سرمایه سازمانی؛ رویکردی نوین در مدیریت اسلامی با تاکید بر تعالیم قرآن کریم

حسین محمدی[۱]

چکیده:

گسترش دانش مدیریت و توسعه ابزارهای کیفی و کمی برای اندازه گیری موفقیت یا عدم موفقیت سازمانهای دولتی و غیردولتی در دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده سازمانی، به حدی قابل توجه بوده است که امروزه تقریبا همگی بر نقش قابل توجه تئوری ها و ابزارهای مدیریت در بهبود عملکرد سازمان ها اتفاق نظر دارند.

اگر چه در دهه های اخیر موضوعاتی نظیر مسئولیت های اجتماعی شرکت، اخلاقیات سازمان، کارافرینی و نوآوری و موضوعاتی مشابه در حوزه های مدیریتی مطرح شده و از جانب سازمان ها حداقل در ظاهر تعقیب می شود، اما واقعیت آن است که خود این موضوعات همگی در یک مقوله بزرگتر تحت عنوان سرمایه سازمانی قابل ساماندهی است.

منظور از سرمایه سازمانی مجموعه ای از سرمایه ها و دارایی های غیرملموس یک سازمان است که طیف گسترده ای از سرمایه های معنوی، سرمایه های انسانی، سرمایه های ارتباطی، سرمایه های اطلاعاتی و نظایر آن را تشکیل داده و رسیدن به اهداف و رسالت سازمان را تسهیل می نماید. در این مقاله با مروری بر مفهوم سرمایه سازمانی و ذکر شاخص هایی برای سرمایه سازمانی تلاش می شود تا با تاکید بر تعالیم قرآن کریم، جنبه هایی از سرمایه سازمانی به همراه زیرشاخص های سرمایه سازمانی مورد تاکید قرار گرفته و نقش و اهمیت این سرمایه در موفقیت و رسیدن به اهداف سازمان مورد بررسی قرار گیرد.

کلمات کلیدی: مدیریت، سرمایه سازمانی، سرمایه اجتماعی، شاخص های سرمایه سازمانی، تعالیم قرآن کریم

۱- مقدمه

مدیریت و موضوعات مرتبط با آن از حوزه های جالب و بحث برانگیز در علوم انسانی است و تئوری های مختلف در این خصوص به ارزیابی و ارائه راهکار به مدیران جهت دست یابی به اهداف سازمان می پردازند و در این مسیر برای آموزش مدیریت مباحث مختلفی از جمله برنامه ریزی، کنترل، تصمیم گیری، رهبری، انگیزش، برقراری ارتباطات، کارگزینی و سازماندهی را ذکر می کنند. اخیرا تئوری های مدیریت وارد حوزه هایی مثل ایفای مسئولیت های اجتماعی، اخلاقیات در مدیریت و کسب و کار، مدیریت بین المللی و ضرورت های فرهنگی، خلاقیت و حل مسائل سازمانی و مسائلی از این دست سوق داده شده اند و چرخه دانش در این حوزه بسیار رو به گسترش است.

به نظر می رسد علی رغم نکات بسیار برجسته و مهم مطرح شده در تئوری ها و نظریات مدیریت توسط محققان مختلف جای موضوعی تحت عنوان "سرمایه سازمانی" و ذکر معیارها و شاخص های آن بسیار خالی است.

[۱] عضو هیات علمی دانشگاه فردوسی مشهد hoseinmohammadi@yahoo.com

ضرورت طرح سرمایه سازمانی از آنجا ناشی می شود که یک سازمان برای کسب موفقیت علاوه بر امکانات مادی مثل سرمایه های فیزیکی و نیروی کار با مهارت نیاز به فضایی دارد که در آن نیروها و امکانات هم افزایی داشته و تا حد امکان از اصطکاک آنها که به دلایل مختلف ممکن است در سازمان ایجاد شود و باعث هدردادن امکانات و استعدادها می شود، جلوگیری گردد. این فضا در بین اعضای یک سازمان وجود دارد حال یا کارکرد آن مثبت و در جهت تقویت نیروهای سازمان و یا کارکرد آن منفی و در جهت تخریب نیروها و امکانات سازمان است. نقش مدیریت در ایجاد این فضای مثبت یا منفی بسیار حیاتی و مهم است.

