

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان

ام‌البنین حقیری‌زاده، مدرس دانشگاه جامع علمی و کاربردی - haghirizadeho@gmail.com

لیلا سالاری، مدرس دانشکده فنی و حرفه‌ای دختران - lielasalari@yahoo.com

چکیده - بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌های مالی به این نکته مهم پی برده‌اند که ارائه خدمات دارای کیفیت با توجه به مسائل اجتماعی (سرمایه اجتماعی) و دخیل کردن آن در بحث بهره‌وری می‌تواند مزیت رقابتی نیرومندی برای آنان به ارمغان آورد. هدف از این پژوهش بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان را بررسی می‌نماید. این تحقیق بر اساس هدف کاربردی و بر اساس شیوه‌های گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی است. جهت گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده می‌شود. جهت تدوین مبانی نظری و پیشینه تحقیق از روش کتابخانه‌ای و جهت جمع‌آوری داده‌های میدانی از پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی انجمن سرمایه اجتماعی آمریکا و پرسشنامه استاندارد بهره‌وری هرسی و گلداسمیت بهره‌برداری گردیده است. نهایتاً نتایج تحقیق حاکی از تایید فرضیات است.

کلمات کلیدی: سرمایه اجتماعی؛ سرمایه ساختاری؛ سرمایه شناختی؛ بهره‌وری

۱- مقدمه و بیان مساله

در دهه اخیر سرمایه اجتماعی به یکی از مباحث اساسی مورد توجه محافل آکادمیک و تحقیقاتی جهان تبدیل شده است. سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از هنجارها؛ ارزش‌های غیررسمی؛ قواعد عرفی و تعهدات اخلاقی است که رفتارهای متقابل افراد در چارچوب آن شکل می‌گیرد و موجب تسهیل روابط اجتماعی افراد می‌شود و معمولاً موجب افزایش همکاری و مشارکت اجتماعی افراد می‌شود و کمک می‌کند تا سرمایه‌های انسانی و مادی و اقتصادی بتوانند در تعامل با هم به یک رشد پویا برسند. آزمون واقعی مفهوم سرمایه اجتماعی به عنوان یک سازه مفهومی؛ منجر به شکل‌گیری بینش‌های تازه‌ای در روابط اجتماعی و تاثیر این بینش‌ها بر زندگی افراد و سازمان‌ها می‌شود. (رحمان‌پور و دیگران؛ ۱۳۸۷) سرمایه اجتماعی عمده‌تأییدی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی بوده و شناسایی آن بعنوان

یک نوع سرمایه چه در سطح کلان و چه در سطح خرد می‌تواند شناخت جدیدی را از سیستم‌های اقتصادی و اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت سیستم یاری رساند. (تاجبخش؛ ۱۳۸۹)

موسسان و مدیران سازمان‌های دولتی و خصوصی در حوزه‌های تولیدی، خدمات و مالی از یک طرف در کنار نگرش به مسائل اجتماعی و سرمایه‌های اجتماعی تمام اهتمام و دقت خود را به بحث بهره‌وری مبدول می‌دارند و از طرف دیگر تحقیقات و پژوهش‌ها نشان داده است بحث بهره‌وری و لزوم توجه؛ بهبود و ارتقاء آن امروزه به عنوان یکی از ضرورت‌های اجتناب‌ناپذیر سازمان‌ها مطرح می‌گردد. نقش مهم ارتقاء بهره‌وری در نیل به اهداف مدیر را نمی‌توان از نظر پنهان داشت. بهره‌وری به مثابه ابزار مهمی است که افراد می‌توانند با آن سازمان و کارکنان خود را مورد سنجش و ارزیابی قرار داده و تشخیص دهند که تا چه اندازه از منابع موجود به نحو مطلوبی استفاده گردیده است. (امامی میبدی؛ ۱۳۸۹)

امروزه افزایش بهره‌وری به عنوان موثرترین روش دستیابی به اهداف در هر سازمانی مطرح است و اندازه‌گیری میزان بهره‌وری نیز اساسی‌ترین گام جهت ارتقای کارایی و بهره‌وری می‌باشد. به دلیل نقش بسیار مهم و اساسی کارکنان در اکثر فعالیت‌های خدماتی و اقتصادی؛ بررسی عملکرد (بهره‌وری و کارایی) کارکنان این گونه سازمان‌ها با توجه به اهمیت استراتژیکی فعالیت‌های آنها اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است ولی به دلایل مختلفی این احتمال وجود دارد که بعضی واحدها کارآ عمل ننموده و لازم است عواملی بررسی شود تا این مسائل شناسایی و مدیران به اصلاح و بهبود وضعیت موجود بپردازند. بنابراین این پژوهش درصدد است با استفاده از مبانی تجربی و مطالعات کتابخانه‌ای در مورد سرمایه اجتماعی و ارتباط آن با بحث بهره‌وری کارکنان وزارت نفت؛ موضوع تحقیق را پوشش دهد و میزان ارتباط بین این ۲ متغیر را در اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان را با استفاده از روش موسوم به پیمایش و از طریق پرسشنامه واکاوی کند و در نهایت پیشنهادهای مفید و کاربردی ارائه نماید. توجه به مطالب مطروحه این تحقیق به دنبال پاسخ به این سوالات است:

۱- آیا بین سرمایه اجتماعی و میزان بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان رابطه معناداری وجود دارد؟

۲- آیا بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و میزان بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان رابطه معناداری وجود دارد؟

۳- آیا بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و میزان بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان

