

بررسی نقش خصوصی سازی بر عملکرد سرمایه انسانی در صنعت بانکداری ایران (مطالعه موردی: بانکهای استان کیلان)

دکترمهرداد گودرزوند چگینی^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۰/۲۰

ثمین یوسفی^۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۱۲/۲۱

چکیده

عصر کنونی عصر دانش و اطلاعات است و دارندگان دانش، سرمایه‌های انسانی سازمان بشمار می‌روند. نیروی انسانی و سرمایه در کنار اطلاعات بعنوان عوامل اساسی تولید در سازمانها مطرح می‌شود و تعامل و هماهنگی این عوامل در راستای اهداف سازمان می‌تواند منجر به بهره‌وری و کیفیت عملکرد سازمانها گردد. در سالهای اخیر، با اعمال سیاست خصوصی سازی در صنعت بانکداری ایران، راه برای افزایش رقابت بین بانکها فراهم شده است و مدیران بایستی در برنامه ریزی‌های کوتاه مدت و بلندمدت خود، با این پدیده برخورد کنند تا بتوانند خدماتی کارا و با توان رقابتی بالاتر نسبت به رقبای ارائه دهند. بنابراین، بانکها باید به منظور حفظ بقای خود و پیشرفت در عرصه رقابتی به بهبود مستمر عملکرد خود پردازند. هدف اصلی این مطالعه، ارزیابی بخش خصوصی سازی در اثرگذاری سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی می‌باشد. تحقیقات پیشین همبستگی مثبت و معناداری بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی ارائه داده‌اند. این تحقیق، در پی آزمون این یافته‌ها در دو بخش دولتی و خصوصی صنعت بانکداری ایران است. برای گردآوری داده‌های این تحقیق از پرسشنامه‌ی بوتنیس و برای اکتشاف سازه‌ها و بسط گویه‌ها، از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی (PCA) و روابط خطی ساختاری (LISREL) استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از آنست که سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی هر دو بخش دولتی و خصوصی تاثیر مثبت و معناداری دارد، اما میزان این اثرگذاری در بخش خصوصی در مقایسه با بخش دولتی بیشتر می‌باشد. بنابراین می‌توان ادعا نمود اعمال سیاست خصوصی سازی بر عملکرد سرمایه انسانی در صنعت بانکداری تاثیر مثبتی دارد.

واژگان کلیدی: سرمایه انسانی، عملکرد سازمانی، خصوصی سازی، مدل معادلات ساختار

۱- مقدمه

شاید بتوان گفت که تفاوت فاحش بین کشورهای صنعتی با کشورهای توسعه نیافته ناشی از میزان برخورداری کشورهای پیشرفته صنعتی از نیروهای متخصص و حاکمیت فرهنگ علمی در جامعه آنها باشد. برای اینکه کشورهای توسعه نیافته گامهای مؤثرتری در مسیر توسعه بردارند لازم است، برای تربیت نیروی کار کارآمد برنامه ریزی کنند و تلاش کنند از طریق آموزش و پرورش نیروی انسانی، همواره دانش و توانایی آنان را افزایش دهند. در مباحث توسعه، پذیرفته شده است که باید حرکت ساختار دولت در جهتی باشد که در نهایت، فعالیتهای اقتصادی در حداکثر ممکن توسط انگیزه خصوصی و با دخالت محدود دولت سامان گیرد. یکی از مهمترین دستاوردهای تحلیل توسعه‌ی معاصر در کشف این نکته نهفته است که حصول بازده‌های اقتصادی قابل توجه (بعنوان دستاوردهای اقتصادی توسعه) در جامعه در گرو تشکیل "دانش و دانایی" است. دولتها در سالهای اخیر اصلاحات جدی در استراتژی توسعه خود مبتنی بر دانش و اقتصاد دانش محور انجام داده‌اند (Dupisoni, 2005, 10). بعبارت دیگر امروزه این مسأله از یافته‌های روشن تحلیل‌های توسعه است که بازده اقتصادی در سطح بالا و با قدرت پایداری، دیگر در گرو وجود منابع طبیعی یا سرمایه فیزیکی عظیم نیست. آنچه سازنده اصلی این مقوله است، سرمایه انسانی و دانش و دانایی می‌باشد. البته در بحث‌های توسعه ضرورت و انباشت سرمایه فیزیکی و یا

۱. دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، نویسنده مسئول goodarzvand@iaurasht.ac.ir

۲. دانشجوی دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان Yousefi_samin@yahoo.com

