

بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر اثربخشی مدیران با توجه به متغیر میانجی سرمایه فکری

نجمه جلالیان^۱، حمید جامعی^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۲۵

از صفحه ۳۵ تا ۵۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۰۴

چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر اثربخشی مدیران با توجه به نقش واسطه‌ای سرمایه فکری در سازمان امور مالیاتی است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی، و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از حیث ارتباط متغیرها از نوع توصیفی- علی به شیوه تحلیل عاملی و الگویابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این تحقیق شامل ۸۵ نفر از مدیران سازمان امور مالیاتی استان یزد است که به علت کوچک بودن جامعه آماری از شیوه سرشماری استفاده شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسشنامه استاندارد اثربخشی مدیران (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۰)، سرمایه اجتماعی (کندی، ۱۹۹۸) و سرمایه فکری (گریفین، ۱۹۹۵) استفاده شده است. سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر مستقل شامل عوامل اعتماد، مشارکت، توانایی برقراری ارتباط، تنوع معاشرت و بخشش و داوطلبی است و اثربخشی مدیران به عنوان متغیر وابسته و سرمایه فکری با ابعاد "تجربه، تحصیلات، آموزش، خلاقیت و سلامت" به عنوان متغیر میانجی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این تحقیق، که با استفاده از نرم‌افزار Amos به دست آمد، حاکی است که سرمایه اجتماعی با افزایش و ارتقای سرمایه فکری در سازمان از یک سو به صورت مستقیم با ضریب مسیر ۰/۴۴ و از سوی دیگر به صورت غیرمستقیم با ضریب مسیر ۰/۶۲ از جمله متغیرهایی است که می‌تواند اثربخشی مدیران را افزایش دهد.

واژگان کلیدی

سرمایه اجتماعی، اثربخشی مدیران، سرمایه فکری

۱. استادیار مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور (نویسنده مسئول)، رایانامه: n.j.manager@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، رایانامه: jamei.Hamid.45@gmail.com

مدیران به منظور اثربخشی و کسب اهداف سازمانی خود، نیازمند ابزارهای قوی در حوزه سازمانی هستند. شاید بتوان گفت امروزه مهمترین این ابزار در کسب درست اهداف سازمانی، سرمایه‌های اجتماعی و فکری انسانی آن سازمان است؛ لذا مدیر اثربخش با توسعه سرمایه‌های اجتماعی و فکری کارکنان و در کل ذی‌نفعان، زمینه تحقق اهداف را به وجود می‌آورد. مفاهیم سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری در سالهای اخیر در حوزه‌های گوناگون علوم اجتماعی، اقتصادی و اخیراً در علوم سیاسی مطرح شده و امروزه این مباحث در حوزه ادبیات سازمان نیز بسیار حائز اهمیت است.

سرمایه فکری به دانش و اطلاعات کاربردی اشاره می‌کند و می‌تواند برای سازمان خلق ارزش کند (یونگ و همکاران^۱، ۲۰۱۹). سرمایه فکری را می‌توان اساسیترین دارایی مشهود هر سازمان دانست (ساردو و همکاران^۲، ۲۰۱۸) که سرمایه اجتماعی بر آن اثرگذار است. اتشان و همکاران^۳ (۲۰۲۰) معتقدند سرمایه اجتماعی حاصل جمع منابع بالقوه و بالفعلی است که نتیجه مالکیت شبکه بادوامی از روابط نهادینه شده بین افراد یا گروه است (مولایی و همکاران، ۱۳۹۹). اندیشمندان حوزه علوم اجتماعی بر آن هستند که سرمایه اجتماعی، همکاری، تعهد، تسهیم اطلاعات و اعتماد را ایجاد می‌کند و مشارکت واقعی را در سازمان ارتقا می‌بخشد که این فرایند به موفقیت و اثربخشی نیروها منجر می‌شود. بر این اساس، عنوان می‌شود که استفاده از ارتباطات و روابط اجتماعی برای دستیابی به هدفهای افراد، گروه‌های اجتماعی و سازمان ضروری است (تیم برکر^۴، ۲۰۰۵)؛ زیرا سرمایه اجتماعی برای فهم این مطلب مفید است که چگونه عناصر اجتماعی می‌توانند عملکرد افراد را در زمینه دستیابی به اهداف متفاوت تقویت کنند (لین و اریکسون^۵، ۲۰۱۰). همچنین سرمایه اجتماعی نقش بسیار مهمتری از سرمایه فکری و سرمایه انسانی در جوامع ایفا می‌کند. در غیاب سرمایه اجتماعی دیگر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند. بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راه توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی دشوار است (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷). از سوی دیگر گروهی از اندیشمندان معتقدند که ریشه بسیاری از نابسامانیها و ناپهنجاریها در کمبود یا نبود سرمایه اجتماعی نهفته است (اجتهادی، ۱۳۸۶).

-
1. Yong & et al
 2. Sardo & et al
 3. Atshan & et al
 4. Timberlake
 5. Lin, N. & Erickson

هم‌چنین گروهی دیگر از اندیشمندان بر آن هستند که سرمایه اجتماعی از یک سو سبب بهبود زندگی افراد و از سوی دیگر سبب افزایش انباشت سرمایه انسانی، توسعه مالی، افزایش نوآوری و کارایی عملکرد دولت می‌شود (رحمانی و همکاران، ۱۳۸۶). بنابراین سرمایه اجتماعی هم در بهبود زندگی افراد و هم در رشد و توسعه جوامع نقش مهمی ایفا می‌کند و از آنجا که یکی از نهادهای مهم در توسعه جوامع نهادهای مالیاتی هستند و به دلیل کار تخصصی و عملکرد خاص آنها، ادعا بر این است که افراد با تخصص‌ها و شرایط خاص خواهند توانست عملکرد مطلوبتری ارائه کنند؛ از این رو تعیین وضعیت سرمایه اجتماعی این نهاد حائز اهمیت است. بنابراین لازم است عموم ادارات بویژه اداره امور مالیاتی در این زمینه بیشتر سرمایه‌گذاری کنند. سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری، زمینه‌ساز توسعه و عملکرد اقتصادی و هم‌چنین جامعه مدنی است. سرمایه اجتماعی تمایل افراد را برای همکاری با گروه‌ها افزایش می‌دهد و از این طریق شبکه‌ای با نشاط از تجمع‌های داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می‌کند که از آن طریق، کارکنان امور خود را به بهترین شکل ممکن اداره می‌کنند. سرمایه اجتماعی رضایت را جانشین اجبار می‌کند و خود کنترلی را در رأس امور قرار می‌دهد و هم‌چنین ابعاد مختلف سرمایه فکری اعم از انسانی، رابطه‌ای و ساختاری را در جهت رسیدن به اهداف سازمان هدایت می‌کند و این یکی از اهداف مهمی است که هر سازمانی به منظور افزایش اثربخشی خود درصدد دستیابی به آن است؛ لذا از آنجا که تحقیقی درباره اثرگذاری سرمایه‌های اجتماعی و فکری بر اثربخشی مدیران در نهادهای مالیاتی صورت نگرفته، هدف این تحقیق پاسخ به این سؤال است که آیا سرمایه اجتماعی با توجه به نقش میانجی سرمایه فکری بر اثربخشی مدیران اثرگذار است.