هرمزگان رابطه معناداری وجود دارد؟

از آن لحاظ پژوهش حاضر ضرورت پیدا کرده که مقوله سرمایه اجتماعی تاکنون در اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان مورد بررسی قرار نگرفته است و مدیران این سازمان تاکنون به اثرگذاری و میزان آن در بهره‌وری کارکنان سازمان خود توجه نداشته و شاید بعضاً با موضوع سرمایه اجتماعی آشنایی چندانی نداشته‌اند. همچنین عصر رقابتی دنیای تجارت و در این میان رقابت سازمان‌های تولیدی و خدماتی با یکدیگر در راستای ملموس کردن مفهوم رقابت سالم به جامعه و توجه به میزان بهره‌وری و کارایی در سیستم و سنجش آن و همزمان ارزیابی بازخوردها؛ مدیران را متوجه این مساله می‌سازد که چه عواملی می‌تواند در افزایش بهره‌وری کارکنان در اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان اثرگذار باشد که با تحقیقات انجام گرفته در گذشته در زمینه سرمایه اجتماعی و تاثیر آن بر روی موضوعاتی همچون بهره‌وری و کارایی؛ رضایت شغلی؛ کارآفرینی و ... متوجه می‌شویم که سرمایه اجتماعی بر روی هر یک از آنها بی‌تاثیر نبوده و توانسته نقش مهمی را ایفا کند. لذا توجه به سرمایه اجتماعی و اهمیت دادن به آن برای مدیران (مطالعه موردی: اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان) که جویای تحولات و تغییرات در جهت بهبود و رشد سازمان خود هستند مثمرتر واقع می‌شود و آنها را در جهت کسب اهداف سازمانی خود یاری می‌کند.

۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱) سرمایه اجتماعی^۱

اصطلاح سرمایه اجتماعی اولین بار در اثر کلاسیک «جین جاکوب» بنام «مرگ و زندگی شهرهای بزرگ آمریکا» در سال ۱۹۶۱ بکار رفته است که در آن توضیح داده بود که شبکه‌های اجتماعی فشرده در محدوده‌های حومه قدیمی و مختلط شهری، صورتی از سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند. سرمایه اجتماعی را به سادگی می‌توان به عنوان وجود مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی تعریف که اعضای گروهی و تقارن میانشان مجاز است و در آن سهیم هستند. البته مشارکت در ارزش‌ها و هنجارها به خودی خود باعث تولید سرمایه اجتماعی نمی‌گردد چرا که این ارزش‌ها ممکن است منفی باشد مثلاً در جنوب ایتالیا که تقریباً بطور همگانی به عنوان منطقه‌ای بی‌بهره از

1- Social Capital

سرمایه اجتماعی عمومیت یافته و فاقد اعتماد متقابل شناخته شده است ولی این بدان معنا نیست که در آن‌جا هنجارهای اجتماعی قوی و استواری وجود ندارد. (احمدپور؛ ۱۳۸۵)

رویکرد سرمایه اجتماعی تأکید دارد که ارزشها درخلاء ظاهر نمی شوند. قسمت دیگر سرمایه اجتماعی شبکه اجتماعی یا روابط اجتماعی است. روابط اجتماعی نیز چون ارزشها جزء مهم تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی هستند آنها جامعه ای را بوجود می آورند که تقویت کننده ارزشهای همکاری است و آنها را تشویق می کند. (طلابی لنگرودی؛ ۱۳۹۰)

۲-۲) ابعاد سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی به دو بعد شناختی و ساختاری تقسیم شده است.

بعد شناختی^۱ به بخش نامحسوس سرمایه اجتماعی مانند ارزشها، عقاید، نگرشها، رفتارها و هنجارهای اجتماعی می‌پردازد. ارزشهای اجتماعی به روحیه اعتماد و یکپارچگی اعضاء و همینطور عمل متقابل که میان اعضاء یک جامعه وجود دارد می‌پردازد. این ارزشها شرایطی را در جامعه / سازمان بوجود می‌آورند که در آن اعضاء برای تولید کالای مشترک می‌توانند با هم همکاری نمایند.

بعد ساختاری^۲ دربرگیرنده ساختارها و شبکه‌هایی است که حاوی فرایندهای تصمیم‌گیری جمعی و روشن، رهبران پاسخگو و مسئولیت متقابل است. سرمایه اجتماعی که درون گروه شکل می‌گیرد و مشخصه آن اعتماد، همکاری، همدلی و احساس مسئولیت است سطوح مختلفی دارد:

۱- سطوح فردی یا خرد (مثل همکاری و رابطه دوستان و افراد با یکدیگر)

۲- سطح گروهی یا میانه (مثل همکاری‌های خودجوش)

۳- سطح اجتماعی یا کلان (مثل عملکرد نهادهای دموکراتیک)

خواه به سرمایه اجتماعی در سطح گروه و جمع نگاه کنیم و خواه در سطح فردی، به هر حال همه محققان به این ایده اعتقاد دارند که اعضاء تعامل کننده در شبکه‌های مشارکت هستند که حفظ و باز تولید این دارایی اجتماعی را ممکن می‌سازد. یک چنین دارایی جمعی فرصت‌های زندگی اعضاء گروه را افزایش می‌دهد. یکی از شاخص‌های مهم در هر جامعه‌ای برای بقا و تداوم؛ میزان سرمایه اجتماعی است. تغییر و دگرگونی سرمایه اجتماعی نشانگر علائم بیماری یا سلامت جامعه است. در جوامعی که میزان گروه‌های اجتماعی به هر دلیلی کاهش یابد، گسیختگی‌ها و شکاف‌های ژرفی در

1- COGNITIVE

2- STRUCTURAL

میان گروه‌های اجتماعی پدیدار می‌گردد. نتیجه کاهش میزان سرمایه اجتماعی گسترش سوءظن است. (زمانی؛ ۱۳۸۵)

معمولاً در شرایطی که جامعه دچار بی‌هنجاری، فساد گسترده و عدم اعتماد شود چنین وضعیتی بروز می‌کند و هیچ راهی برای برون‌رفت از بحران در جامعه به چشم نمی‌خورد. بنابراین از یک رو هیچ گروه اجتماعی و نهادی در میان مردم مشروعیت ندارد و از سوی دیگر هیچ اراده‌ای برای برهم زدن وضع موجود در افراد و نیروهای اجتماعی وجود ندارد لذا بدینی رواج می‌یابد. (فوکویاما؛ ۱۳۸۵: ترجمه غلامعباس توسلی) مطالعاتی در حوزه پیشینه داخلی و خارجی انجام گرفته پیرامون موضوع ارائه گردیده است.