دسترسی به منابع اولیه طبیعی برای حصول بازدهی اقتصادی انکار نمی‌شود، بلکه این نکته مورد تأکید قرار می‌گیرد که در صورت تشکیل سرمایه انسانی و در صورت حصول دانش و دانایی، سرمایه فیزیکی و سایر متغیرهای سازنده بازدهی می‌تواند با سهولت قابل توجه شکل گیرد. سرمایه انسانی یکی از عوامل مؤثر در توسعه جوامع امروز است که این عامل منجر به ایجاد دانش و نوآوری می‌گردد. اما حصول دانش و دانایی و تشکیل سرمایه انسانی علاوه بر نهادهای رسمی آموزشی در گرو تشکیل نهادها و سازمانهای ویژه‌ای است که واقعاً نمی‌تواند در مراحل اولیه گذار توسعه‌ای مورد توجه ویژه قرار گرفته و باید با انگیزه خصوصی سازی سامان گیرد (Bidgoli et al, 2009, 3). سرمایه انسانی تنها نهاده‌ای است که می‌تواند ضمن تغییر خود، سایر نهادهای تولید را نیز تغییر دهد یا تعدیل نماید و مبنایی برای نوآوری فراهم کند و در نتیجه در سطح وسیعی به رشد اقتصادی بیانجامد. مفهوم سرمایه انسانی بیشتر شبیه مفهوم پل می‌باشد که این پل ارتباط میان وظایف منابع انسانی و عملکرد کسب و کار است. این بدان مفهوم است که کارکنان بر روی عملکرد سازمان بسیار مؤثر می‌باشند (Medita, 2008). سرمایه انسانی منابع غیرملموسی (ارزش افزوده) است که کارکنان برای کارفرمایان خود خلق می‌کنند. در واقع فاکتورهای انسانی در سازمان را به نمایش می‌گذارند مانند فکر و ترکیبات فکری افراد و نیز مهارت و تخصصی که در اختیار سازمان می‌گذارند (سیفی، ۱۳۹۰، ۴۸۶) و از آنجا که سرمایه‌های انسانی سازمان جزء منابع منحصربفردی است که با ارزش، نادر و غیرقابل تقلید است نقش مهمتری را نسبت به سرمایه فیزیکی و یا مالی، در بالابردن عملکرد سازمانها در عرصه رقابتی ایفا می‌کند (Hsu, 2008, 1317). عملکرد سازمانی هم به تمامی موفقیت‌های سازمان که از طریق فروش، دارایی، سود، ارزش بازاری و ارزش دفتری اندازه‌گیری می‌شود اشاره دارد. در این تحقیق منظور از عملکرد سازمانی کارایی شعب بانک می‌باشد. در سالهای اخیر، با اعمال سیاست خصوصی سازی در صنعت بانکداری ایران، راه برای افزایش رقابت بین بانکها فراهم شده است و مدیران بایستی در برنامه‌ریزی‌های کوتاه مدت و بلندمدت خود، با این پدیده برخورد کنند تا بتوانند خدماتی کارا و با توان رقابتی بالاتر نسبت به رقبای ارائه دهند. بنابراین، بانکها باید به منظور حفظ بقای خود و پیشرفت در عرصه رقابتی به بهبود مستمر عملکرد خود پردازند. خصوصی سازی فرایندی است که طی آن بخش عمومی یا دولت دامنه فعالیت اقتصادی خود را محدود کرده و مالکیت یا مدیریت برخی از واحدهای اقتصادی تحت تملک خود را به نظام بازار محول می‌کند. ایده اصلی در تفکر خصوصی سازی این است که فضای رقابت و نظام حاکم بر بازار، بنگاه‌ها و واحدهای خصوصی را مجبور می‌سازد تا عملکرد کارآتری را نسبت به بخش عمومی داشته باشند (گودرزوندچگینی و زارع، ۱۳۸۹، ۸۷). یکی از مهمترین فعالیت‌هایی که در جهت ارتقاء توان رقابتی اقتصاد در ایران صورت گرفته، سیاست‌های اصل ۴۴ قانون اساسی بوده است. با ابلاغ سیاست‌های اصل ۴۴ قانون اساسی، برنامه ریزی‌های جدی در بخش‌های مختلف اقتصادی برای خصوصی سازی بنگاه‌های دولتی ترسیم شده است. هدف اصلی از ابلاغ این سیاست‌ها تبدیل اقتصاد فعلی کشور به یک اقتصاد پویا، توسعه‌ای و رقابتی است که با کاهش تصدی‌گری دولت و توسعه فعالیت‌های بخش خصوصی امکان پذیر خواهد بود. در چارچوب فرایند خصوصی سازی، یک اقتصاد رقابتی شکل گرفته و اقتصاد رقابتی به تغییر نقش دولت، ایجاد امکانات مالی جدید و گسترش رفاه عمومی منجر می‌شود. خصوصی سازی از جمله اثربخش‌ترین و ضروری‌ترین راهبردهای دستیابی به صنعت و اقتصادی مترقی و پویا می‌باشد (کیان پور، ۲، ۱۳۸۸-۳). در فرآیند خصوصی سازی، کاهش تصدی دولت و کوچک کردن اندازه آن و درعین حال ارتقای نیروهای کیفی از اقداماتی است که می‌باید در دستور کار قرار گیرند. هرچند گام‌هایی در حوزه منابع انسانی، مدیریت دانش، آموزش و ساختار درون سازمانی در بانکداری کشور برداشته شده است، به نظر می‌رسد که این گام‌ها از انسجام و ارتباط کافی برخوردار نیستند. با توجه به عقب ماندگی نظام بانکی ایران در مقایسه با کشورهای توسعه یافته و فقدان شرایط رقابت با بانکداری جهانی و همچنین، تازه تاسیس بودن بانکهای خصوصی، بهره‌گیری از سرمایه انسانی و دانش روز، عرصه‌ی گسترده‌ای است که توجه به آن به پیشرفت و دستاوردهای قابل توجهی منتهی خواهد شد. در این میان، بررسی اثرگذاری

سرمایه انسانی بر عملکرد می‌تواند آغازی مناسب بر ارزیابی سیاست اتخاذ شده در این حوزه باشد. چنین ارزیابی‌هایی می‌تواند اقتباس عملکردها و راه‌های مناسب و همچنین رشد نظام‌های اقتصاد ملی برای توسعه همه جانبه را تسهیل نمایند. بنابراین محققین در پی پاسخ به این سوال هستند که چه رابطه‌ای بین سرمایه انسانی و عملکرد در بانک‌های بخش دولتی و خصوصی وجود دارد.

