستند که اندازه گیری آنها با مشکلات جدی مواجه است. ساده ترین نوع سرمایه، سرمایه فیزیکی است که حداقل برخی اطلاعات در خصوص سرمایه گذاری وجود دارد و از لحاظ کمی قابل اندازه گیری است، اما توجه داریم که در این خصوص نیز مشکلات و خطاهای عدیده ای وجود دارد و به دلیل اینکه به

^۲-Nikokar et al

^۳-Cortini & Benevene

^۴Roos et al

^۵-Allameh

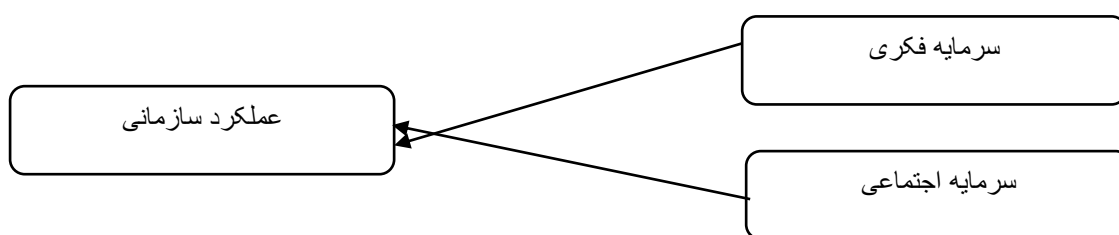
^۶-Stewart

^۷-Al-Shaar

طور مستقیم از طریق نهادها و سازمان ها اندازه گیری نمی شود روش های مختلفی برای برآورد آن ارائه شده است (آندرسون و همکاران، ۲۰۱۱).^۸

عملکرد سازمانی: امروزه با توجه به افزایش روزافزون رقابت میان سازمان ها و در راستای توجه به تغییر و تحول سازمانی، هر سازمان به دنبال آن است که عملکرد مؤثرتری داشته باشد و این امر توجه پژوهشگران حوزه ی علوم انسانی را به خود جلب کرده است. فهم مسائل مرتبط با سازمانها به تأثیرگذاری بیشتر آنها منجر می گردد (مقیمی و همکاران، ۱۳۹۰). یکی از اهداف مدیریت این است که جریان مستمری از ارزش را در سازمان ایجاد کند، بنابراین برای اینکه مدیران بتوانند عملکرد را پیش بینی نمایند ارائه یک تعریف برای عملکرد مهم است. در این بخش سعی داریم به یک تعریف جامع از عملکرد دست پیدا کنیم تا خوانندگان با سطوح دانش متفاوت و جایگاه سازمانی مختلف برداشت یکسانی از آن داشته باشند (کوشازاده و همکاران، ۱۳۹۱).

لیو (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان «رابطه بین سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و عملکرد - نقش تعدیل کننده روابط کسب و کار و عدم قطعیت محیطی» به بررسی اثر سرمایه فکری نسبت به روابط کلی عملکرد سازمان های فرهنگی خلاق پرداخت. وی بر اساس نمونه ۴۳۴ تایی سازمان های فرهنگی خلاق تایوانی و یکپارچه سازی مفاهیم شبکه های اجتماعی به تجزیه و تحلیل اطلاعات پرداخت. از یافته ها چنین برمی آید که روابط متقابل میان انواع سرمایه های فکری وجود دارد. علاوه بر این سرمایه اجتماعی نقش میانجی مهمی در روابط بین عملکرد (سرمایه فکری) و سازمان فرهنگی خلاق ایفا می کند. همچنین روابط کسب و کار نقش تعدیل کنندگی مثبت و عدم قطعیت محیطی اثر منفی بر سرمایه اجتماعی و عملکرد دارد. همچنین احمدیان و قربانی (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی : مورد مطالعه وزارت امور اقتصادی و دارایی» با هدف بررسی ارتباط سرمایه فکری با عملکرد سازمانی انجام دادند. این تحقیق از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها از نوع پیمایشی می باشد. نمونه مورد مطالعه در این تحقیق شامل ۱۱۸ نفر از کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی بود که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردید. نتیجه آزمون فرضیات تحقیق به کمک مدلسازی معادلات ساختاری نشان دهنده ارتباط معنادار مؤلفه های سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی) با عملکرد سازمانی می باشد. می توان مدل را به صورت زیر ترسیم کرد:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۳- روش شناسی پژوهش