حسنعلی‌پور (۱۳۹۰) در پژوهشی به برآورد کارایی و بهره‌وری در بانک ملی و بررسی تطبیقی آن مابین واحدهای شعب منتخب تبریز با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها پرداخت. نتایج بدست آمده نشان داد که میانگین کارایی فنی خالص شعب بانک ملی با فرض بازدهی متغیر به مقیاس برابر ۸۰ درصد است و در نهایت سطح بهره‌وری رشد چندانی نداشته و در حالت رکود می‌باشد که دلیل آن به علت ثابت بودن کارایی مدیریت و در بعضی از واحدها پایین بودن آن و همچنین پایین بودن تغییرات تکنولوژی و مقیاس است. قلی‌زاده (۱۳۹۰) در تحقیقی به بررسی اثر سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی کار با استفاده از داده‌های مقطعی میان استانی بر اساس تازه‌ترین اطلاعات پرداخت. نتایج حاصل از این تحقیق حاکی از آن است که رابطه شاخص‌های شناختی تعمیم یافته؛ ساختاری غیررسمی و شناختی غیررسمی با بهره‌وری معنادار نبوده‌اند. در حالی که سرمایه اجتماعی ساختاری نهادی؛ شناختی نهادی و ساختاری تعمیم یافته؛ اثر مثبت و معنادار بر بهره‌وری داشته‌اند. شیروانی (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی تاثیر عملکرد سازمان‌های بخش دولتی بر سرمایه اجتماعی پرداخت. جامعه آماری این تحقیق را کلیه سازمان‌های دولتی شهر اصفهان و همچنین تمامی افرادی که بعنوان ارباب رجوع می‌باشند را تشکیل می‌دهند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین عوامل عملکرد سازمان‌های دولتی و سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. فیروزآبادی و دیگران (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و توسعه اقتصادی و اجتماعی در شهر تهران پرداختند. در این مطالعه و تحقیق رابطه مثبت میان سرمایه اجتماعی و توسعه یافتگی مورد تایید قرار گرفت. همچنین تحقیق نشان داد که سازوکارهای انجام کنش جمعی در مناطق با یکدیگر متفاوت است در حالیکه مناطق توسعه یافته از سازوکارهای رسمی برای این منظور استفاده می‌کنند. در مجموع مطالعه

بیان می‌کند که در تدوین سیاست‌ها و برنامه‌های شهری باید به نقش و تاثیر عوامل اجتماعی اشاره کرد. فوسل^۱ و همکاران (۲۰۰۶) در تحقیقی به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی؛ هزینه‌های معاملات؛ پیامدهای سازمانی پرداختند. این مطالعه بر اساس تحقیق بر روی ۱۷۶ نفر کارمند در یک تولیدی الکترونیکی با تکنولوژی بالا در منطقه‌ای در امریکا انجام شده است. یافته‌های اصلی این تحقیق نشان داد که میان سرمایه‌های اجتماعی و هزینه‌های معامله و پیامدهای سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد. فرناندز^۲ و همکاران (۲۰۱۰) در مقاله‌ای به بررسی اندازه‌گیری بهره‌وری تولید و اثرات تنوع بر سرمایه اجتماعی بانک‌ها پرداختند. هدف از این مقاله پیوند دادن تحقیقات قبلی بر تنوع سرمایه اجتماعی و مدیریت استراتژیک منابع انسانی و پیشنهاد یک مدل برای توضیح اینکه چطور سیستم استراتژیک مدیریت منابع انسانی می‌تواند اثرات تنوع بر ابعاد شناختی و ارتباطی سرمایه اجتماعی بانک را متعادل کند بوده است. این مدل سیستم مدیریت استراتژیک منابع انسانی را بعنوان یک ساختار؛ تعاملات اجتماعی بین کارکنان بانک را بررسی می‌کند و در نتیجه اثرات جمعیتی و سرمایه متنوع بر روی عملکرد گروه را متعادل می‌سازد. الگزی^۳ و دیگران (۲۰۱۰) در پژوهشی به بررسی سرمایه اجتماعی در نوآوری شبکه‌های متراکم بانکی پرداختند. هدف از این مقاله بررسی منشا مفهوم سرمایه اجتماعی و سپس توضیحی درباره سهم سرمایه اجتماعی در مطالعات مدیریتی و سازمانی مالی داده شده است. همچنین در این مقاله پیامدهای سرمایه اجتماعی را در ۲ نوع از نوآوری روشن می‌کند. (اصل نوآوری در مقابل نوآوری افزایشی). در نهایت نتایج این پژوهش نشان داد بعد ساختاری سرمایه اجتماعی از طریق تمرکز بر ۲ شکل مختلف (شبکه پراکنده در مقابل شبکه متمرکز) و تاثیرگذار می‌باشد.