۲. پیشینه پژوهش

بیشتر تحقیقات داخلی و خارجی در زمینه سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری مؤید رابطه مثبت و معنی‌دار این دو متغیر است (امانیان و اسدی، ۱۳۹۰؛ خیرخواه، ۱۳۹۰؛ محسنی فرد و همکاران، ۱۳۹۲؛ توکلی و همکاران، ۱۳۹۳؛ وانادی، ۲۰۰۷ و دلگادو ورد، ۲۰۱۴). هم‌چنین این ادبیات مؤید رابطه این دو عامل با اثربخشی سازمانی است. احمدی و محمدی بلبان آباد (۱۳۹۱) به «بررسی ارتباط سرمایه اجتماعی و اثربخشی کارکنان گمرک استان کردستان» پرداختند که نتایج تحقیق آنها حاکی است که بین تمام ابعاد متغیر سرمایه اجتماعی (اعتماد اجتماعی، میزان روابط کارکنان در شبکه‌های اجتماعی، میزان مشارکت گروهی کارکنان و میزان مشارکت کارکنان در اجتماع محلی) و میزان اثربخشی کارکنان گمرک استان کردستان

Archive of SID

رابطه معنی دار و مستقیمی وجود دارد. اشرفی و شمسایی (۱۳۹۳) نیز به بررسی «تأثیر سرمایه اجتماعی بر اثربخشی مدیران در دانشگاه شاهرود» پرداختند که نتایج تحقیق آنها حاکی است که بین تمام ابعاد متغیر سرمایه اجتماعی (میزان انسجام همکاران در اجرای وظایف، میزان مشارکت همکاران در کارها، اعتماد متقابل همکاران و احساس وجود تصویری مشترک از آینده) و میزان اثربخشی مدیران دانشگاه شاهرود رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. سرمایه‌های انسانی با تأثیرگذاری بر مدیریت دانش (رثا، ۲۰۱۶) و داشتن ویژگیهایی چون ارزش‌آفرینی، کمیایی و دشواری تقلید (باتاچاریا و همکاران^۱، ۲۰۰۵) بر بهبود توان سازمانی اثرگذار است؛ لذا می‌توان گفت سرمایه‌های انسانی یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر عملکرد است (گوگان و همکاران^۲، ۲۰۱۶). بین و همکارانش (۲۰۱۴) ارزش افزوده ناشی از تسهیم و مدیریت دانش را در نتیجه تعامل سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی می‌دانند. در الگوی مفهومی آنان سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در راستای همدیگر این ارزش افزوده را ایجاد می‌کند. هوگز^۳ (۲۰۰۹) استدلال می‌کند که سرمایه انسانی می‌تواند برای سازمان ارزش به وجود آورد. جیانگ و لیو^۴ (۲۰۱۵) بیان می‌کنند که سازمان‌های با عملکرد خوب با تغییر سرمایه‌های انسانی درون خود به اثربخشی بهتری دست خواهند یافت. نارایان و همکارانش (۲۰۱۱) به طراحی چارچوبی مفهومی برای تأثیر سرمایه فکری و اجتماعی بر اثربخشی پرداختند. آنها به بررسی این چارچوب در اثربخشی گروه‌های فروش مجازی اشاره کرده‌اند. از نظر آنان سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی هر دو به صورتی مستقل بر اثربخشی تأثیرگذار است. مفهوم سرمایه فکری به عنوان متغیر میانجی در رابطه سرمایه اجتماعی و عوامل سازمانی از سوی برخی محققان به کار گرفته شده است. الگوزای و فیلیری^۵ (۲۰۱۱) نیز به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر دانش سازمانی اشاره کرده، و به پیچیدگیهای اندازه‌گیری و تعیین رابطه این سه متغیر توجه نشان داده‌اند. سرمایه فکری برای مالکان سرمایه یعنی کارکنان سازمانها دارای ارزشمندی به شمار می‌رود که می‌تواند موفقیت آنها را نیز به طور فزاینده‌ای تحت تأثیر قرار دهد (حاجی کریمی و فرجیان، ۱۳۸۷). ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) به بررسی تأثیر سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر مزیت‌های سازمانی

1. Roa
2. Bhattacharya et al
3. Gogan et al
4. Hughes
5. Jiang & Liu
6. Alguezaui & Filieri

پرداختند. در الگوی آنان، سرمایه فکری در نتیجه تأثیرات سرمایه اجتماعی صورت می‌گیرد و متغیر میانجی لحاظ می‌شود.

۳. مبانی نظری پژوهش

۳-۱. اثربخشی مدیران

اثر بخشی یکی از مهمترین مباحثی است که مدتهاست توجه صاحب‌نظران و مسئولان سازمانها را به خود مشغول کرده است. «اثربخشی سامانه را بدون در نظر گرفتن نوع و ویژگی عملکردهای مدیریت می‌توان، توانایی آن سامانه در بقا، تطبیق، نگهداری و رشد خود تعریف کرد» (شیرازی، ۱۳۷۳). بارنارد^۱ (۱۹۳۸) اثربخشی را اجرای اهداف سازمانی تعریف می‌کند. اتریونی^۲ (۱۹۶۴) معتقد است «اثربخشی واقعی هر سازمان خاص با درجه و میزانی تعیین می‌شود که سازمان به اهدافش دست می‌یابد». جدیدترین دیدگاه در زمینه اثربخشی سازمانی، رویکرد عوامل راهبردی است. با توجه به این دیدگاه، سازمانی اثربخش است که خواسته‌های عوامل محیطی خود را برآورده کند که تداوم حیات سازمان مستلزم حمایت آنهاست. رویکرد عوامل راهبردی چنین فرض می‌کند که مدیران مجموعه اهدافی را دنبال می‌کنند که این مجموعه اهداف انتخابی، خواسته‌های همه ذی‌نفعهایی را دربر دارد که منابع مورد نیاز به منظور بقای سازمان را کنترل می‌کند (اسچورمن و همکاران، ۲۰۰۷).