۲- مروری بر مبانی نظری و پیشینه پژوهش

تودور شولتز^۱ از مهم‌ترین اقتصاددانان معاصر است که پدر ثئوری سرمایه انسانی نامیده شده است. وی که به اهمیت و ضرورت توجه به سرمایه انسانی در تحلیل‌های اقتصادی تأکید فراوانی دارد، معتقد است که توانایی‌های اکتسابی انسان‌ها مهم‌ترین منبع رشد بهره‌وری و توسعه اقتصادی محسوب می‌شوند (سیدنورانی و همکاران، ۱۳۸۹، ۲۵). سرمایه انسانی شامل قابلیت‌های فردی، دانش، مهارت‌ها و تجربیات کارکنان و مدیران سازمانهاست. همچنین بیانگر ذخیره دانش، مهارت و تجربیات از طریق یادگیری است. مدیران باید یادگیری سازمانی را در کارکنان خود افزایش دهند و با تشویق کارکنان به یادگیری مهارت‌ها و قابلیت‌های آنها را افزایش داده و محیطی ایجاد نمایند تا در آن دانش تولید شود، دانش تسهیم شود، دانش بکار گرفته شود و یادگیری در طول زندگی کاری انجام شود. بنابراین سرمایه انسانی محدود به منابع انسانی نیست. در منابع انسانی تأکید بر دانش فرد در ارتباط با شغل اوست اما در سرمایه انسانی تأکید بر تولید دانش و تسهیم آن بین گروه‌ها و فرایندهای سازمانی است (کردستانی، ۱۳۸۷، ۳). سرمایه انسانی متعلق به کارکنان است نه سازمانها، و می‌تواند از طریق آموزش توسعه پیدا کند. از سوی دیگر سرمایه انسانی به دو طریق تعیین می‌گردد: ظرفیت‌های کارکنان و تعهدات آنها. ماهیت خاص سرمایه انسانی این است که آن قابل انتقال می‌باشد و متعلق به سازمان نیست. به دلیل اینکه کارکنان بعنوان مالکان سرمایه انسانی در نظر گرفته شده‌اند (Liu, 2009, 228). سرمایه انسانی به ذخیره دانش افراد یک سازمان اشاره دارد بطوریکه از طریق کارکنان آن نشان داده می‌شود (Dong et al, 2010, 783). سرمایه انسانی نشان دهنده "موجودی دانش افراد یک سازمان" می‌باشد. آن بعنوان عنصر اصلی از سرمایه فکری و مهمترین منبع مزیت رقابتی پایدار در نظر گرفته شده است (Bontis, 2008, 216). مهمترین عناصر تشکیل دهنده سرمایه انسانی سازمان مجموعه مهارت‌های نیروی کار، عمق و وسعت تجربه‌ی آنان است. این سرمایه در شب با ترک سازمان از سوی کارکنان از سازمان خارج می‌شود، سرمایه انسانی شامل: الف) مهارت‌ها و شایستگی‌های نیروی کار، ب) دانش آنان در زمینه‌هایی که برای موفقیت سازمان مهم و ضروری هستند و ج) استعدادها، اخلاق و رفتار آنان است (Marr, 2008, 5). سرمایه انسانی اشاره به دانش ضمنی افراد دارد که در ذهن کارکنان قرار دارد. سرمایه انسانی بعنوان منبع اصلی نوآوری، تجدید استراتژیک از یک سازمان مهم است و سازمان می‌تواند بدین گونه در اقتصاد مبتنی بر دانش ارزش ایجاد نماید. سرمایه انسانی می‌تواند بصورت ترکیبی از شایستگی، نگرش و خلاقیت کارکنان تعریف شود. شایستگی کارکنان شامل دانش، مهارتها، استعدادها و ابتکار است که دانش و مهارت برترین هستند. دانش که در برگیرنده دانش فنی و دانش آکادمیک می‌باشد، بطور عمده از طریق آموزش مدرسه حاصل می‌شود و بنابراین آن نظری است. مهارتها، توانایی کارکنان برای انجام تکالیف عملی، عمدتاً از طریق عمل حاصل می‌شود، بخصوص مهارتهای ضمنی که نمی‌توان بمعنای واقعی کلمه بیان نمود، حتی اگر آنها نیز بتوان از طریق آموزش مدرسه توسعه داد. نگرش کارکنان دربرگیرنده انگیزه کارکنان از کار و رضایت آنها از کار می‌باشد. آن بعنوان پیش شرطی برای کارکنان برای نمایش کامل شایستگی شان در نظر گرفته شده است. خلاقیت کارکنان آنها را به استفاده دانش شان بصورت ارتجاعی قادر می‌سازد و بطور مداوم نوآوری‌ها را منجر می‌گردد (Ramezan, 2011, 90). بنابراین سرمایه انسانی یکی از مهمترین دارایی‌های سازمان است که می‌تواند بعنوان منبعی برای کسب مزایای رقابتی تبدیل شود (Lawler, 2009, 6). مدیریت سرمایه انسانی

برخلاف آنچه که تصور می‌شود آن نیست که دولت، بخش خصوصی و یا کارکنان صرفاً چقدر منابع مادی هزینه می‌کنند، بلکه آنست که به چه میزان دارایی‌های انسانی بالقوه در جامعه را به سرمایه فعال تبدیل و ارتقاء دهند. مدیریت سرمایه انسانی پیشنهاد می‌کند که مزایای رقابتی قابل نگهداری و عملی زمانی حاصل می‌شود که سازمان یک نیروی انسانی دارد که با هیچ چیز دیگری قابل تبدیل و جایگزین شدن نمی‌باشد (نقی زاده، ۲۰۱۳۸۶). سرمایه انسانی علاوه بر تاثیر مستقیمی که بر عملکرد سازمانی دارد می‌تواند بعنوان یک عامل تسهیل کننده نیز جو سازمانی خوبی، برای عملکرد بالایی سازمانی بوجود آورد (Alpkan et al, ۲۰۰۹, ۷۳۸).

در صورتی که اندازه‌گیری سرمایه انسانی به طور مستمر و در بازه‌های زمانی مختلف انجام گیرد، می‌تواند به مدیریت برای تقویت و بکارگیری بیشتر این سرمایه در سازمان کمک کند که در نتیجه در بخش دولتی با ارتقاء پاسخگویی دستگا ههای اجرایی و اعتماد عمومی به عملکرد سازمان‌ها موجب کارایی و اثربخشی دولت می‌شود و در بخش خصوصی نیز موجب ارتقاء مدیریت منابع، رضایت مشتری، کمک به توسعه ملی، ایجاد قابلیت‌های جدید، دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و ارتقاء رده جهانی مؤسسات می‌شود.

عناصر هشتگانه سرمایه انسانی که نقش مهمی در بهبود عملکرد سازمان ایفا می‌کنند بشرح زیر است:

- ۱- افراد: اشاره به دانش مهارتها و نگرش‌های افراد و شیوه ی تأثیر گذاری مستقیم این عوامل بر عملکرد کلی سازمان دارد.
- ۲- رهبری: رهبران عالی رتبه از طریق اعمال، رفتار و پیام‌های خود حال و هوای فرهنگ سازمانی را تعیین می‌کنند.
- ۳- مدیریت دانش: جریان اطلاعات و دانش و شیوه تأثیر گذاری آن بر کارایی و بهره‌وری سازمانی.
- ۴- تصمیم‌گیری راهبردی: فرایند تأثیر گذاری نحوه اتخاذ تصمیمات سازمانی بر اثر سازمان در جامعه.
- ۵- مدیریت و ساختار سازمانی: عملیات روزمره را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
- ۶- باز سازماندهی سیستم‌ها: پاداش‌های مستقیم و غیر مستقیم که بر انگیزش کارکنان تأثیر می‌گذارد.
- ۷- فرایند در مقابل اعمال/ فعالیت‌ها: شیوه فرایند کار و جریان کار را که بر کیفیت و اثر بخشی عملیاتی اثر می‌گذارد کنترل می‌نماید.

۸- اندازه‌گیری پیشرفت: سیستمی است که انتظارات فرد، گروه و بخش را به منظور اطمینان یافتن دستیابی برای طرح کار سازمان نظارت می‌نماید. این امر بر توانایی رهبری و مدیریت برای حصول پاسخگویی روشن اثر می‌گذارد.

شواهد فزاینده نشان می‌دهد که فعالیت‌های سرمایه انسانی نقشی مهم در بهبود عملکرد سازمان ایفاء می‌نماید. شواهد مربوط به بازده مثبت و قابل توجه بر سرمایه گذاری در سرمایه انسانی دامنه‌ای از مهارت‌های فردی تا نتایج و بروندهای سازمانی مانند افزایش میزان ارائه خدمات، بهره‌وری چشمگیر، سود آوری، عملکرد سازمان در جامعه، و بهبود کیفیت خدمات تولیدات (صنوبری، ۱۳۸۸، ۱۲۳).