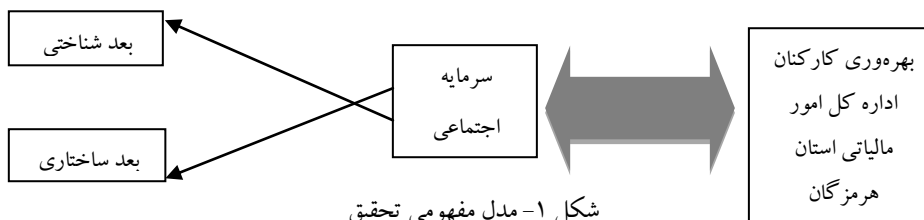
۲-۳) مدل مفهومی تحقیق

چارچوب نظری تحقیق الگوی مفهومی مبتنی بر روابط تئوریک میان عوامل و متغیرهای اثرگذار بر موضوع پژوهش که برگرفته از ادبیات پژوهش می‌باشد عبارتند از سرمایه اجتماعی و ابعاد آن بعنوان متغیرهای مستقل و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان متغیرهای وابسته‌اند. سرمایه اجتماعی بر اساس ۲ بعد شناختی و ساختاری طراحی شده است.

1- Fuessel

2- Fernandez

3- Alguezaui



۳- فرضیات تحقیق

الف) فرضیات اصلی:

بین شاخص‌های سرمایه اجتماعی و میزان بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان رابطه معناداری وجود دارد.

ب) فرضیات فرعی:

۱- بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و میزان بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان رابطه معناداری وجود دارد.

۲- بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و میزان بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان رابطه معناداری وجود دارد.

۴- روش پژوهش

۴-۱) روش تحقیق

این تحقیق بر اساس هدف کاربردی و بر اساس شیوه‌های گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است. به این دلیل کاربردی است که استفاده از نتایج طرح برای بهبود عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان است. به این دلیل توصیفی است که مطالعه وضعیت سرمایه اجتماعی در بهره‌وری کارکنان مدنظر است و از این جهت که محقق درصدد یافتن روابط بین ۲ متغیر است تحقیق از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مدیران و معاونین عالی و اجرایی اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان به تعداد ۸۰ نفر باشند. با توجه به محدود بودن جامعه (تعداد افراد جامعه) از تعیین نمونه اجتناب نموده و جامعه آماری بعنوان نمونه آماری در نظر گرفته شده است. (نمونه =

(۸۰)

۴-۲) ابزار جمع‌آوری داده‌ها

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی انجمن سرمایه اجتماعی آمریکا (۱۰ سوال بعد شناختی و ۱۰ سوال بعد ساختاری) بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت با ضریب پایایی آلفای کرونباخ ۰/۸۰۳ و پرسشنامه استاندارد بهره‌وری هرسی و گلداسمیت شامل ۲۸ سوال شامل مولفه‌های عوامل مدیریتی با ضریب آلفای ۰/۷۵؛ عوامل اجتماعی - روانی با ضریب آلفای ۰/۸۱، عوامل فرهنگی با ضریب آلفای ۰/۷۷ و عوامل محیطی با ضریب آلفای ۰/۸۳ و عوامل فردی با ضریب آلفای ۰/۹۰ است.

۴-۳) روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

۴-۳-۱) یافته‌های توصیفی

جدول ۲: مشخصات جمعیت شناختی در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۲) بررسی اطلاعات عمومی پاسخ‌دهندگان

ویژگی	گروه‌ها	فراوانی	درصد
سنوات خدمت	۱ تا ۵ سال	۷	۹
	۵ تا ۱۰ سال	۳۷	۴۶
	۱۰ تا ۱۵ سال	۲۱	۲۶
	۱۵ سال به بالا	۱۵	۱۹
تحصیلات	فوق دیپلم	۹	۱۱
	لیسانس	۵۳	۶۶
	فوق لیسانس و بالاتر	۱۸	۲۳

نتایج جدول فوق تعداد، میانگین، میانه، مد، انحراف استاندارد، بیشینه و کمینه سوالات پرسشنامه را نشان می‌دهد. در بین این شاخص‌های توصیفی، میانگین دارای اهمیت بیشتری است. همانطور که ملاحظه می‌شود بیشترین میانگین متعلق به سوال ۹ (۴/۲۶) و کم‌ترین میانگین متعلق به سوال ۱۱ (۲/۳۳) است.

جدول ۲- داده‌های مربوط به میانگین، انحراف معیار، مد، میانه و .. سوالات پرسشنامه سرمایه اجتماعی

سوال‌ات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مد	میانه	مینیم	ماکزیم
۱	۸۰	۲,۸۶	۱,۳۷	۲	۳	۱	۵
۲	۸۰	۳,۳۶	۱,۱۶	۴	۳	۱	۵
۳	۸۰	۳,۵۵	۱,۲۴	۵	۴	۱	۵
۴	۸۰	۳,۴۳	۱,۲۱	۳	۳	۱	۵
۵	۸۰	۳,۵۵	۱,۱۳	۴	۴	۱	۵
۶	۸۰	۳,۷۶	۱,۳۲	۵	۴	۱	۵
۷	۸۰	۴	۱,۲۰	۵	۴	۱	۵
۸	۸۰	۴,۲۳	۸۴	۴	۴	۱	۵
۹	۸۰	۴,۲۶	.۹۷	۵	۵	۱	۵
۱۰	۸۰	۳,۶۲	۱,۰۷	۳	۴	۱	۵
۱۱	۸۰	۲,۳۳	۱,۲۰	۲	۲	۱	۵
۱۲	۸۰	۳,۶۶	۱,۲۰	۴	۴	۱	۵
۱۳	۸۰	۳,۳۵	۱,۱۹	۳	۳	۱	۵
۱۴	۸۰	۳,۳۸	۱,۰۱	۴	۳	۱	۵
۱۵	۸۰	۳,۵۷	۱,۳۱	۵	۴	۱	۵
۱۶	۸۰	۳,۲۸	۱,۲۹	۴	۳	۱	۵
۱۷	۸۰	۳,۷۲	۱,۱۶	۴	۴	۱	۵
۱۸	۸۰	۳,۴۲	۱,۲۰	۴	۴	۱	۵
۱۹	۸۰	۳,۷۶	۱,۰۸	۴	۴	۱	۵
۲۰	۸۰	۲,۸۶	۱,۲۱	۲	۳	۱	۵