این تحقیق، توصیفی-پیمایشی با ماهیت کاربردی و از لحاظ زمانی مقطعی می باشد. در این تحقیق روش پیمایشی جهت گردآوری اطلاعات استفاده شده است، لذا آن را می توان در زمره تحقیق های میدانی قرار داد. جامعه آماری این تحقیق،

^۸- Andersen et al

^۹- Liu

کارشناسان و کارکنان شهرداری دولت آباد می باشد. روش جمع آوری اطلاعات به صورت مطالعات کتابخانه ای و میدانی می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می باشد. این تحقیق به صورت نمونه گیری انجام می شود که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران مشخص می شود. روش نمونه گیری، نمونه گیری تصادفی در دسترس می باشد. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت خواهد گرفت و با توجه به سطح اندازه گیری داده ها و توزیع داده ها از آزمون های آماری مناسب و روش های معادلات ساختاری استفاده می شود.

۴- جامعه و حجم نمونه آماری

جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه کارشناسان و کارکنان شهرداری دولت آباد می باشد که طی استعلام به عمل آمده از واحد منابع انسانی تعداد ۱۱۵ نفر گزارش گردید. با توجه به کوچک بودن حجم جامعه برای نمونه گیری از روش سرشماری استفاده شد و پرسشنامه های بین تمامی کارکنان توزیع گردید ولی از این تعداد ۱۰۰ پرسشنامه برگشت داده شد و در نهایت تعداد ۸۸ پرسشنامه صحیح مبنای انجام محاسبات قرار گرفت.

۵- تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده آمار تحلیلی به دو صورت آمار توصیفی و استنباطی مطرح می گردد.

۵-۱- آمار توصیفی

نتایج حاصله از تحقیق نشان می دهند از مجموع ۸۸ نفر نمونه از نظر جنسیت بیشترین فراوانی مربوط به مردان با ۷۳٫۹ درصد کمترین فراوانی مربوط به زنان با ۲۶٫۱ درصد می باشد. از نظر وضعیت تاهل بیشترین فراوانی مربوط به افراد متاهل با ۸۰٫۷ درصد کمترین فراوانی مربوط به افراد مجرد با ۱۹٫۳ درصد می باشد. از نظر شرایط سنی ۵۳٫۴ درصد یعنی بالاترین فراوانی مربوط به سنین ۳۰ تا ۴۰ سال است و ۶٫۸ درصد یعنی کمترین فراوانی مربوط به سن بالای ۵۰ سال می باشند.

۵-۲- آمار استنباطی

در این بخش به سنجش روابط بین متغیرها می پردازیم و نتایج آن ارائه می گردد.

الف) بررسی نرمال بودن داده ها

بسیاری از آزمون های آماری بر مبنای نرمال بودن توزیع داده ها بنا شده اند و با این پیش فرض بکار می روند که توزیع داده ها در یک جامعه یا در سطح نمونه های انتخاب شده از جامعه مذکور از توزیع نرمال پیروی نماید. بنابراین تحلیل گر لازم است تا قبل از پرداختن به تحلیل های آماری بررسی متغیرها نوع توزیع آن متغیرها را مشخص نماید. از این رو می توان با آزمون کولموگروف - اسمیرنوف به این مهم دست یافت.