تقریباً بیشتر مطالعات اثربخشی سازمانها، اهمیت مدیر را به عنوان رهبر آموزشی تأیید می‌کند. ارزیابی اثربخشی مدیران از طریق تحقق اهداف یکی از راه‌های سنجش اثربخشی مدیران، میزان تغییرات در دانش یا نگرشهای کارکنان در سازمانها است. به دلیل دشواری ارزیابی میزان تغییرات در دانش یا نگرشهای کارکنان، می‌توان عملکرد مدیریت هر سازمان را به سازمانهای مشابه مورد مقایسه قرار داد که عمل یکسان انجام می‌دهند.

ارزیابی اثربخشی مدیران از طریق تحقق اهداف کمی و کیفی از دو جنبه دارای اهمیت تلقی می‌شود؛ زیرا هم مفاد عملکرد مشخص می‌گردد و هم وسیله‌ای است برای ارزیابی مدیران. این ارزیابی به صورت مقیاسی است که به تعیین زمان و طریقه دستیابی به اهداف و دوری از خطرهای احتمالی نظر دارد. به علاوه میسکو یکی از ویژگیهای مدیران اثر بخش را کسب نتایج مطلوب می‌داند (شیرازی، ۱۳۷۳).

1. Barnard

2. Etzioni

در این تحقیق به منظور سنجش اثربخشی مدیران از پرسشنامه مقیمی و رمضان (۱۳۹۰) با شاخصهای زیر استفاده شده است (جدول ۱):

جدول (۱): شاخصهای اثربخشی مدیران

شاخصها	شاخصها
۷. مدیریت تضاد	۱. مدیریت و انگیزه دادن به افراد
۸. آموزش/ توسعه کارکنان	۲. تحلیل سازمان
۹. معرفی و مدیریت تغییر	۳. ارتباطات اثربخش
۱۰. رهبری افراد و گروهها	۴. حل مسئله
۱۱. مدیریت امور مالی	۵. بهبود کلی کار افراد
	۶. تصمیم گیری

منبع: مقیمی و رمضان (۱۳۹۰)

۲-۳. سرمایه اجتماعی

در گذشته، سرمایه اجتماعی شایستگی ضروری سازمانها به شمار نمی‌آمد؛ اما در حال حاضر، تغییرات پرشتاب محیطی فناوری اطلاعات، نیازهای رو به رشد برای اطلاعات و آموزش، نیازهای ضروری برای نوآوری و خلاقیت، پیشرفت مداوم، تغییر به سوی طراحی ساختار سازمانهای مسطح و منعطف، ارتباط سازمان و شبکه مشتریان، تأمین کنندگان و رقبا ایجاب می‌کند که رهبران سازمانها سرمایه اجتماعی را به منزله شایستگی مشخص سازمانی ایجاد کنند (رحمان پور، ۱۳۸۲). مفهوم سرمایه اجتماعی برای اولین بار در سالهای دهه ۱۹۲۰ از سوی هانیفان در کتابی تحت عنوان مرکز اجتماع در سال ۱۹۲۰ و بعدها نیز در دهه ۱۹۲۰ توسط جاکوبز در سال ۱۹۶۱ در کتاب تأثیرگذارش به نام مرگ و زندگی در شهرهای بزرگ آمریکا به حوزه علوم اجتماعی معرفی شد؛ اما از دهه ۱۹۸۰ به بعد به طور جدی توسط پاتنام^۱، بوردیو^۲، کلمن^۳، فوکویاما^۴ و اندیشمندان دیگر تعریف، و وارد مباحث جامعه شناسی، اقتصاد، علوم سیاسی، مدیریت و غیره شد که در جدول (۲) این تعاریف به طور خلاصه آورده شده است:

1. Putnam
2. Bourdieu
3. Coleman
4. Fukuyama

جدول (۲): تعاریف سرمایه اجتماعی به زعم برخی اندیشمندان

سرمایه اجتماعی انباشت منابع بالفعل و بالقوه‌ای است که مربوط به داشتن شبکه‌ای نسبتاً پایدار از روابط کم و بیش نهادی شده از آشنایی و شناخت متقابل است یا به عبارتی دیگر عضویت در یک گروه برای هر یک از اعضایش از طریق حمایت سرمایه جمعی، صلاحیتی فراهم می‌کند که آنان را مستحق «اعتبار» به معانی مختلف کلمه می‌کند.	بورديو (۱۹۹۷)
سرمایه اجتماعی ارزش آن جنبه از ساختار اجتماعی است که به عنوان منابعی در اختیار اعضا قرار می‌گیرد تا بتوانند به اهداف و منافع خود دست پیدا کنند.	کلمن (۱۹۹۰)
سرمایه اجتماعی را اعتماد، هنجارهای همیاری و شبکه‌هایی می‌داند که دستیابی به منافع متقابل را آسان می‌کند و هدف سرمایه اجتماعی را تأمین دموکراسی کارآمد و توسعه اقتصادی می‌داند.	پاتنام (۲۰۰۰)
تعریف او از سرمایه اجتماعی، تعریفی جمعی است و سرمایه اجتماعی دارای گروه‌ها و جوامع تلقی می‌شود. «سرمایه اجتماعی را بسادگی می‌توان مجموعه معینی از هنجارها یا ارزشهای غیررسمی تعریف کرد که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است در آن سهیم هستند. هنجارهایی که تولید سرمایه اجتماعی می‌کنند، اساساً باید شامل سجایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دو جانبه باشد».	فوکویاما (۲۰۰۱)
با رویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه سرمایه شناختی، رابطه‌ای و ساختاری جای می‌دهند.	ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)

اندیشمندان گوناگون از سرمایه اجتماعی دسته‌بندیهای مختلفی ارائه کرده‌اند که از میان آنها می‌توان از دسته بندی گروه "کندی" در دانشگاه هاروارد یاد کرد. این گروه مطالعاتی، ابعاد اعتماد (اجتماعی، میان نژادها)، مشارکت سیاسی (عادی، نقادانه)، مشارکت و رهبری مدنی (رهبری مدنی، مشارکت مدنی)، پیوندهای اجتماعی غیررسمی، بخشش و روحیه داوطلبی، مشارکت دینی، عدالت در مشارکت مدنی و تنوع معاشرتها و دوستیها را مورد شناسایی قرار داده‌اند (الوانی و سید نقوی، ۱۳۸۰).