جدول ۳- داده‌های مربوط به میانگین، انحراف معیار، مد، میانه و .. سوالات پرسشنامه بهره‌وری

سوال‌ات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مد	میانه	مینیم	ماکزیم
۱	۸۰	۲,۵۶	۱,۳۳	۱	۲	۱	۵
۲	۸۰	۳,۴۳	۱,۳	۴	۴	۱	۵
۳	۸۰	۴,۶۵	.۶۳	۵	۵	۲	۵

۴	۸۰	۳,۵۲	۱,۱۶	۳	۴	۱	۵
۵	۸۰	۳,۹۶	۱,۲۲	۴	۴	۱	۵
۶	۸۰	۴,۲۳	.۹۰	۵	۴	۱	۵
۷	۸۰	۲,۸۲	۱,۳	۲	۳	۱	۵
۸	۸۰	۳,۵۶	۱,۱۹	۴	۴	۱	۵
۹	۸۰	۳,۹۲	۱,۲۱	۵	۴	۱	۵
۱۰	۸۰	۳,۶۰	۱,۱۴	۳	۴	۱	۵
۱۱	۸۰	۳,۴۷	۱,۲۴	۴	۴	۱	۵
۱۲	۸۰	۲,۹۰	۱,۴۷	۱	۳	۱	۵
۱۳	۸۰	۳,۸۸	۱,۰۷	۴	۴	۱	۵
۱۴	۸۰	۳,۷۶	۱,۲۲	۴	۴	۱	۵
۱۵	۸۰	۴,۰۷	.۹۲	۴	۴	۱	۵
۱۶	۸۰	۳,۲۵	۱,۱۹	۴	۳	۱	۵
۱۷	۸۰	۳,۰۲	۱,۰۸	۳	۳	۱	۵
۱۸	۸۰	۳,۵۶	۱,۳۵	۵	۴	۱	۵
۱۹	۸۰	۳,۹۳	۱,۰۸	۴	۴	۱	۵
۲۰	۸۰	۳,۷۵	۱,۱۰	۴	۴	۱	۵
۲۱	۸۰	۲,۲۸	۱,۱۷	۲	۲	۱	۵
۲۲	۸۰	۳,۱۳	۱,۲۰	۳	۳	۱	۵
۲۳	۸۰	۳,۹۱	۱,۱۴	۵	۴	۱	۵
۲۴	۸۰	۳,۹۶	۱,۰۱	۴	۴	۱	۵
۲۵	۸۰	۳,۷۵	۱,۱۱	۴	۴	۱	۵

نتایج جدول فوق تعداد، میانگین، میانه، مد، انحراف استاندارد، بیشینه و کمینه سوالات پرسشنامه را نشان می‌دهد. در بین این شاخص‌های توصیفی، میانگین دارای اهمیت بیشتری است. همانطور که ملاحظه می‌شود بیش‌ترین میانگین متعلق به سوال ۲۰ (۳/۹۳) و کم‌ترین میانگین متعلق به سوال ۱۴ (۳/۲۳) است.

۴-۳-۲) یافته‌های استنباطی

در این قسمت جهت تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش از روش‌های آمار استنباطی همبستگی پیرسون و رگرسیون به روش اینتر استفاده شده است. قبل از ارائه نتایج تحلیل رگرسیون، نرمال بودن توزیع داده‌های متغیر ملاک ارائه می‌شود.

۴-۳-۱) آزمون کولموگروف - اسمیرنف

جدول ۴- آزمون کولموگروف - اسمیرنف برای بررسی مفروضه نرمال بودن

فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	Z کولموگروف - اسمیرنف	(مقدار معناداری)، Sig.
۸۰	۳,۵۵	۰,۴۶	۰,۷۸۱	۰,۵۷۵

تصمیم‌گیری

از آنجایی که مقدار معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است بنابراین می‌توان فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها را پذیرفت و عنوان کرد که داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار می‌باشند. نتایج حاصل از آزمون کولموگروف - اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها نشان می‌دهد که توزیع داده‌های متغیر ملاک (بهره‌وری) نرمال است.

۴-۳-۲) آزمون فرضیه‌های تحقیق

در این بخش به منظور بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، و در ادامه برای تبیین میزان رابطه هریک از ابعاد شناختی؛ ساختاری و کلی سرمایه اجتماعی با میزان بهره‌وری بدست آمده از پرسشنامه بهره‌وری از تحلیل رگرسیون استفاده می‌شود.

آزمون فرضیه فرعی اول: بین بعد ساختاری از سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

H0: بین بعد ساختاری از سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود ندارد.