شواهدی وجود دارند که نشان می‌دهند سرمایه انسانی دارای تاثیر مثبتی بر عملکرد سازمانها می‌باشد. که به برخی از آنها اشاره خواهیم کرد:

تحقیقی که در سال ۲۰۱۰ توسط گاتس و لانگوین در باره "ادراک مدیران منابع انسانی از اندازه‌گیری، استراتژی و عملکرد سرمایه انسانی" انجام شد، نتایج حاکی از آن بود که با توجه به ادراک مدیران منابع انسانی، بین مرحله پیاده سازی مدیریت سرمایه انسانی و عملکرد ارتباط مثبتی وجود دارد. در واقع آنها بیان داشتند که یک سازمان با توسعه سیستم‌های مدیریت سرمایه انسانی می‌تواند عملکرد خود را بهتر مدیریت و ارزیابی نماید، همچنین ثابت کردند که متخصصان منابع انسانی می‌توانند معیارهای استراتژیک سرمایه انسانی را بوجود آورده و از طریق بکارگیری آن در سیستم ارزیابی عملکرد استراتژیک سازمان، عملکرد کل سازمان را ارتقا بخشند (Gates & Langvin, ۲۰۱۰).

لاولر در سال ۲۰۰۹ در مقاله خود تحت عنوان "سرمایه انسانی بعنوان منبعی برای کسب مزایای رقابتی" این موضوع را تایید می‌کند که بسیاری از مدیران عالی سازمانها براین باورند که یکی از الویت‌های اصلی سازمان باید یافتن افراد مناسب و توسعه آنها باشد و معتقد است که سازمانها با بهبود عملکرد سرمایه انسانی سازمان می‌توانند بر مشتریان خود، تمرکز بیشتری نمایند و به این ترتیب به مزایای رقابتی دست یابند (Lawler, ۲۰۰۹).

هسو در سال ۲۰۰۸ در مقاله خود تحت عنوان "فرآیند اشتراک دانش بعنوان عامل تسهیل کننده بهبود عملکرد سازمانی از طریق سرمایه انسانی" به بررسی رابطه سه متغیر اشتراک دانش، سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی پرداخت و نتایج مطالعه نشان داد که بین اشتراک دانش و سرمایه انسانی سازمان و همچنین میان سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و سازمانها بهبود عملکرد سازمانی خود، می‌توانند اشتراک گذاری دانش را از طریق سرمایه انسانی تشویق و تسهیل نمایند (Hsu, ۲۰۰۸).

جکسون در تحقیق خود درباره "مدیریت دارایی دانش: یک رویکرد سیستمی به مدیریت سرمایه انسانی" در سال ۲۰۰۷ به ارائه الگویی برای مدیریت دارایی‌های دانشی که آن را در گروه سرمایه انسانی جای می‌دهد پرداخت و ثابت نمود که میان مدیریت سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (Jackson, ۲۰۰۷).

دیمو و شفر در سال ۲۰۰۵ در تحقیق خود تحت عنوان "تئوری سرمایه انسانی و مشارکت سرمایه شرکتها" به حمایت تجربی از این ادعا پرداختند که هرچه سرمایه انسانی بیشتر باشد، عملکرد بهتر است و به بررسی و مقایسه موقعیتهایی پرداختند که در آن سرمایه انسانی به وفور یافت شده و یا کمبود آن مشاهده می‌شد. در این پژوهش ماهیت کیفی سرمایه انسانی و ابعاد خاص آن مورد توجه قرار گرفت و مشخص شد که جنبه‌های خاص سرمایه انسانی تمام ابعاد عملکرد را شامل نمی‌شود بلکه تنها برخی از آنها را دربرمی‌گیرد و به این نتیجه مهم دست یافتند که سازمانهایی که تیم‌های سرمایه‌ای خود را با توجه به سرمایه انسانی تشکیل می‌دهند، عملکرد بالاتری دارند (Dimov & Shepherd, ۲۰۰۵).

کارملی در مقاله خود تحت عنوان "استراتژی سرمایه انسانی و عملکرد سازمانهای بخش عمومی" در سال ۲۰۰۴ به مطالعه نقش سرمایه انسانی در بخش دولتی پرداخت و با ارائه یک رویکرد رفتاری جهت ارزیابی سرمایه انسانی سازمان به بررسی تاثیر آن بر عملکرد مالی دولتمردان محلی در اسرائیل پرداخت و با مورد تایید قرارداد اهمیت راهبردی و استراتژیک سرمایه انسانی به این نتیجه دست یافت که صاحب منصبان دولتی محلی که سرمایه راهبردی را در اختیار دارند (بعبارتی نیروی کاری تحصیل کرده که دارای صلاحیتها و تجارب خاص و ارزشمند و منحصر بفرد می‌باشند) عملکرد مالی بهتری را به نمایش می‌گذارند (Carmeli, ۲۰۰۴).

چن و همکارانش در سال ۲۰۰۴ تحقیقی درباره رابطه سرمایه انسانی و عملکرد مالی و ارزش بازاری بنگاه انجام دادند. مطالعه آنها درک وسیعی از نقش سرمایه انسانی در خلق ارزش و اساس مزیت رقابتی پایدار را فراهم ساخت (Chen et al, ۲۰۰۴).
فورکیⁱⁱ (۲۰۰۲) با استفاده از نمونه‌ای بزرگ متشکل از ۷۵۰ سازمان تجاری بزرگ به این نتیجه رسید که فعالیت‌های بیشتر سرمایه انسانی یکی از شاخص‌های مهم عملکرد سازمان است و سازمان‌هایی که از سرمایه انسانی بهتر برخوردارند در مقایسه با سازمان‌های دارای سرمایه انسانی ضعیف بیشتر به ذی نفعان خود نفع می‌رسانند.

لو و کالافوتⁱⁱⁱ (۲۰۰۲) با بررسی اهمیت عوامل «غیر ملموس» در عملکرد سازمان دریافتند که کیفیت سرمایه انسانی یک سازمان یکی از چهار عامل مهم تعیین کننده عملکرد (مالی) آینده سازمان (به همراه شبکه‌ها و اتحادها، برابری نشان تجاری، تکنولوژی و فرایندها) به حساب می‌آید (صنوبری، ۱۳۸۸، ۱۲۴).