۳-۳. سرمایه فکری

سرمایه فکری فراهم کننده یک پایگاه منابع جدید (بنتیس، ۱۹۹۶) و دانش فردی و سازمانی است که از طریق آن سازمان می‌تواند به رقابت بپردازد (زو وهان، ۲۰۱۱). بنتیس معتقد است سرمایه فکری عبارت از تلاش برای استفاده مؤثر از دانش (محصول نهایی) در مقابل اطلاعات (ماده خام) است. از دیدگاه روس و همکارانش سرمایه فکری شامل همه فرایندها و داراییهایی است که معمولاً در ترازنامه نشان داده نمی‌شوند، هم‌چنین شامل همه داراییهای ناملموسی است (مثل مارکهای تجاری، حق ثبت و بهره‌برداری و نامهای تجاری) که در روشهای حسابداری مدرن

Archive of SID

مورد توجه قرار داده می‌شوند (روس و روس^۱، ۱۹۹۷) و نامهای تجاری که در روشهای حسابداری مدرن مورد توجه قرار داده می‌شوند (روس و روس، ۱۹۹۷).

ابعاد سرمایه فکری توسط اندیشمندان گوناگونی چون روس و روس (۱۹۹۷)، ادوینسون و مالون (۱۹۹۷)، استیورات (۱۹۹۱)، سالیوان (۲۰۰۰) و بنتیس (۲۰۰۳) مطرح شده است. بنتیس بر این باور است که سرمایه انسانی به مثابه منبع نوآوری و نوسازی راهبردی از اهمیت خاصی برخوردار است. روس و روس معتقدند کارکنان، سرمایه فکری را از طریق شایستگی، نگرش و چالاکی فکریشان ایجاد می‌کنند. به زعم آنها شایستگی شامل مهارتها و تحصیلات فرد می‌شود. نگرش دربرگیرنده جزء رفتاری کارکنان می‌شود و چالاکی فکری، فرد را به تغییر روشها و تفکر در مورد راه حلهای نوآورانه مسائل قادر می‌سازد. بروکینگ معتقد است که داراییهای انسانی هر سازمان، شامل مهارتها، تخصص، توانایی حل مسئله و سبکهای رهبری است (عالم تبریزی و همکاران، ۱۳۸۹). چن و همکاران معتقدند سرمایه انسانی به مثابه مبنای سرمایه فکری به عواملی نظیر دانش، مهارت، توان و طرز تلقی کارکنان اشاره می‌کند که به بهبود عملکرد، جذب مشتریان و افزایش سود شرکت منجر می‌شود. این دانش و مهارت در ذهن کارکنان جای دارد؛ بدین معنا که ذهن آنها حامل دانش و مهارت است. اگر کارکنان متفکر توسط سازمان به گونه مطلوبی به کار گرفته نشوند، دانش و مهارت مغز آنها نمی‌تواند فعال شود یا به صورت ارزش بازاری درآمد (چن و همکاران، ۲۰۰۴).

۴. الگوی مفهومی پژوهش

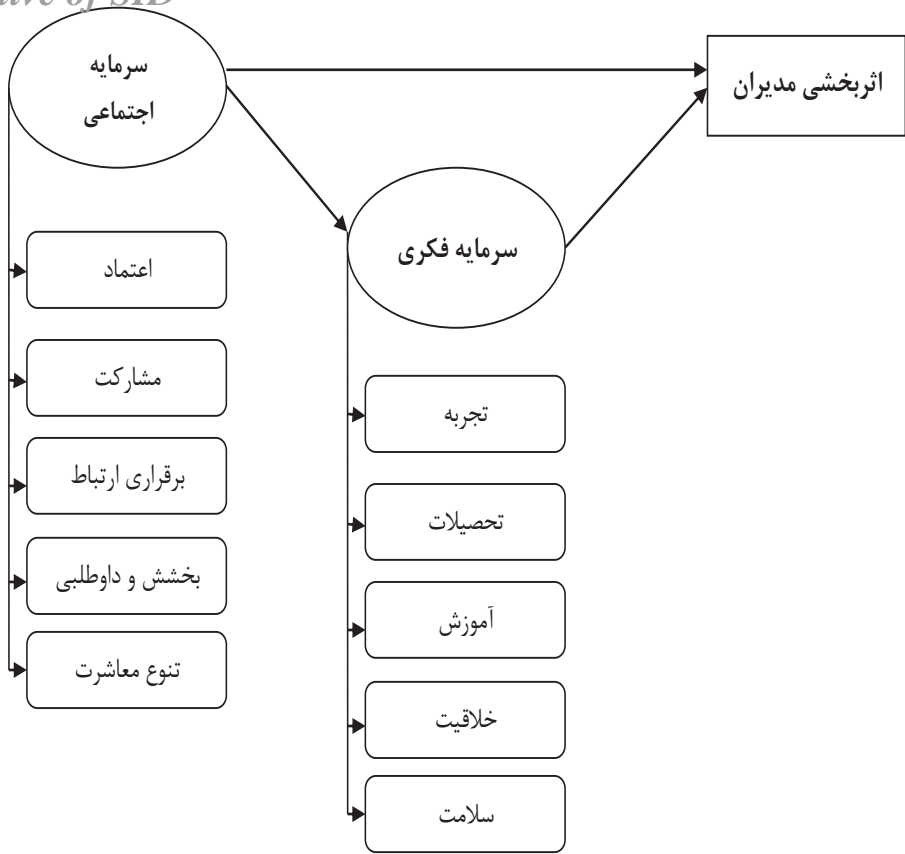
الگوی مفهومی پژوهش برگرفته از الگوی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) و نارایان و همکاران (۲۰۱۱) است که با توجه به شکل (۱) فرضیات تحقیق عبارت است از:

فرضیه اول: سرمایه اجتماعی مدیران بر اثربخشی آنان اثرگذار است.

فرضیه دوم: سرمایه اجتماعی مدیران بر سرمایه فکری آنان اثرگذار است.

فرضیه سوم: سرمایه فکری مدیران بر اثربخشی آنان اثرگذار است.

فرضیه چهارم: سرمایه اجتماعی مدیران از طریق سرمایه فکری بر اثربخشی آنان اثرگذار است.