H1: بین بعد ساختاری از سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

جدول ۵- ماتریس همبستگی متغیرهای پیش‌بین و مزیت

متغیرهای مرتبط	ضریب همبستگی	تعداد	سطح معناداری (معیار تصمیم)	تفسیر
بعد ساختاری و بهره‌وری	۰/۷۱	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار

برای بررسی فرضیه اصلی تحقیق مطابق جدول با در نظر گرفتن مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر بعد ساختاری و بهره‌وری، همچنین مقدار معنادار که کمتر از ۱٪ (معیار تصمیم) می‌باشد در سطح اطمینان ۹۹٪ می‌توان نتیجه گرفت که همبستگی خطی معنی‌داری بین متغیر بعد ساختاری و بهره‌وری وجود دارد، لذا با اطمینان ۹۹٪ فرض صفر آماری مبنی بر عدم وجود ارتباط معنی‌دار رد می‌شود؛ بنابراین با توجه به مثبت و معنی‌داری ضریب همبستگی می‌توانیم بگوییم ارتباط مثبت معنی‌داری بین متغیر بعد ساختاری و کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان وجود دارد و فرضیه تأیید می‌شود.

آزمون فرضیه فرعی دوم: بین بعد شناختی از سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

H0: بین بعد شناختی از سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود ندارد.

H1: بین بعد شناختی از سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

جدول ۶- ماتریس همبستگی متغیرهای پیش‌بین و مزیت

متغیرهای مرتبط	ضریب همبستگی	تعداد	سطح معناداری (معیار تصمیم)	تفسیر
بعد شناختی و بهره‌وری	۰/۶۱	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار

برای بررسی فرضیه اصلی تحقیق مطابق جدول با در نظر گرفتن مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر توجه به بعد شناختی و بهره‌وری، همچنین مقدار معنادار که کمتر از ۱٪ (معیار تصمیم) می‌باشد در سطح اطمینان ۹۹٪ می‌توان نتیجه گرفت که همبستگی خطی معنی‌داری بین متغیر بعد شناختی و بهره‌وری وجود دارد، لذا با اطمینان ۹۹٪ فرض صفر آماری مبنی بر عدم وجود ارتباط معنی‌دار رد می‌شود. بنابراین با توجه به علامت مثبت و معنی‌داری ضریب همبستگی می‌توانیم بگوییم ارتباط مثبت

معنی‌داری بین متغیر بعد شناختی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان وجود دارد و فرضیه تأیید می‌شود.

آزمون فرضیه اصلی: بین ابعاد سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

H0: بین ابعاد سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود ندارد.

H1: بین ابعاد سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

جدول ۷- ماتریس همبستگی متغیرهای پیش‌بین و مزیت

متغیرهای مرتبط	ضریب همبستگی	تعداد	سطح معناداری (معیار تصمیم)	تفسیر
سرمایه اجتماعی و بهره‌وری	۰/۷۷	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار

برای بررسی فرضیه اصلی تحقیق مطابق جدول با در نظر گرفتن مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر توجه به سرمایه اجتماعی و بهره‌وری، همچنین مقدار معنادار که کمتر از ۰/۱ (معیار تصمیم) می‌باشد در سطح اطمینان ۹۹٪ می‌توان نتیجه گرفت که همبستگی خطی معنی‌داری بین متغیر سرمایه اجتماعی و بهره‌وری وجود دارد، لذا با اطمینان ۹۹٪ فرض صفر آماری مبنی بر عدم وجود ارتباط معنی‌دار رد می‌شود: بنابراین با توجه به علامت مثبت و معنی‌داری ضریب همبستگی می‌توانیم بگوییم ارتباط مثبت معنی‌داری بین متغیر سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان وجود دارد و فرضیه تأیید می‌شود.

همان‌طور که در جدول ۸ قابل مشاهده است، رابطه تمامی مولفه‌های سرمایه اجتماعی (بعد شناختی و بعد ساختاری) و مولفه‌های بهره‌وری (عوامل مدیریتی، عوامل اجتماعی- روانی، عوامل فرهنگی، عوامل محیطی و عوامل فردی و فرهنگی) در سطح ۰/۰۱ معنادار است. همبستگی بعد ساختاری و بهره‌وری (۰/۷۱) بیش‌تر از همبستگی بعد شناختی و بهره‌وری (۰/۶۱) است. همچنین رابطه سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان نیز ۰/۷۷ به دست آمده است.

جدول ۸- نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه مولفه‌های سرمایه اجتماعی و مولفه‌های بهره‌وری

رابطه	ضریب همبستگی	تعداد	سطح معناداری	تفسیر
بعد شناختی و عوامل مدیریتی	۰/۶۲	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
بعد شناختی و عوامل اجتماعی - روانی	۰/۶۳	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
بعد شناختی و عوامل فرهنگی	۰/۵۹	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
بعد شناختی و عوامل محیطی	۰/۶۲	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
بعد شناختی و عوامل فردی	۰/۳۷	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
بعد ساختاری و عوامل مدیریتی	۰/۵۲	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
بعد ساختاری و عوامل اجتماعی - روانی	۰/۶۳	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
بعد ساختاری و عوامل فرهنگی	۰/۵۸	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
بعد ساختاری و عوامل محیطی	۰/۲۹	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار
بعد ساختاری و عوامل فردی	۰/۴۸	۸۰	۰/۰۱	رابطه مستقیم و معنادار