بونتیس و همکاران در سال ۲۰۰۰ در بررسی‌ای که تحت عنوان "سرمایه فکری و عملکرد تجاری در صنایع خدماتی و غیرخدماتی مالزی" انجام دادند دریافتند که سه عنصر سرمایه فکری یعنی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری بر یکدیگر و همچنین بر عملکرد تجاری تاثیر مثبت و معنی داری دارد (Bontis et al, ۲۰۰۰).

ژانکف و مورل (۲۰۰۰) جامع ترین و دقیق ترین بررسی را روی ۱۲۵ مطالعه تجربی درباره اقتصادهای در حال توسعه انجام دادند. آنها با ارائه شواهد کافی که از مطالعات مختلف بدست آمده است چنین استدلال می‌کنند که در بیشتر کشورهای در حال گذار، مالکیت خصوصی نسبت به مالکیت دولتی، زیرساخت‌های بهتری را برای انجام بهتر فعالیت‌های اقتصادی سازمان‌ها فراهم می‌آورد یعنی سازمان‌ها را برای بقا و شکوفایی در اقتصاد مبتنی بر بازار رقابتی آماده تر می‌سازد (کیان پور، ۶، ۱۳۸۸). خلاصه‌ی نتایج برخی از مطالعات صورت گرفته را می‌توان در جدول زیر مشاهده کرد.

جدول ۱- نتایج برخی از تحقیقات پیشین

جهت همبستگی ←	چن و همکاران ۲۰۱۰	یوند واسنل ۲۰۰۴	جان پرن ۲۰۰۹	دانگ و همکاران ۲۰۱۰	میانگین معیار
P HC	۰/۶۷۸	۰/۲۱۱	۰/۱۴	۰/۲۷۹	۰/۳۲۷
شمار پاسخگویان	۳۱	۲۰۸	۳۲۶	۸۷	۱۱۷
صنعت	باتکنولوژی بالا	متفاوت	متفاوت	صنعت طراحی	---
سال	۲۰۰۳-۴	۲۰۰۳-۴	۲۰۰۸-۹	۲۰۰۹-۰	---
کشور	چین	آمریکا	چین	تایوان	---
نوع پاسخگویان	کارآفرینان و مدیران رده بالا	مدیر عاملان	مدیران	مدیران	---
پرسشنامه استفاده شده	چن	اصلاح شده بونتیس	بونتیس	بونتیس	---

در این مقاله با استفاده از تحلیل چند متغیری مدل معادلات ساختاری میزان اثرگذاری سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی را در هر دو بخش دولتی و خصوصی برآورد شده و سپس آنها را با هم مقایسه نموده و بدین ترتیب به ارزیابی سیاست‌های خصوصی سازی را در ایران پرداخت شده است.

۳- فرضیه‌های تحقیق

فرضیه ۱: سرمایه انسانی با عملکرد بانکی در بخش دولتی رابطه دارد.
فرضیه ۲: سرمایه انسانی با عملکرد بانکی در بخش خصوصی رابطه دارد.

۴- روش تحقیق

این تحقیق از نوع توصیفی-تحلیلی می‌باشد و روش آن براساس نحوه ی گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع معادلات ساختاری است. در این پژوهش با توجه به آمارهای موجود در معاونت برنامه‌ریزی استانداری استان گیلان برای نمونه‌گیری از فرمول جامعه محدود استفاده شد که تعداد ۱۰۹ بانک را بعنوان نمونه انتخاب نمودیم که شامل تعداد ۶۹ بانک دولتی و ۴۰ بانک خصوصی بود. پرسشنامه از سوی مدیران شعب بانکها در استان گیلان پاسخ داده شده است. در این تحقیق به دلیل این که تعداد جامعه ی آماری مشخص ، و شانس شعب بانک برای انتخاب شدن نیز یکسان است، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

۵- ابزار پژوهش

در تحقیق حاضر از نسخه ی اصلی پرسشنامه بوئتیس که در کانادا و مالزی اجرا شده، استفاده شده است (بوئتیس ، ۱۹۹۸). پرسشنامه مزبور دارای ۳۰ گویه می‌باشد که سرمایه انسانی و عملکرد را دربرمی‌گیرد. برای تدوین پاسخ‌ها از طیف لیکرت پنج نقطه‌ای که یکی از رایج ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری پاسخ‌های بسته به شمار می‌رود، استفاده شده است.

مختصری از گویه‌های پرسشنامه

سرمایه ی انسانی	
H۱۱ بهترین عملکرد کارکنان	H۱ سطح شایستگی ایده ال
H۱۲ برنامه ی استخدام جامع	H۲ برنامه ی آموزش جایگزینی
H۱۳ مشکلی بزرگ در صورت ترک افراد	H۳ برنامه ریزی روی ایده‌های جدید
H۱۴ تفکری به ندرت دوباره ی کار	H۴ کار گروهی کارکنان
H۱۵ عدم استفاده از حداکثر توان	H۵ نبود ارتباطات داخلی
H۱۶ آموختن از یک دیگر	H۶ طرح ایده‌های جدید
H۱۷ بیان نظرهای کارکنان	H۷ ارتقای سطح مهارت کارکنان
H۱۸ استفاده از حداکثر کارکنان	H۸ کارکنان باهوش
H۱۹ پایین آوردن سطح کار بقیه ی کارکنان	H۹ بهترین کارکنان در صنعت بانکداری
H۲۰ ارائه ی نهایت تلاش کارکنان	H۱۰ رضایت کارکنان

عملکرد بانک	
P۶ بازده دارایی‌ها پس از وضع مالیات	P۱ مدیریت بانک
P۷ بازده معاملات پس از وضع مالیات	P۲ چشم انداز آینده
P۸ واکنش در برابر رقابت	P۳ سود دهی
P۹ میزان موفقیت در ارائه ی خدمات جدید	P۴ رشد سود دهی
P۱۰ عملکرد کلی بانک	P۵ رشد معاملات

همانطور که مشاهده می‌شود برای متغیر مکنون برون زا یعنی سرمایه انسانی ، ۲۰ متغیر و برای متغیر مکنون درون زا یعنی عملکرد سازمانی بانک نیز ۱۰ متغیر در نظر گرفته شده است. همچنین در این تحقیق جهت سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب

آلفای کرانباخ استفاده شده، که تمامی متغیرها در بخش دولتی و خصوصی دارای آلفای کرانباخ بالای ۰.۷۰ بودند که حاکی از پایایی مناسب ابزار سنجش می‌باشد. همچنین برای سنجش روایی (اعتبار) سازه‌ای و نیز ساختار عوامل متغیرها، از شیوه آماری تحلیل عاملی اکتشافی از روش مؤلفه‌های اصلی استفاده شده است.