سرمایه سازمانی و اثرات آن در عملکرد سازمان ها، به طور مشخص و تحت این عنوان متاسفانه در ایران مورد مطالعه و پژوهش قرار نگرفته و مطالعات انجام شده در ایران حول موضوعاتی نظیر نقش سرمایه انسانی، نوآوری و موضوعاتی از این قبیل روی عملکرد سازمانی متمرکز شده است ولی تاثیر سرمایه سازمانی در فرایند تولید و تحلیل خصوصیات آن در برخی از مطالعات خارجی ذکر شده است. پرسکات و ویسلر[۲] یک تئوری درخصوص سرمایه سازمانی تحت عنوان سرمایه انسانی خاص سازمانی[۳] ارائه کرده و نتایجی را برای رشد و اندازه بنگاه بدست آورد. طبق نتیجه این محققان سرمایه سازمانی بطور مستقیم روی رشد بنگاه و عملکرد آن اثر گذار است. هال(۲۰۰۰) فرایند انباشت و تخریب سرمایه سازمانی را مدل سازی کرده و شباهت های آن را با سرمایه فیزیکی نشان داد. آتکینسون و کهو[۴]، خاطر نشان ساختند که سرمایه سازمانی یک نهاده مهم برای تولید بنگاه بوده و سهم آنرا با استفاده از یک مدل ساختاری محاسبه کردند. کارلین، چاودری و گرامیس[۵]به بررسی میزان سرمایه گذاری بنگاه در سرمایه انسانی با توسعه یک مدل ارتباطی درون بنگاهی پرداختند. لاستیگ، سیورسون و وان نیورباگ[۶] به تحلیل اثرات نوآوری تکنولوژی و سرمایه سازمانی روی موفقیت مدیریتی پرداختند. کوین و همکاران[۷](۲۰۰۵) اشاره می کنند که در محیط سرشار از نااطمینانی دنیای امروز، بنگاهها باید راه حل های مداومی برای مواجهه با رقابت جهانی و تقاضای روبه رشد مشتریان ارائه نمایند. در این زمینه یک منبع اساسی برای دستیابی به مزیت رقابتی در مقایسه با منابع سنتی مثل دارایی های ثابت و فیزیکی، دانش و سرمایه سازمانی می باشد. لاودو و همکاران(۲۰۱۰)[۸]، در مقاله ای اثر دو بعد از سرمایه معنوی یعنی سرمایه سازمانی و سرمایه اجتماعی را روی نوآوری محصول بنگاهها مورد بررسی قرار دادند. برخلاف سایر مطالعات واحد تحلیل آنها بنگاه نبود بلکه دپارتمان تحقیق و توسعه در سازمانهای تحت بررسی بود. این تحقیق در نمونه ای از بنگاههای صنعتی اسپانیا انجام شد و نتایج جالب توجهی به همراه داشت. اول اینکه یافته های تحقیق نشان داد که سرمایه اجتماعی برای نوآوری در محصول بنگاه سودمند است. دوم اینکه سرمایه سازمانی اثر غیرمستقیمی روی نوآوری محصول از طریق تاثیر گذاری مثبت روی سرمایه اجتماعی دارد. این موضوع به این معناست که بنگاهها می تواند ارتباطات و تعاملات بین افراد را بیشتر کرده و از این طریق نوآوری را بیشتر نمایند. با استفاده از ابزار دانش ضمنی و جهت دار(سرمایه سازمانی)

به دلیل مطالعات اندک انجام شده در ایران حول این موضوع این پژوهش ضمن معرفی نظریه سرمایه سازمانی به دنبال معرفی شاخص هایی برای سرمایه سازمانی با استفاده از ادبیات موضوع در جهان و ایران

[2] Prescott and Visscher (1980)
[3] Firm specific human capital
[4] Atkeson and Kehoe (2005)
[5] Carlin, Chowdhry and Garmaise (2011)
[6] Lustig, Syverson and Van Nieuwerburgh (2011)
[7] Quinn, Anderson, & Finkelstein, 2005
[8] Antonio Carmona-Lavado, Gloria Cuevas-Rodríguez , Carmen Cabello-Medina, 2010

است و در انتها نیز با کمک گرفتن از تعالیم قرآن کریم، شاخص هایی مبتنی بر قرآن کریم برای سرمایه سازمانی ذکر می شود.