۴-۳-۲-۳) تحلیل رگرسیون

همان‌طور که مشاهده می‌شود اثرات هر ۲ متغیر معنادار شده و آن‌ها در پیشگویی متغیر ملاک سهم دارند. در این جا می‌توان قضاوت کرد که بعد ساختاری سهم بیشتری در مقایسه با بعد شناختی در پیشگویی متغیر ملاک (بهره‌وری) دارد. زیرا یک واحد تغییر در انحراف معیار آن باعث می‌شود تا انحراف معیار متغیر ملاک (بهره‌وری) به اندازه بیشتری تغییر کند. یک واحد تغییر در انحراف معیار بعد ساختاری باعث می‌شود تا انحراف معیار متغیر ملاک (بهره‌وری) به اندازه ۰/۵۴ تغییر کند. یک واحد تغییر در انحراف معیار بعد شناختی باعث می‌شود تا انحراف معیار متغیر ملاک (بهره‌وری) به اندازه ۰/۳۵ تغییر کند. می‌توان با توجه به ضرایب حاصل شده در جدول فوق معادله رگرسیون زیر را برای متغیر ملاک (بهره‌وری) به صورت زیر نوشت:

$$\hat{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

(بعد ساختاری) ۰/۵۴ + (بعد شناختی) ۰/۳۵ = بهره‌وری

۴-۳-۲-۴) آزمون فریدمن برای مقایسه رتبه میانگین مولفه‌های سرمایه اجتماعی

جدول ۹- آزمون فریدمن برای مقایسه رتبه میانگین مولفه‌های سرمایه اجتماعی

متغیر	رتبه میانگین	تعداد	خی دو	درجه آزادی	معناداری
بعد ساختاری	۱/۶۸	۸۰	۱۱/۲۱	۱	۰/۰۰
بعد شناختی	۱/۳۲				

در جدول فوق رتبه میانگین‌های مولفه‌های سرمایه اجتماعی ارایه شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود بعد ساختاری (۱/۶۸) دارای رتبه بالاتری نسبت به بعد شناختی (۱/۳۲) است. علاوه بر این مقداری خی دو ۶۳/۷۲ در سطح ۰/۰۰ معنادار است.

جدول ۱۰- آزمون فریدمن برای مقایسه رتبه میانگین مولفه‌های بهره‌وری

متغیر	رتبه میانگین	تعداد	خی دو	درجه آزادی	معناداری
عوامل مدیریتی	۳/۴۱	۸۰	۵۲/۸۲	۴	۰/۰۰
عوامل اجتماعی - روانی	۲/۶۰				
عوامل فرهنگی	۳/۰۱				
عوامل محیطی	۲/۲۰				
عوامل فردی	۳/۷۸				

در جدول فوق رتبه میانگین‌های مولفه‌های بهره‌وری ارایه شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود عوامل فردی (۳/۷۸) دارای بیش‌ترین رتبه و عوامل محیطی (۲/۲۰) دارای کم‌ترین رتبه است. علاوه بر این مقداری خی دو ۵۲/۸۲ در سطح ۰/۰۰ معنادار است.

۴-۳-۲-۵) آزمون تحلیل واریانس

جدول ۱۱- آزمون تحلیل واریانس به منظور بررسی تفاوت وضعیت ابعاد سرمایه اجتماعی در واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان

		مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig.
بین گروهی درون گروهی کل	ساختمانی	6.637	10	.664	2.938	.004
	درون گروهی	15.585	69	.226		
	کل	22.222	79			
بین گروهی درون گروهی کل	شناختی	5.802	10	.580	3.238	.002
	درون گروهی	12.365	69	.179		
	کل	18.167	79			
بین گروهی درون گروهی کل	سرمایه‌ای	5.710	10	.571	4.251	.000
	درون گروهی	9.270	69	.134		
	کل	14.980	79			

الف) بعد ساختمانی سرمایه اجتماعی

آزمون فرضیه: بین وضعیت موجود سرمایه اجتماعی (از نظر بعد ساختمانی) در بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان تفاوت معناداری وجود دارد.

H0: بین وضعیت موجود سرمایه اجتماعی (از نظر بعد ساختمانی) در بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان تفاوت معناداری وجود ندارد.

H1: بین وضعیت موجود سرمایه اجتماعی (از نظر بعد ساختمانی) در بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به خروجی SPSS که در جدول ۴-۲۵ آمده مقدار معنادار $0/004$ می‌باشد و از سطح معناداری برخوردار است. بنابراین فرض H_0 در سطح $0/99$ تایید نمی‌شود بنابراین می‌توان گفت تفاوت معناداری بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان از نظر بعد ساختمانی سرمایه اجتماعی وجود دارد یعنی کل واحدهای مورد بررسی از نظر بعد شناختی مثل هم نمی‌باشند.

(ب) بعد شناختی سرمایه اجتماعی

آزمون فرضیه: بین وضعیت موجود سرمایه اجتماعی (از نظر بعد شناختی) در بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان تفاوت معناداری وجود دارد.

H0: بین وضعیت موجود سرمایه اجتماعی (از نظر بعد شناختی) در بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان تفاوت معناداری وجود ندارد.

H1: بین وضعیت موجود سرمایه اجتماعی (از نظر بعد شناختی) در بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به خروجی SPSS که در جدول ۴-۲۵ آمده مقدار معنادار ۰/۰۰۲ می‌باشد و از سطح معناداری برخوردار است. بنابراین فرض H0 در سطح ۰/۹۹ تایید نمی‌شود. بنابراین می‌توان گفت تفاوت معناداری بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان از نظر بعد شناختی سرمایه اجتماعی وجود دارد یعنی کل واحدهای مورد بررسی از نظر بعد شناختی مثل هم نمی‌باشند.

(ج) بعد کلی سرمایه اجتماعی

آزمون فرضیه: بین وضعیت موجود سرمایه اجتماعی (بعد کلی) در بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان تفاوت معناداری وجود دارد.

H0: بین وضعیت موجود سرمایه اجتماعی (بعد کلی) در بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان تفاوت معناداری وجود ندارد.

H1: بین وضعیت موجود سرمایه اجتماعی (بعد کلی) در بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان تفاوت معناداری وجود دارد.