شکل (۱): الگوی مفهومی تحقیق (ناهاپیت و گوشال، ۱۹۹۸؛ نارایان و همکاران، ۲۰۱۱)

۵. روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و با توجه به روش جمع‌آوری داده در زمره تحقیقات توصیفی-پیمایشی از نوع الگویابی معادلات ساختاری قرار می‌گیرد. جامعه آماری تحقیق، تمامی مدیران سازمان امور مالیاتی استان یزد به تعداد ۸۵ نفر هستند که به علت کوچک بودن جامعه از شیوه سرشماری استفاده شد. طبق تحقیقات و مطالعات محققان پیشین و مبانی نظری این پژوهش و فرضیات، الگوی مفهومی تحقیق به شکل (۱) با متغیرهای سرمایه اجتماعی (متغیر مستقل)، اثربخشی (متغیر وابسته) و سرمایه فکری (متغیر میانجی) شکل گرفته است. روش جمع‌آوری داده‌های این پژوهش، کتابخانه‌ای و میدانی است. از طریق مطالعات کتابخانه‌ای، ادبیات مربوط به موضوع تحقیق انجام شده و از پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. پرسشنامه تحقیق از دو بخش تشکیل شده است: ابتدا ویژگی عمومی آزمودنیها و سپس

Archive of SID

پرسشهای مربوط به سه سازه سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری و اثربخشی مدیران سازمان که شامل ۴۵ گویه است که ۱۵ گویه مربوط به سرمایه اجتماعی و ۱۹ گویه مربوط به سرمایه فکری و ۱۱ گویه مربوط به اثربخشی مدیران سازمان با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (خیلی زیاد- خیلی کم) است. در این مطالعه برای اعتبارسنجی از استادان و متخصصان به منظور تأمین اعتبار صوری نظرخواهی، و از تحلیل عاملی تأییدی برای اعتبار سازه (عوامل و گویه‌ها) استفاده شد. همچنین برای تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ به منظور محاسبه همبستگی درونی ابزار اندازه‌گیری استفاده شده است که مقادیر آن در جدول (۲) برای هر متغیر با عواملش آمده است. نتایج بررسی اعتبار و پایایی نشان داد که ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای هر سه متغیر از ۰/۷ بیشتر است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که پرسشنامه از پایایی تحقیقی لازم برخوردار است.

جدول (۲): مقدار آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

سازه‌های اصلی	عوامل	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ
سرمایه اجتماعی	اعتماد	۳	۰/۸۱۹
	ارتباطات اجتماعی غیررسمی	۳	۰/۷۴۳
	بخشش و روحیه داوطلبی	۳	۰/۷۵۹
	معاشرت و دوستی	۳	۰/۷۷۴
	مشارکت	۳	۰/۷۵۱
سرمایه فکری	تجربه	۵	۰/۷۹۸
	تحصیلات	۵	۰/۷۹۴
	آموزش	۳	۰/۸۴۴
	خلاقیات	۳	۰/۹۲۹
	سلامت	۳	۰/۷۴۳
اثربخشی مدیران	اثربخشی	۱۱	۰/۷۵۷

در این تحقیق برای بررسی رابطه متغیرها از تحلیل عاملی تأییدی و شیوه معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Amos انجام شد.

۶. یافته‌های پژوهش

۶-۱. نتایج آمار توصیفی

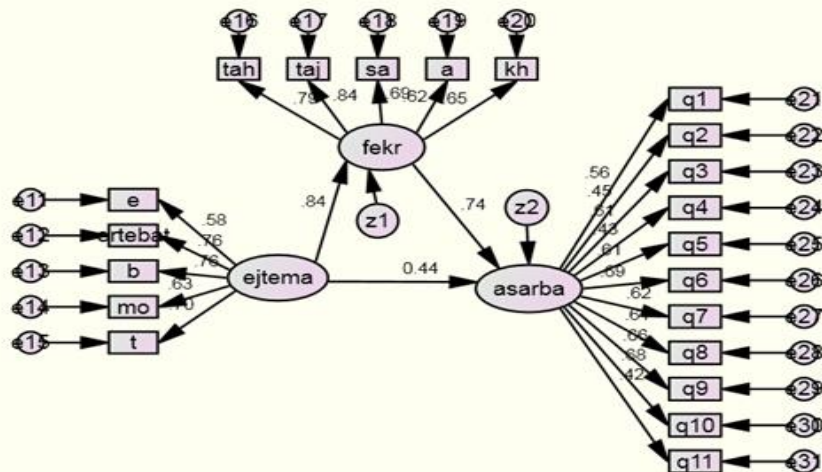
همان گونه که در جدول (۳) مشاهده می‌شود، یافته‌های جمعیت‌شناختی تحقیق حاکی است که تمام پاسخگویان مرد هستند و تقریباً ۷۰ درصد آنها در رده سنی ۳۵-۴۵ قرار دارند. بیشتر آنها از نظر تحصیلی در سطح کارشناسی و ارشد هستند و با توجه به رده سنی همه آنها متأهلند.

جدول (۳): آمار جمعیت شناختی

متغیرها	فراوانی	درصد	متغیرها	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۰	تحصیلات	ارشد	۳۱/۸
	مرد	۸۵	وضعیت تاهل	متاهل	۱۰۰
تجربه کاری	بین ۱۵-۲۰	۲۱	وضعیت سنی	کمتر از ۲۵	۰
	بیش از ۲۵	۷		۳۵-۲۵	۶
تحصیلات	کاردانی	۵	بیشتر از ۴۵	۱۹	۲۲/۴
	کارشناسی	۵۳			

۲-۶. نتایج معادلات ساختاری

برای تأیید عوامل و گویه‌های تحقیق و نیز آزمون فرضیات اصلی پژوهش از روش معادلات ساختاری به شیوه تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که در شکل (۲) الگوی معادلات ساختاری در حالت استاندارد ارائه شده است.



شکل (۲): الگو سازی معادلات ساختاری (ضرایب معنی‌داری و بارگذاری‌های عاملی تأییدی استاندارد)

نتایج تحلیل عاملی تأییدی جدول (۴) حاکی است که تمام عوامل و گویه‌های الگو معتبر است.