جدول ۱. آماره های آزمون کولموگروف اسمیرنوف

متغیر	آماره k-s	مقدار p
سرمایه فکری	۰٫۲۳۹	۰٫۰۰۰
سرمایه اجتماعی	۰٫۴۳۱	۰٫۰۰۰
عملکرد سازمانی	۰٫۳۴۱	۰٫۰۰۰

می دانیم که فرضیه صفر در آزمون کولموگروف- اسمیرنوف عبارت از پیروی داده ها از توزیع نرمال است و فرضیه مقابل آن عبارت است از عدم پیروی داده ها از توزیع نرمال. با توجه به نتایج تحلیل فوق و با توجه به مقدار P که در همه ی متغیرها بزرگتر از ۰/۰۵ است در نتیجه فرض صفر رد نمی شود یعنی داده ها از توزیع نرمال پیروی می کنند.

ب) آزمون فرضیه ها

دو فرضیه به شرح ذیل می باشد:

سرمایه فکری بر عملکرد سازمان در شهرداری دولت آباد به طور معنی دار تاثیر دارد.

مقدار آماره t برای تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمان برابر ۲,۳۰۶ و مقدار p -value برابر ۰,۰۲۲ می باشد با توجه به اینکه آماره t بزرگتر از ۱,۹۶ و مقادیر p -value کوچکتر از ۰,۰۵ است، بنابراین سرمایه فکری بر عملکرد سازمان به طور معنی دار تاثیر دارد. نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج احمدیان و قربانی (۱۳۹۲) که به بررسی ارتباط سرمایه فکری با عملکرد سازمانی پرداختند و نتایج نشان دهنده ارتباط معنادار مؤلفه های سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی) با عملکرد سازمانی می باشد، همسویی دارد.

سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان در شهرداری دولت آباد به طور معنی دار تاثیر دارد.

مقدار آماره t برای تاثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان برابر ۱,۹۶۵ و مقدار p -value برابر ۰,۰۴۹ می باشد با توجه به اینکه آماره t بزرگتر از ۱,۹۶ و مقادیر p -value کوچکتر از ۰,۰۵ است، بنابراین سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان به طور معنی دار تاثیر دارد. نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج ليو (۲۰۱۷) که به بررسی «رابطه بین سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و عملکرد - نقش تعدیل کننده روابط کسب و کار و عدم قطعیت محیطی پرداخت و نشان داد که روابط متقابل میان انواع سرمایه های فکری وجود دارد. علاوه بر این سرمایه اجتماعی نقش میانجی مهمی در روابط بین عملکرد (سرمایه فکری) و سازمان فرهنگی خلاق ایفا می کند. همچنین روابط کسب و کار نقش تعدیل کنندگی مثبت و عدم قطعیت محیطی اثر منفی بر سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان دارد همسویی دارد.

بحث و نتیجه گیری

آنچه که امروزه تجربه می شود، تغییر و انتقالی عظیم از منابع مادی به دانش است. اکنون دارایی های فیزیکی و مالی برای دستیابی به اهداف سازمان، ضروری اما ناکافی هستند. در عوض، دانش، تنظیمات فناوری، روابط خوب با مشتری، سیستم های اطلاعاتی و... که سرمایه فکری سازمان را تشکیل می دهند، به عنوان عوامل کلیدی موفقیت در عصر اطلاعات شناخته می شوند. باور بر این است که سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری، نقش فزاینده ای در عملکرد شرکت داشته و بر دستاوردهای مالی آن همچون، ارزش بازار، سودآوری، بهره وری و ... موثر می باشد. از سویی امروزه در کنار سرمایه های انسانی و اقتصادی، سرمایه دیگری به نام سرمایه اجتماعی نیز مورد توجه قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی، یا بعد معنوی یک اجتماع، میراثی تاریخی است که از طریق تشویق افراد به «همکاری» و «مشارکت» در تعاملات اجتماعی، قادر است به حل میزان بیشتری از معضلات موجود در آن اجتماع، فائق آید و حرکت به سوی رشد و توسعه شتابان اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و ... را امکان پذیر سازد. از سوی دیگر قرن بیست و یکم با سازمان های پیچیده، پویا و متحول همراه خواهد بود که عدم اطمینان محیطی از ویژگی های برجسته آن است. این قرن سازمان هایی را به دنیا معرفی خواهد کرد که جهت موفقیت، اثر بخشی و برتری و حفظ بقا به رقابت جهانی می پردازند. با توجه به نتایج پژوهش لذا به سازمان پیشنهاد می شود، سازمان به طور فعالانه