با توجه به خروجی SPSS که در جدول ۴-۲۵ آمده مقدار معنادار ۰/۰۰ می‌باشد و از سطح معناداری برخوردار است. بنابراین فرض H0 در سطح ۰/۹۹ تایید نمی‌شود بنابراین می‌توان گفت تفاوت معناداری بین واحدهای مختلف اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان از نظر بعد کلی سرمایه اجتماعی وجود دارد یعنی کل واحدهای مورد بررسی از نظر بعد شناختی مثل هم نمی‌باشند.

۵- نتیجه گیری کلی

فرضیه اصلی تحقیق مورد تایید قرار گرفت. بنابراین بین سرمایه اجتماعی و میزان بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

فرضیات فرعی تحقیق نیز مورد تایید قرار گرفتند. بنابراین:

(۱) بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و میزان بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

(۲) بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و میزان بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

۶- پیشنهادات بر مبنای یافته‌های تحقیق

بهره‌وری در اکثر سازمان‌ها و ادارات دولتی در ایران در سطح پایینی قرار دارد و اکثر کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان از این قاعده مستثنی می‌باشد. با توجه به نتایج تحقیق از آنجا که ارتباط مثبت معناداری بین سرمایه اجتماعی و مولفه‌های آن (بعد شناختی و بعد ساختاری) در بین کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان وجود دارد جهت تقویت این ارتباط پیشنهاد می‌گردد:

(۱) از عوامل موثر بر بهره‌وری؛ بهبود روش‌های مدیریت سازمان؛ توجه به شایسته سالاری و لزوم استفاده از مدیران و معاونین خلاق و نوآور؛ ترکیب نیروی انسانی؛ درصد بهره‌برداری از امکانات، امنیت شغلی و اخلاق کاری می‌باشد که همه این موارد بایستی توسط مدیران اصلی و برنامه‌ریز ان مالی و مدیران منابع انسانی و مالی اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان مدنظر قرار گیرد.

(۲) عوامل موثر بر بهره‌وری به دو دسته تقسیم می‌شود: عوامل فیزیکی و عوامل روانی. عوامل فیزیکی عوامل ملموس در فرآیند هستند که بر بهره‌وری تاثیر می‌گذارند. عوامل روانی نیز به الگوهای رفتاری مدیریت و کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان اشاره دارد که غالباً به همان شدت عوامل فیزیکی بر بهره‌وری تاثیر می‌گذارد. عوامل روانی به دسته بازدارنده‌ها و برانگیزاننده‌ها تقسیم می‌شود. بازدارنده‌ها شرایطی در محیط کار یا خارج آن می‌باشند که مانع از ارائه کار با کیفیت توسط کارکنان می‌شوند. برانگیزاننده‌ها به کلیه عواملی اطلاق می‌شود که محیط کار و نهایتاً نحوه ارائه کار را از لحاظ کیفیتی تحت تاثیر قرار می‌دهند. اما چگونگی هدایت و سوق دادن سرمایه اجتماعی در

جهتی مثل بهره‌وری نیاز سرمایه‌گذاری اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان در تحقیقات و مطالعات جامع در این حوزه‌ها را می‌طلبد.

۳) از طریق آموزش کارکنان (تبلیغ تلفیق خیر فردی و خیر جمعی) بوسیله نقش رسانه؛ تقویت سیستم نظارتی اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان، این شکاف را که بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان هرمزگان بوجود آمده است می‌توان برداشت. در هر حال بایستی آیندگان با بررسی بیشتر و مطالعات جدی به این مهم دست یابند.

منابع و مأخذ

- ۱- احمدپور. هادی (۱۳۸۵) "بررسی کارایی سیستم بانکی با استفاده از روش DEAP" پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه مازندران.
- ۲- امامی‌مبیدی. علی (۱۳۸۹) "اصول اندازه‌گیری کارآیی و بهره‌وری"؛ موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- ۳- تاجبخش. کیان. (۱۳۸۴) "سرمایه اجتماعی اعتماد دموکراسی و توسعه"؛ ترجمه افشین خاکباز و حسین پویان. تهران؛ نشر شیرازه.
- ۴- رحمان‌پور. لقمان. (۱۳۸۲) "مدیریت سرمایه اجتماعی. رویکردی اثربخش در مدیریت منابع انسانی"؛ فصلنامه مطالعات مدیریت. ۱۹.
- ۵- محسن (۱۳۸۵) "نقش سرمایه‌های اجتماعی و توسعه اقتصادی"؛ نشریه دریاچه فصلنامه فرهنگی اجتماعی اقتصادی.
- ۶- طلاچی لنگرودی. حسین؛ (۱۳۹۰) "بهره‌وری و عوامل مؤثر بر آن در بانک کشاورزی"؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران
- ۷- فوکویاما فرانسیس (۱۳۷۹) "پایان نظم سرمایه اجتماعی و حفظ آن"؛ ترجمه غلامعباس توسلی. انتشارات جامعه ایرانیان.
- ۸- علیرضا. (۱۳۸۱) "طراحی مدل پویایی بهره‌وری با رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها"؛ رساله دکتری. دانشگاه تربیت مدرس.
- ۹- نصیری ناصر. (۱۳۸۲) "بررسی کارایی سیستم بانکی به روش تحلیل پوششی داده‌ها" رساله دکتری. دانشگاه تربیت مدرس

- 10- –Alguezaui and Filieri(2010), "Investigating The Role of Social Capital in innovation: sparse versus dense network", journal of knowledge management, Vol.14, No. 6, pp 891-909
- 11- Fernandez, A. (2010). "effect if variety on Bank social capital", journal of the royal statistical society, Vol.11, No. 3, pp 191-183.
- 12- Fussel, j. (2006), Relation of social capital, cost of transaction and organizational consequence", journal of Management science.Vol.18, No.2, pp 402-412.