۲- روش شناسی تحقیق

در تعریف سرمایه، اقتصاددانان معمولا سرمایه های فیزیکی مثل ماشین آلات، ساختمان و تجهیزات را مد نظر قرار می دهند که به همراه سرمایه انسانی به شکل مهارت، قابلیت، تخصص، توانایی و دانش نیروی کار و سایر نهاده های تولید، عملکرد یک سازمان و بنگاه تولیدی را شکل می دهد. از دهه ۱۹۹۰ میلادی اقتصاددانانی مثل پوتنام به نقش سرمایه اجتماعی در تسهیل کارکردهای اجتماعی و کاهش هزینه های معاملاتی اشاره داشته اند. پس از این زاویه اقتصاددانان سرمایه را به شکل سرمایه فیزیکی، سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی طبقه بندی کرده و نقش هر کدام از آنها را در فرایند رشد و توسعه اقتصادی مورد بررسی و ارزیابی قرار داده اند.

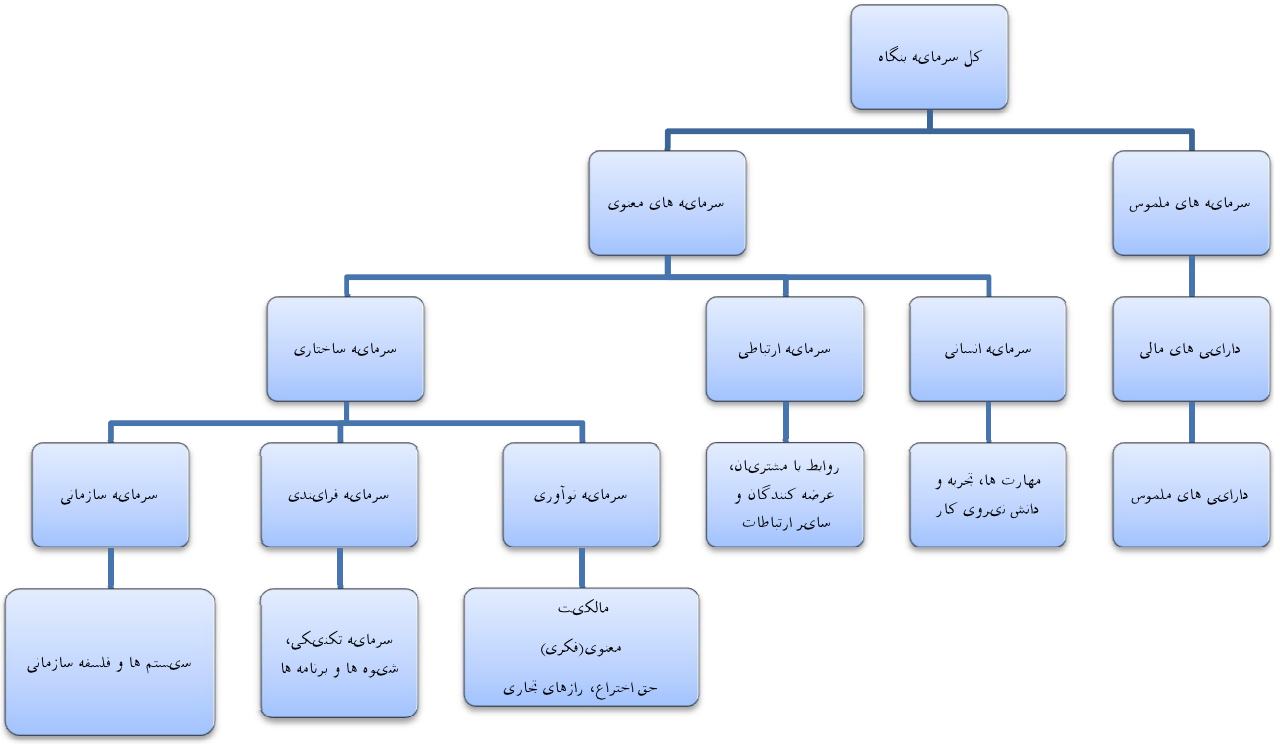
اما در حوزه مدیریت، وظیفه یک مدیر ترکیب اثر بخش و کارامد منابع و عوامل تولید از قبیل سرمایه های فیزیکی و انسانی برای دستیابی به بهترین نتایج تفسیر می شود و یک مدیر برای رسیدن به اهداف سازمان برنامه ریزی، کنترل، تصمیم گیری، سازماندهی، رهبری و تیم سازی می کند تا به اهداف مشخص شده دست یابد. نقش مدیریت در بهبود عملکرد و یا تخریب امکانات و استعدادهای مجموعه امری بدیهی و غیرقابل انکار است ولی نکته ای که وجوددارد آن است که وجود برخی شرایط و فضای سازمانی، کار مدیریت را برای تعقیب اهداف سازمانی آسان کرده ولی وجود برخی فضاهای کاری و تنش های محیطی باعث می شود بیشتر توان مدیریت صرف خنثی سازی نیروهای منفی سازمان گشته و تعقیب بهینه اهداف سازمانی موضوعی دست دوم باقی بماند. این فضای کاری که از آن تعبیر به سرمایه سازمانی می کنیم، موضوعی است که هر مدیر می تواند با شاخصهای تعریف شده برای آن، به محاسبه آن پرداخته و با شناسایی نقاط قوت و نقاط ضعف سازمان، در جهت رفع نقاط ضعف و ارتقای سرمایه سازمانی اقدام کرده و از این مسیر دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل نماید.