جدول ۲- آزمون پایایی گویه‌ها

عملکرد بانکی P1...P10		سرمایه انسانی H1...H20		α کرانباخ
خصوصی	دولتی	خصوصی	دولتی	
٪۹۴	٪۸۳/۱	٪۷۹/۷	٪۸۸	

ماخذ: نتایج محقق

در تحقیق حاضر از تحلیل عاملی اکتشافی به عنوان یک روش برای تدوین و تئوری استفاده شده است. بعد از حذف گویه‌های غیر معنی دار یا دارای بار عاملی پایین تر از ۰/۵ الگوهای عاملی سازگاری استخراج شد. در پایان این مرحله، در بخش دولتی ۲۰ گویه و در بخش خصوصی ۲۲ گویه از ۳۰ گویه ی اولیه پرسشنامه در تحلیل مورد استفاده قرار گرفت.

جدول ۳- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی سرمایه انسانی به روش مؤلفه‌های اصلی

سرمایه انسانی						
بخش خصوصی			بخش دولتی			
(عامل چهارم)	(عامل سوم)	(عامل دوم)	عامل	(عامل اول)	(عامل دوم)	(عامل سوم)
خلاتیت	شایستگی	کارگروهی	اول	رضایت	خلاتیت	شایستگی
بارهای عاملی	بارهای عاملی	بارهای عاملی	بارهای عاملی	بارهای عاملی	بارهای عاملی	بارهای عاملی
			۰/۸۷۴			۰/۵۴۱
			۰/۸۷۴			۰/۵۶۲
			۰/۸۴۰			۰/۵۵۲
			۰/۷۰۳			۰/۶۵۲
		۰/۸۴۹			۰/۶۵۴	
		۰/۷۶۱			۰/۵۹۵	
		۰/۷۰۸			۰/۵۵۱	
		۰/۵۹۶			۰/۵۵۳	
	۰/۷۳۵				۰/۶۵۶	
	۰/۵۵۶				۰/۵۴۹	
	۰/۷۹۶			۰/۵۳۲		
۰/۵۸۷				۰/۵۷۸		
۰/۵۰۰						

مقادیر ویژه عوامل							
۱/۶۹	۳/۵۰	۲/۳۰	۳/۸۵	۲/۰۲	۱/۹۲	۲/۶۳	۲/۵۸
درصد واریانس تبیینی توسط عوامل							
۸/۴۷	۱۷/۵۱	۱۱/۵۳	۱۹/۲۴	۱۵/۵۶	۱۴/۸۳	۲۰/۲۹	۱۹/۹۰
درصد کل واریانس تبیین شده							
۵۶/۷۷۲				۷۰/۵۹			

مأخذ: نتایج محقق

مقدار شاخص KMO (کایزر -میر -اولکین) متغیر سرمایه انسانی برای بخش دولتی و خصوصی بترتیب برابر با ۰/۸۰ و ۰/۷۵ می باشد.

جدول ۴- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی عملکرد بانکی به روش مولفه های اصلی

عملکرد بانک				
بخش خصوصی		بخش دولتی		
(عامل دوم)	(عامل اول)	(عامل دوم)	(عامل اول)	
عملکرد رقابتی	عملکرد مالی	عملکرد مدیریتی	عملکرد مالی	
بارهای عاملی	گویه ها	بارهای عاملی	گویه ها	
	۰/۸۳۳	P۱	۰/۵۷۷	P۱
	۰/۸۶۸	P۶	۰/۷۵۸	P۶
	۰/۷۳۳	P۸	۰/۵۱۸	P۸
	۰/۷۳۱	P۷	۰/۶۰۱	P۷
۰/۷۸۳		P۴	۰/۷۰۱	P۹
۰/۷۸۲		P۵	۰/۷۸۸	P۴
۰/۷۶۴		P۱۰	۰/۶۶۷	P۵
۰/۷۶۸		P۳	۰/۶۶۳	P۲
۰/۷۰۹		P۲		
مقادیر ویژه عوامل				
۲/۴۴	۵/۷۵	۱/۵۱	۱/۷۳	
درصد واریانس تبیینی توسط عوامل				
۱۸/۷۷	۴۴/۳	۳۰/۲۳	۳۴/۶۲	
درصد کل واریانس تبیین شده				
۶۳/۰۷		۶۴/۸۵		

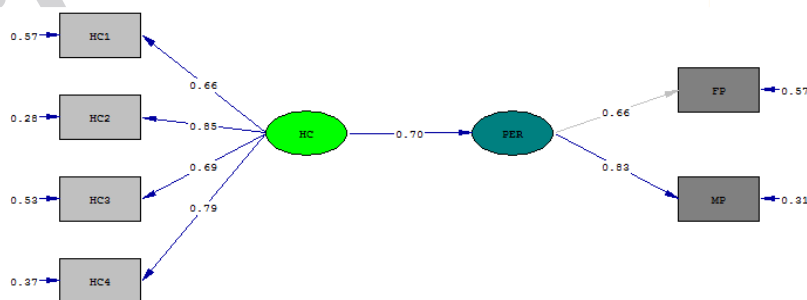
مأخذ: نتایج محقق

مقدار شاخص KMO (کایزر-میر-اولکین) برای بخش دولتی و خصوصی بترتیب برابر با ۰/۶۶ و ۰/۸۲ می باشد . همچنین در این پژوهش برای آزمون فرضیات تحقیق از روشهای معادلات ساختاری و نرم افزار LISREL۸.۵۳ استفاده شد. در اینجا داده‌های باقیمانده از مرحله اکتشاف را با استفاده از نرم افزار LISREL۸.۵۳ مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهیم. برای برآورد مدل اندازه‌گیری بر روی تحلیل عاملی تأییدی که بخشی از الگوهای اندازه‌گیری است تمرکز می‌کنیم. در تحلیل عاملی تأییدی مدلی ساخته می‌شود که در آن فرض می‌شود داده‌های تجربی بر پایه چند پارامتر توصیف یا محاسبه می‌گردند. این مدل مبتنی بر اطلاعات قبلی در خصوص ساختار داده‌ها است، ساختاری که در قالب یک تئوری، فرضیه و یا دانش حاصل از مطالعات پیشین (همان تحلیل عاملی اکتشافی) به دست آمده است. نتایج مدل اندازه‌گیری سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی بانک‌های دولتی و خصوصی در تأیید تحلیل عاملی اکتشافی انجام شده در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵- خلاصه ی تحلیل عاملی تأییدی و شاخصهای خوبی برازش