اطلاعات مرتبط با روندهای تکنولوژیکی که ممکن است بر عملکردش که شامل ارائه خدمات جدید، تاثیر گذار باشد، را مورد ارزیابی قرار دهد همچنین پیشنهاد می شود، به طور فعالانه اطلاعات در خصوص روندهای اجتماعی را که ممکن است بر عملکرد، انعطاف و انطباق با تغییر تاثیر گذار باشد، مورد ارزیابی قرار دهد. به محققان آتی توصیه می شود در پژوهش های آتی به پژوهشی با این عنوان در شرکت ها یا سازمان های دیگر انجام شود و نتایج آن با نتایج تحقیق مقایسه شود.

منابع

احمدیان، مجید، قربانی، رحیم (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی: مورد مطالعه وزارت امور اقتصادی و دارایی، مجله اقتصادی، شماره های ۱۱ و ۱۲، بهمن و اسفند ۱۳۹۲، ۱۳۰-۱۱۱.

رحیمیان، نظام الدین، خان حسینی، داو، معزز، الهه و نسبتی، نیکو (۱۳۹۱). بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت هوای صنایع خودرو و ساخت قطعات پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. " اولین همایش منطقه ای رویکردهای نوین حسابداری و حسابرسی. ۴۷-۵۸.

کوشازاده، علی، رحیمیا، فرهاد. و افخمی روحانی، حسین (۱۳۹۱). اثر اعتماد به مدیران بر تفکر راهبردی سازمانی و نقص آن ها در بهبود عملکرد سازمانی از راه تعهد سازمانی در بستر آموزش عالی. فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۳، شماره ۴، ۱۸۷-۱۷۰.

مقیم، محمد، امامی، فاطمه و کاظمی، مهشید (۱۳۹۰). ارزیابی و اولویت بندی شاخص های سرمایه اجتماعی و تاثیر آن بر عملکرد سازمانی در نظام دانشگاهی. فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۹، شماره ۲، ۵۸-۶۰.

Allameh, M. (۲۰۱۵). The effect of intellectual capital with moderate role knowledge management and cultural capital on organizational performance in Isfahan Gaz Company. Accounting Management, 8(24). 73-90 (in Persian).

Al-Shaar, H. (۲۰۱۲). The impact of knowledge management in achieving qualitative services in Jordanian Telecommunication Sector. European Journal of Social Sciences, 33(2), 270-288.

Andersen, Patrick Lie & Hensen, Marianne Nordli (2011), *Class and Cultural Capital: The Case of Class Inequality in Educational Performance*, European Sociological Review, 27, 1, 1-۱۵

Cortini M, Benevene P. (2015). Interaction between structural and human capital in Italian NPO: leadership, organizational culture and human resource management. Journal of Intellectual Capital; 11(2): 123-139.

Kim, M. J., Lee, C. K., & Bonn, M. (2016). The effect of social capital and altruism on seniors' revisit intention to social network sites for tourism-related purposes. Tourism Management, 53, 96-107.

Liu, C (2017). The relationships among intellectual capital, social capital, and performance - The moderating role of business ties and environmental uncertainty, *Tourism Management* 61 (2017) 553-561.

Miller, D., Xu, X., & Mehrotra, V. (2015). When is human capital a valuable resource? The performance effects of ivy league selection among celebrated CEOs. *Strategic Management Journal*, 36(6), 930-944.

Nikokar Gh, Asgary N, gholamy M, Rahimi E .(2014). [The role of intellectual capital in enhancing the effectiveness of knowledge management systems]. *Journal of Public Management*; 6 (2): 410-418. [Persian]