جدول (۴): نتایج تحلیل عاملی

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
t	<---	ejtema	۱/۰۰۰				
mo	<---	ejtema	۰/۸۷۹	۰/۱۶۷	۵/۲۶۸	***	
b	<---	ejtema	۱/۰۰۱	۰/۱۶۰	۶/۲۵۶	***	
erbeat	<---	ejtema	۱/۰۵۲	۰/۱۶۹	۶/۲۴۴	***	
e	<---	ejtema	۰/۷۰۱	۰/۱۴۴	۴/۸۷۱	***	
tah	<---	fekr	۱/۰۰۰				
taj	<---	fekr	۱/۱۱۶	۰/۱۳۴	۸/۳۰۹	***	
sa	<---	fekr	۰/۹۶۰	۰/۱۴۶	۶/۵۶۶	***	
a	<---	fekr	۰/۸۲۵	۰/۱۴۲	۵/۸۲۳	***	
kh	<---	fekr	۰/۹۷۱	۰/۱۵۸	۶/۱۳۵	***	
q1	<---	asarba	۱/۰۰۰				
q2	<---	asarba	۰/۷۲۳	۰/۲۱۲	۳/۴۰۹	***	
q3	<---	asarba	۰/۹۴۲	۰/۲۲۰	۴/۲۸۹	***	
q4	<---	asarba	۰/۷۴۰	۰/۲۲۱	۳/۳۴۱	***	
q5	<---	asarba	۱/۰۳۶	۰/۲۳۹	۴/۳۲۶	***	
q6	<---	asarba	۱/۰۶۸	۰/۲۳۰	۴/۶۴۸	***	
q7	<---	asarba	۰/۹۰۵	۰/۲۰۷	۴/۳۷۱	***	
q8	<---	asarba	۰/۸۷۲	۰/۲۰۲	۴/۳۲۰	***	
q9	<---	asarba	۱/۱۶۸	۰/۲۵۷	۴/۵۵۱	***	
q10	<---	asarba	۱/۰۹۴	۰/۲۳۸	۴/۶۰۴	***	
q11	<---	asarba	۰/۷۷۸	۰/۲۴۱	۳/۲۳۳	۰/۰۰۱	

جدول (۵) نیز حاکی از تأیید فرضیه‌های تحقیق است.

جدول (۵): روابط مستقیم تحلیل مسیر

نتیجه	سطح معناداری	مقدار t	مقدار استاندارد شده	مقدار برآورد شده	به	از	فرضیه
تأیید	۰/۰۰	۵/۶۹۸	۰/۸۴	۰/۹۴	سرمایه فکری	سرمایه اجتماعی	اول
تأیید	۰/۰۱۳	۲/۴۷۲	۰/۷۴	۰/۷۵	اثربخشی	سرمایه فکری	دوم
تأیید	۰/۰۴۳	۲/۴۵۰	۰/۴۴	۰/۳۹	اثربخشی	سرمایه اجتماعی	سوم
تأیید	۰/۰۰۱	۳/۲۳۳	۰/۶۲۳	۰/۷۰۸	اثربخشی	سرمایه اجتماعی	چهارم

برای برازش الگو از معیارهای برازشی استفاده شده است که در الگوسازی معادلات ساختاری وجود دارد. معیارهای برازش نشاندهنده این است که آیا الگوی بازنمایی شده توسط داده‌ها، الگوی اندازه‌گیری پژوهش را تأیید می‌کند یا خیر. در جدول (۶) شاخصهای برازش و برازش قابل قبول پژوهش نشاندهنده برازش خوب الگو است.

جدول (۶): نتایج آزمون الگوسازی معادلات ساختاری برای الگو فرضیه اصلی دوم پژوهش

عنوان نشانگر	تعریف نشانگر	مقدار	دامنه مورد قبول	نتیجه مدل
CMIN/DF	آزادی درجه به شده بهنجار اسکور کای	۳/۴۰۴	$CMIN/DF < ۵$	تأیید الگو
RMSEA	جذر برآورد واریانس خطای تقریب	۰/۰۶۲	$RMSEA < ۰/۰۹$	تأیید الگو
GFI	شاخص نکوبی برازش	۰/۹۴۷	$CFI > ۰/۹$	تأیید الگو
NFI	شاخص نرم شده برازندگی	۰/۹۲۸	$NFI > ۰/۹$	تأیید الگو
CFI	شاخص برازندگی تطبیقی	۰/۹۸۴	$GFI > ۰/۹$	تأیید الگو
RFI	شاخص برازندگی نسبی	۰/۹۴۸	$IFI > ۰/۹$	تأیید الگو
RMR	ریشه میانگین مربعات باقیمانده	۰/۰۲۱	$RMR \approx ۰$	تأیید الگو
IFI	شاخص برازندگی نهایی	۰/۹۵	$AGFI \geq ۰/۸۵$	تأیید الگو

۷. نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاکی است که سرمایه اجتماعی با افزایش و ارتقای سرمایه فکری در سازمان از یک سو به صورت مستقیم با ضریب مسیر ۰/۴۴ و از سوی دیگر به صورت غیرمستقیم با ضریب مسیر ۰/۶۲، از جمله متغیرهایی است که می‌تواند اثربخشی مدیران را افزایش دهد؛ لذا می‌توان نتیجه گرفت که افزایش اعتماد، مشارکت، توانایی برقراری ارتباط، تنوع معاشرت و بخشش و داوطلبی در نیروها می‌تواند با ارتقای سطح تجربه، تحصیلات، آموزش، خلاقیت و سلامت سازمان به افزایش میزان اثربخشی مدیران در تصمیم‌گیری، حل مسئله، ارتباطات، توسعه و رهبری کارکنان، مدیریت تغییر و مسائل تحلیل در سازمان منجر شود. هم‌چنین در تبیین سرمایه اجتماعی، عوامل بخشش و ارتباطات (۰/۷۶) و در تبیین سرمایه فکری عامل تجربه (۰/۸۴) بیشترین ضریب مسیر را دارد.

در مجموع سرمایه اجتماعی بر بسیاری از ابعاد گوناگون زندگی افراد تأثیرات بسیاری دارد که برخی از آنها عبارت است از طول عمر بیشتر، موفقیت تحصیلی بیشتر، سطوح برابری درآمدی، رفاه بیشتر برای کودکان و سوء استفاده کمتر از آنها، فساد اداری کمتر، عملکرد بهتر دستگاه‌های دولتی، عملکرد اقتصادی بهتر از طریق اعتماد بیشتر و کاهش هزینه‌های معامله با یکدیگر (شارع‌پور، ۱۳۸۵).

Archive of SID

سرمایه اجتماعی در سازمان می‌تواند سبب کاهش میزان ترک خدمت کارکنان و تقویت یادگیری سازمانی شود. هم‌چنین بر موفقیت کارکنان در مسیر پیشرفت شغلی تأثیرگذار است؛ لذا با توجه به سطح سرمایه اجتماعی در سازمان، اعتمادسازی، گروه‌سازی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، استقرار نظام ارتباطات داخلی، ایجاد و نهادینه‌سازی ارزشها و چشم‌انداز مشترک سازمانی می‌تواند در ایجاد و افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان مؤثر و مفید باشد. می‌توان گفت سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری زمینه‌ساز توسعه و عملکرد اقتصادی و هم‌چنین جامعه مدنی است. سرمایه اجتماعی تمایل افراد را برای همکاری با گروه‌ها افزایش می‌دهد و از این طریق شبکه‌ای با نشاط از جمع‌های داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می‌کند که از آن طریق کارکنان، کار خود را به بهترین شکل ممکن اداره می‌کنند. سرمایه اجتماعی رضایت را جانشین اجبار می‌کند و خود کنترلی را در رأس امور قرار می‌دهد و هم‌چنین ابعاد مختلف سرمایه فکری اعم از انسانی، رابطه‌ای و ساختاری را در جهت رسیدن به اهداف سازمان هدایت می‌کند و این یکی از اهداف مهمی است که هر سازمانی درصدد دستیابی به آن است.