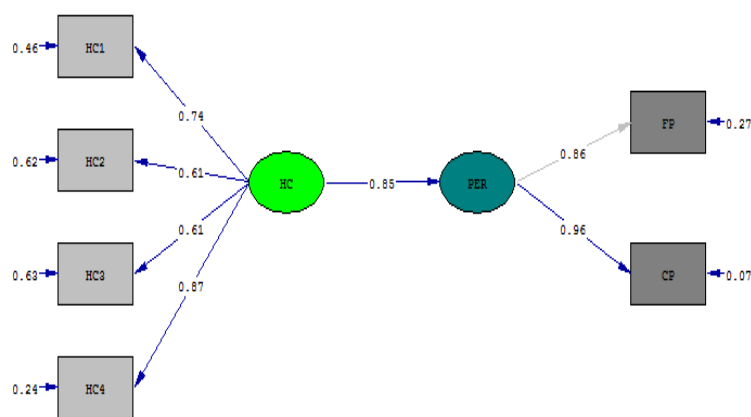
متغیرمکنون	بخش	سازه و سوال	GFI	χ^2	R
سرمایه	دولتی	۴ سازه و ۱۲ سوال (df=۲) ۳/۷۱	۰/۹۵	۰/۹۳	۰/۰۷۷
انسانی	خصوصی	۴ سازه و ۱۳ سوال (df=۲) ۳/۱۰	۰/۹۶	۰/۹۰	۰/۰۵۵
عملکرد	دولتی	۲ سازه و ۹ سوال (df=۴۳) ۱۳۷/۵۲	۰/۸۸	۰/۸۹	۰/۰۸۰
خصوصی	خصوصی	۲ سازه و ۹ سوال (df=۳۴) ۴۹/۹۵	۰/۸۹	۰/۸۶	۰/۰۶۱

منظور از مدل ساختاری، روابط علی بین متغیرهای مکنون است. هدف این مدل کشف اثرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای مکنون برون زا بر متغیرهای مکنون درون زا و یا به عبارت دیگر ارائه ی تحلیل مسیر مدل تحقیق است. همان طور که پیداست، شاخصهای برازش گویای برازش مناسب مدلها هستند. بعد از آزمون مدل در دو بخش دولتی و خصوصی، نتایج بشرح زیر می باشد (نمودارهای ۱ و ۲):



Chi-Square=20.69, df=8, P-value=0.00802, RMSEA=0.073

نمودار ۱: مدل ساختاری بخش دولتی



Chi-Square=16.72, df=8, P-value=0.03321, RMSEA=0.069

نمودار ۲: مدل ساختاری بخش خصوصی

۶- یافته‌های تحقیق

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها جدول زیر، میزان اثرگذاری سرمایه انسانی بر روی عملکرد سازمانی را در دو بخش دولتی و خصوصی نشان می‌دهد (جدول ۶).

جدول ۶- نتایج تحلیل مسیر (مدل ساختاری) در دو بخش دولتی و خصوصی

مسیر از	به ←	بخش دولتی	بخش خصوصی
انسانی ← عملکرد	۰/۷۰	۰/۸۵	
	(۳/۷۵)	(۴/۹۱)	

توجه: اعداد ردیف بالا ضرایب مسیر و اعداد ردیف پایین مقادیر T مسیرها هستند.

* مقدار شاخص GFI برای مدل‌های بخش دولتی و خصوصی به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۷ می‌باشد.

مأخذ: نتایج محقق

۷- بحث و نتیجه‌گیری

همانطور که مشاهده می‌کنیم ضریب اثرگذاری سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی در هر دو بخش دولتی و خصوصی معنادار بوده و تاثیر مثبت دارد، اما سرمایه انسانی در بخش خصوصی در مقایسه با بخش دولتی تاثیر بیشتری بر عملکرد بانکی دارد. این موضوع شاید به دلایلی چون وجود ساختارهای سنتی سلسله مراتبی در موسسات دولتی، عدم مشارکت کارکنان در سیاست‌ها و تصمیم‌گیری‌ها و خط مشی‌ها و فقدان یا کمبود دوره‌های آموزشی برای ارتقا دانش کارکنان و عدم انتصاب کارکنان متخصص و متناسب با شغل مربوطه، نبود فرصتهایی برای کارکنان بمنظور ایجاد نوآوری و... باشد. از اینرو می‌توان گفت که اخذ سیاست خصوصی سازی موجب بکارگیری مؤثر سرمایه انسانی در بانکها و در نتیجه باعث بهبود عملکرد بانکی شده است.

با توجه به تحلیل عاملی اکتشافی انجام شده و همچنین با در نظر گرفتن نتایج بالا می‌توان بمنظور رشد و تقویت سرمایه انسانی در سازمان‌ها پیشنهاداتی ارائه نمود:

- داشتن رهبری استراتژیک توسط مدیران سازمانها.
- بالابردن سطح دانش متخصصان منابع انسانی بمنظور توانمند سازی سرمایه انسانی در راستای همسو نمودن سرمایه انسانی با استراتژی‌های سازمان.
- شناخت ویژگی‌ها و خصوصیات کارکنان برای پی بردن به نقاط قوت و ضعف در جهت تقویت نقاط قوت و از بین بردن نقاط ضعف.
- ارائه خدمات آموزشی مؤثر به کارکنان و مشارکت دادن آنان در سیاست‌ها و خط‌مشی‌های تصمیم‌گیری و مدیریت.
- شناخت ارزشها و نگرشهای کارکنان و توجه به آنها.
- ایجاد سیستم‌های ارزیابی عملکرد بمنظور مقایسه عملکرد کارکنان با استانداردهای عملکرد و انجام اقداماتی برای تنبیه و پاداش.
- وجود سیستم‌هایی برای پایش رضایت شغلی در سازمان، اندازه‌گیری مستمر رضایت شغلی کارکنان در بازه‌های زمانی مختلف و تجزیه و تحلیل اطلاعات آن برای رفع موانع دستیابی به رضایت شغلی.
- ایجاد برنامه‌های آموزشی برای کارکنان بمنظور ارتقا و پیشرفت.
- از بین بردن ساختارهای سستی سلسله مراتبی برای تسهیل ارتباطات میان مدیران و کارکنان و همچنین کارکنان با یکدیگر و ایجاد ساختارهای تیمی برای اشتراک دانش و مشارکت آنان.
- ایجاد فرصتهای نوآوری و خلق ایده‌های جدید برای کارکنان تا بتوانند از این طریق دانش و ابتکارات خود را برای عرضه خدمات جدیدتر و با کیفیت تر در مقایسه با سایر رقبا بکار گیرند.
- شناسایی مشاغل راهبردی در سازمان که تحقق اهداف سازمان در گرو انجام مؤثر آنها می‌باشد.
- تهیه مسیرهای شغلی و جداول جانشینی برای مشاغل سازمان.
- ایجاد ارتباط معنی دار بین سطوح پرداخت دستمزد و پاداش کارکنان با سطح شایستگی و عملکرد فرد در سازمان.

۸- منابع

۱. سیدنورانی، سید محمدرضا و موسی خوشکلام خسرو شاهی و روح اله مهدوی (۱۳۸۹)، "سرمایه انسانی و جایگاه آن در بخش صنعت استان آذربایجان شرقی"، فصلنامه پژوهشها و سیاستهای اقتصادی، سال هجدهم، شماره ۵۵، صص ۵۸-۲۳.
۲. سیفی دیوکلائی، معصومه (۱۳۹۰)، "سرمایه انسانی در سازمان: کلید طلایی رقابت در قرن ۲۱"، مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای سرمایه فکری، دانشگاه آزاد اسلامی گنبدکاووس.
۳. صنوبری، محمد (۱۳۸۸)، "مقدمه‌ای بر سرمایه انسانی (مفاهیم و ویژگی‌ها و شاخص‌های اندازه‌گیری)"، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۲، صص ۱۳۶-۱۱۹.
۴. کردستانی، غلامرضا (۱۳۸۷)، "اندازه‌گیری و گزارشگری سرمایه انسانی"، نشریه حسابرس، شماره ۴۱، صص ۱-۵.
۵. کیان پور، سعید (۱۳۸۸)، "بررسی اجمالی خصوصی سازی در چند کشور منتخب با اشاره‌ای بر سیاست‌های کلی اصل ۴۴"، فصلنامه بررسی‌های بازرگانی، شماره ۳۸، صص ۲۰-۲.
۶. گودرزوند چگینی، مهرداد و مهدی میرزاد زارع (۱۳۸۹)، "اثرات واگذاری (خصوصی سازی) بر کارایی (شرکت سهامی مخابرات استان گیلان)"، فصلنامه بررسی‌های بازرگانی، شماره ۴۰، صص ۹۸-۸۶.

۷. نقی زاده، محمد(۱۳۸۶)، " نیروی انسانی، توانمند سازی انسانی"، مجله اطلاعات سیاسی و اقتصادی، شماره ۲۲۵-۲۲۶، ص ۲۲۰.

۸. Alpkan, L. et al (۲۰۰۹), Organizational Support For Entrepreneurship and Its Interaction With Human Capital to Enhance Innovative Performance, Emerald Group Publishing Limited, pp ۱-۳۷.
۹. Andrea Dupisoni (۲۰۰۵), Namibia Human Capital and Knowledge development For Economics Grows With Equity, pp ۱-۱۲۱, WWW.Worldbank.Org
۱۰. Bontis, N., Keow, W.C. and Richardson, S. (۲۰۰۰), Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries, Journal of Intellectual Capital, Vol. ۱, No. ۱, pp. ۸۵-۱۰۰.
۱۱. Bonis, N., Rosario Cabrita. Maria (۲۰۰۸), Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry. Journal Technology Management, vol. ۴۳, Nos. ۱-۳.
۱۲. Carmeli, A. (۲۰۰۴). Strategic Human Capital and the Performance Of Public Sector Organizations, Scandinavian Journal Of Management, pp ۳۷۵-۳۹۲.
۱۳. Chen, J., Zhu, Z. and Xie, H.Y. (۲۰۰۴), Measuring Intellectual Capital: a New Model and Empirical Study, Journal of Intellectual Capital, Vol. ۵, No. ۱, pp. ۱۹۵-۲۱۲.
۱۴. Dimov, D.P & D.A. Shepherd. (۲۰۰۵), Human Capital Theory and Venture Capital Firms :Exploring 'Home Russ' and 'Strike Outs, Journal of Business Venturing, pp ۱-۲۱.
۱۵. Feldberger Madita, (۲۰۰۸), Modern Human Capital Management, Master thesis in Business Administration, pp ۱-۷۰.
۱۶. Gates, S & P. Langevin. (۲۰۱۰), Human Capital Measures, Strategy, and Performance; HR Managers Perceptions, Accounting, Auditing & Accountability Journal, Vol. ۲۳, No. ۱, pp ۱۱۱-۱۳۲.
۱۷. Hsu, Ch. (۲۰۰۸), Knowledge Sharing Practices as s Facilitating Factor For Improving Organizational Performance Through Human capital :A Preliminary Test, Science Direct, pp ۱۳۱۶-۱۳۲۶.
۱۸. Jackson, P. (۲۰۰۷), Knowledge Asset Management :A systems Approach For Human Capital Management, Journal of Information and Knowledge Management systems, Vol. ۳۷, No. ۴, pp ۳۹۹-۴۰۳.
۱۹. Jun-yi Ren (۲۰۰۹), The Empirical Study on the Creation of Corporate Intellectual Capital from the Perspective of Social Capital, Proceedings of the ۲۰۰۹ IEEE IEEM, pp ۲۳۹۹-۲۴۰۳.
۲۰. Lawler, E. (۲۰۰۹), Make Human Capital a Source of Competitive Advantage, USC Marshall School of Business, pp ۱-۲۴.
۲۱. Liu, Ch. (۲۰۰۹). Study on the Effect of Intellectual Capital on Firm Performance, International Conference on Management of e-Commerce and e-Government, pp ۲۲۹-۲۳۱.
۲۲. Marr, B. (۲۰۰۸). Impacting Future Value: How to Manage your Intellectual Capital ,Published by The Society of Management Accountants of Certified Public Accountants and The Chartered Institute of Management Accountants.

۲۳. Ramezan, M.(۲۰۱۱), Intellectual capital and organizational organic structure in knowledge society: How are these concepts related? , International Journal of Information Management ۳۱, pp۸۸-۹۵.
۲۴. Sharifi Bidgoli,H.et al .(۲۰۰۹), Human Capital Management for Regional development by Human Network Design an Experiment in the Region of Aran and Bidgol, International Conference on Intellectual Capital Management, Zanjan Science and Technology Park-Institute for Advanced Studies in Basic Science (IASBS).
۲۵. T. P. Dong, J. C. Chou, C. L. Hung and Wilson Chen; The Role of Intellectual Capital in Taiwanese Design Industry, Proceedings of the ۲۰۱۰ IEEE ICMIT, pp ۷۸۳-۷۸۷.
۲۶. Youndt, M.A. & Snell, S.A., ۲۰۰۴. Human resource management, intellectual capital, and organizational performance. Journal of Managerial Issues, ۱۶(۳), ۳۳۷-۳۶۰.

یادداشت

-
- i. Theodor W.Schultz
ii. Forkey
iii. Low & KalaFoot

Archive of SID