از آنجا که هدف این پژوهش بررسی نقش سرمایه اجتماعی و فکری در اثربخشی مدیران اداره کل امور مالیاتی استان یزد بوده است، باید اشاره کرد که ضعف سرمایه فکری و یا به عبارت دیگر قرار گرفتن سرمایه فکری در وضعیت نامناسب، پیامدهای بسیار ناگوارتری به دنبال خواهد داشت. اداره کل امور مالیاتی برای توسعه و بهبود عملکرد خود بشدت نیازمند سرمایه انسانی است و ضعف دانش و خلاقیت و نوآوری کارکنان آن مستقیماً بر سطح دانش کارکنان تأثیرگذار خواهد بود. هم‌چنین ضعف سرمایه رابطه‌ای، که یکی دیگر از عوامل سرمایه فکری است، این سازمان را از دستاوردهای دیگر سازمانها و نیز از اطلاعات به روز و کارآمد محروم می‌کند و روند توسعه سازمان به کندی صورت می‌گیرد که به عقب ماندگی این اداره در بعد فرهنگی و آموزشی منجر می‌شود. ضعف در دیگر عوامل سرمایه فکری یعنی سرمایه ساختاری نیز سازمان را به سازمانی بسته تبدیل می‌کند؛ سازمانی که در واکنش به تغییرات محیطی و پیشرفتهای علمی و فناورانه با اشکالات اساسی رو به رو می‌شود. اساساً در بحث از تحقیقات علمی به سه کارکرد اشاره می‌شود. تحقیقات علمی دارای کارکرد شناختی است؛ یعنی دانش موجود را در زمینه ای خاص ارتقا می‌بخشد و شناخت جامعه را از آن موضوع خاص افزایش می‌دهد. بدیهی است که مطالعه نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری می‌تواند چنین کارکردی داشته باشد.

با توجه به پیچیدگی و تنوع محیطی سازمانها دایره ذی‌نفعان سازمان گسترش می‌یابد و در گستره اجتماع، فرهنگ و افکار عمومی جامعه تأثیرات قابل توجهی بر رفتار سازمانها می‌گذارد. در دنیای امروزی، سازمانها در تلاشند تا ضمن توجه به بافت محیط اجتماعی، فضایی را در

سازمان ایجاد کنند که حداکثر انعطاف‌پذیری را در برابر تغییرات و چالشهای محیط اجتماعی داشته باشد. تأثیرات سرمایه اجتماعی به عنوان یک ثمره فرهنگی تأثیرات خود را خواه ناخواه بر سازمان خواهد گذاشت. یکی از مهمترین مسیرهای ورود سرمایه اجتماعی به سازمان از مسیر سرمایه فکری و دانش کارکنان است که بالطبع نتایج و پیامد آن را می‌توان در اثربخشی و عملکرد مدیران و کارکنان مشاهده کرد.

۸. پیشنهادهای کاربردی

- ایجاد فرهنگ اعتماد، بخشش و همدلی از طریق الگوسازی و شکل‌گیری در جهت رشد سرمایه‌های فکری سازمان
- ایجاد روشهای باز ارتباطی با ارتقای ارتباطات افقی و مورب میان نیروها به منظور رشد خلاقیت، دانش، تجربه و آموزش در سازمان
- آموزش مهارتهای نوین در سازمان امور مالیاتی به تمام نیروها اعم از مدیران و کارکنان در قالب دوره‌های کارآموزی و ضمن خدمت (توسعه منابع انسانی)
- تصویرسازی و داستانسرایبی در زمینه صداقت، روراستی و شایسته محوری در سازمان امور مالیاتی
- درگیری افراد در کارهای سیاسی، اجتماعی و تصمیمات و استفاده از شیوه های نوین مدیریت مشارکتی
- حرکت در جهت عضویت افتخاری اعضای سازمان در نهادهای خیریه و داوطلبانه، چه به صورت مالی و فکری و صرف وقت
- توسعه تفکر خلاقانه در سازمان امور مالیاتی با ایجاد فضای حمایتی از افکار خلاق
- توسعه بعد سلامت در سازمان با افزایش روابط اجتماعی، اعتماد و مشارکت افراد در فعالیتهای سازمان
- افزایش کیفیت و گستره اثرگذاری فعالیتهای اطلاع‌رسانی و فرهنگ سازی در میان ذی‌نفعان مختلف

۹. سپاسگزاری

در پایان این مقاله بر خود لازم می‌دانیم از تمامی کسانی که در این پژوهش ما را یاری و کمک کردند، تقدیر، تشکر و سپاسگزاری کنیم.

فهرست منابع

- اجت هادی، مصطفی (۱۳۸۶)، سرمایه اجتماعی، پژوهشنامه علوم انسانی، ش ۵۳، ص ۱-۲۱.
- احمدی، یعقوب و محمدی بلبان آباد، اسعد (۱۳۹۲)، سرمایه اجتماعی و اثربخشی کارکنان شرکت (مطالعه موردی: استان کردستان)، مجله مدیریت و توسعه، ش ۲۶(۲)، ص ۱۸۷-۲۰۷.
- اشرفی، بزرگمهر و شمسایی، سیدحسین (۱۳۹۳)، بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و اثر بخشی مدیران (مطالعه موردی: دانشگاه شاهرود)، (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود، ایران.
- الوانی، سید مهدی و سید نقوی، میرعلی (۱۳۸۰)، سرمایه اجتماعی: مفاهیم و نظریه ها، فصلنامه مطالعات مدیریت، ش ۳۳ و ۳۴، ص ۳-۲۶.
- امانیان، ابوالفضل و اسدی، پریسا (۱۳۹۰)، نقش سرمایه اجتماعی در انتشار دانش و تولید سرمایه فکری، نشریه اقتصاد، راهبرد توسعه، ش ۲۸، ص ۹-۱.
- بارنارد، چستر (۱۳۶۸)، وظیفه های مدیران (ترجمه محمد علی طوسی). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی ایران.
- توکلی، عبدالله؛ عزیزپور لیندی، عبدالصمد؛ رضایی، الهام و میرزایی، اشرف (۱۳۹۳)، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مؤلفه های سرمایه فکری (مورد مطالعه: اداره کل امور مالیاتی استان قم). مدیریت سرمایه اجتماعی، (۲)۱، ص ۲۸۷-۲۶۵.
- حاجی کریمی، عباسعلی و فرجیان، مرجان (۱۳۸۷)، مدیریت سرمایه انسانی، اجتماعی و عاطفی با رویکردی اثربخش در موفقیت شغلی مطالعه موردی بانک ملت، نشریه مدیریت دولتی، (۱)۱، ص ۵۱-۶۶.
- خیرخواه، هوشیار (۱۳۹۰)، بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری (مطالعه موردی ادارات آموزش و پرورش استان کردستان). (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، ایران.
- رحمان پور، لقمان (۱۳۸۴)، مدیریت سرمایه اجتماعی رویکردی اثربخش در مدیریت منابع انسان. مجله مطالعات مدیریت، ۱۹، ص ۱۹-۸۳.
- رحمانی، تیمور؛ عباسی نژاد، حسین و امیری، میثم (۱۳۸۶)، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رشد اقتصادی ایران، فصلنامه پژوهش های اقتصادی، ۲، ص ۲۳-۴۸.

- رحمانی، محمود و کاووسی، اسماعیل (۱۳۸۷)، اندازه گیری و مقایسه سرمایه اجتماعی در بخش های دولتی و خصوصی. معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی: دفتر گسترش تولید علم.
- شارع پور، محمود (۱۳۸۵)، سرمایه اجتماعی- مفهوم سازی، سنجش و دلالت های سیاست گذاری، مازندران: انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران.
- شیرازی، علی (۱۳۷۳)، مدیریت آموزشی، مشهد: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- عالم تبریز، اکبر؛ حاجی بابا علی، علی و رجبی فرد، ایمان (۱۳۸۹)، سرمایه فکری، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- محسنی فرد، غلامعلی؛ رضایی، غلامرضا و حسینی راد، سیدعلی (۱۳۹۲)، رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ش ۱، ص ۸۰-۱۱).
- مقیمی، محمد و رمضان، مجید (۱۳۹۰)، پژوهشنامه مدیریت، تهران: راهدان.
- مولایی، آزاده؛ وحدت بوراشان، رقیه و حسنی، محمد (۱۳۹۹)، ارائه مدل نگرش کارافرینانه بر اساس سرمایه فکری و اجتماعی با میانجی تعهد سازمانی، مجله روانشناسی اجتماعی، ش ۵۶، ص ۹۹-۱۱۰.
- Alguezaui, S. & Filieri, R. (2010). Investigating the role of social capital in innovation: sparse versus dense network. **Journal of Knowledge Management**, 14(6), 891-909.
- Atshan, S, Bixler, R.P, Rai, V, Springer, W.D (2020) Pathways to urban sustainability through individual behaviors: The role of social capital, **Environmental Science & Policy**, 112, 330-339.
- Barnard, Ch. I. (1938). *The functions of the executive*. Harvard University Press, Cambridge, M. A.: Thirtieth Anniversary Edition.
- Bhattacharya, M., Gibson, D. E. & Doty, D. H. (2005). The Effects of Flexibility in Employee Skills, Employee Behaviors, and Human Resource Practices on Firm Performance. **Journal of Management**, (31): 622-640.
- Bontis, n. (2003). Intellectual capital disclosure in Canadian corporation. **Journal of human resource costing and accounting**, 7(½), 9-20.
- Bourdieu, P. (1998). **The Forms of Capital**. In: John G. Richardson (ed). *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. NewYork: Greenwood Press.
- Chen, J., Zhaohui, Z. & Hong, Y.X. (2004). Measuring Intellectual Capital: A New Model and Empirical Study. **Journal of Intellectual capital**, 5(1), 195-212.

- Delgado-verde, M., Salvado, J.A. Decastro, G.M. & Navas-Lopez, J.E. (2014). Green intellectual capital and environmental product innovation: the mediating role of green social capital. **Knowledge Management Research & Practice**, 12(3), 1-15.
- Edvinsson, L & Malon M.S. (1997). Developing a model of managing intellectual capital. *European management journal*, 4(3), 356-364.
- Etzioni, A. (1964). Social research: An international quarterly Arien Mack. **Editor Journal**, 31(1), 126-127.
- Fukuyama, F. (2001). Social capital, civil society and Development. *Third World Quarterly* 22(1), 7– 20.
- Gogan L.M., Artene, A., Sarca, L. & Draghici A. (2016). The Impact of Intellectual Capital on Organizational Performance. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 221(7), 194–202.
- Hughes, C. (2009). “People as Technology” Conceptual Model: Toward a New Value Creation Paradigm for Strategic Human Resource Development. **Human Resource Development Review**, (9): 1-24.
- Jiang, J.Y. & Liu, C.W. (2015). High performance work systems and organizational effectiveness: The mediating role of social capital. *Human Resource Management Review*, 25(1), 126–137.
- Lin, N. & Erickson, B. (2010). **Social capital and International Research Program**. Kanada: Oxford university press.
- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998), Social capital, intellectual capital and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- Putnam, R. (2000). **Bowling Alone, The collapse and revival of American community**. New York: Simon and Schuster.
- Roa, M.K. (2016). Examining the Effects of Intellectual Capital on Dynamic Capabilities in Emerging Economy Context: Knowledge Management Processes as a Mediator. *Emerging Economy Studies*, 2(1), 110-128
- Roos G, & Roos, J. (1997). Measuring your company’s intellectual performance. **lan range planning**, 30(3), 413-426.
- Sardo, F, Serrasqueiro, Z & Alves, H (2018) On the relationship between intellectual capital and financial performance: A panel data analysis on SME hotels, *International Journal of Hospitality Management*, 75, 67-74.
- Schoorman, F., Mayer, R. C., & James, H. D. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present and future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344–354.
- Timberlake, Sh. (2005). Social capital and gender in work place. **Journal of Management Development**, 24(1), 34-44.
- Yong, J.Y, Yusliza, M.Y, Ramayah, T(2019), Nexus between intellectual capital and green green human resource Management, *Journal of Cleaner organizational Production*, 215, 364-374.



- Vandae, R. (2007). Developing A Framework To Describe The Interaction Of Social And Intellectual Capital In Organizations, **Journal of Knowledge Management Practice**, 8(1).
- Zou, X. & Huan, T.C. (2011). A study of intellectual capital's impact on listed banks' performance in china, **African journal of business management**. 5(12), 5001-5009.