سرمایه سازمانی ابتدا توسط پرسکات و ویسچر[9](۱۹۸۰)به عنوان انباشت و استفاده از اطلاعات خاص برای تحریک کارایی تولید در یک بنگاه تعریف شد. این سرمایه می تواند به عنوان منبعی با ارزش برای یک بنگاه تلقی شود. طبق تعریف این محققان، عناصری که می تواند شکل دهنده سرمایه سازمانی یک بنگاه باشد عبارتند از فرهنگ، ساختار، یادگیری سازمانی و مواردی نظیر آن که می تواند به عنوان منبعی برای مزیت رقابتی سازمان مد نظر قرار گیرد.

در نمودار زیر شمای کلی سرمایه یک بنگاه نشان داده شده است. در این شکل کل سرمایه بنگاه در دو شکل سرمایه های ملموس و سرمایه های معنوی تقسیم بندی شده است[10].

نمودار ۱: تقسیم بندی سرمایه کل یک بنگاه

[9] Prescott and Visscher (1980)
[10] http://en.wikipedia.org/wiki/Organizational_capital



سرمایه های ملموس همان دارایی های ملموس مثل سرمایه های فیزیکی و منابع مالی بنگاه بوده و سرمایه های معنوی شامل سرمایه انسانی، سرمایه های ارتباطی و سرمایه های ساختاری می باشد. سرمایه انسانی در مهارت، تخصص و دانش نیروی کار خود را نشان داده و سرمایه ارتباطی می تواند در ارتباطات شرکت با محیط درون و برون سازمان تعریف شود. سرمایه ساختاری نیز دارای سه بخش است که سرمایه سازمانی، سرمایه فرایندی و سرمایه نوآوری از اجزای آن به شمار می ایند. طبق این تقسیم بندی سرمایه سازمانی شامل سیستم ها و فلسفه سازمانی می باشند.

اما به نظر می رسد این تقسیم بندی سرمایه و این تعریف از سرمایه سازمانی، جایگاه سرمایه سازمانی را چندان برجسته نشان نداده و به دلیل اختلاط باسایر شکلهای سرمایه معنوی عملا تفکیک آن را دشوار می سازد.

بهتر است اینگونه تصور کنیم که سرمایه کل بنگاه از دو بخش سرمایه های ملموس و سرمایه های سازمانی تشکیل شده است که سرمایه سازمانی خود شامل اجزایی مثل سرمایه اجتماعی، سرمایه انسانی، سرمایه ارتباطی و سرمایه نوآوری است. این تعریف نشانگر بهتری از سرمایه سازمانی است چون بدون فضایی سازمانی که مشوق کارافرینی و نوآوری باشد، عملا سرمایه نوآوری نیز شکل نمی گیرد و یا اینکه بدون یک فضای مناسب برای جذب و بکار گیری نیروی انسانی کارامد در سازمان عملا سرمایه انسانی نیز بازدهی مناسب خود را نخواهد داشت. از این رو بهتر است سرمایه سازمانی را به عنوان مجموعه ای کلی به جای سرمایه معنوی در نظر بگیریم.

بنابراین سرمایه سازمانی از این دیدگاه، مفهومی نوین و جایگاهی والا در مباحث مدیریتی دارد که اشاره به میزان اعتماد متقابل مدیران و کارکنان، همکاری و کار تیمی، صداقت و امانت داری، آگاهی و دانش کاری، امنیت شغلی، شایسته سالاری در محیط کار، فرصت های برابر و عدالت، شناخت اهداف و رسالت مجموعه

سازمانی، میزان خلاقیت و نوآوری در سازمان، میزان اعتماد و همکاری مخاطبان و سایر ارگان های مرتبط با سازمان، ایفای مسئولیت های اجتماعی، ارتباطات بهتر با مشتریان، مخاطبان، دولت و سایر بنگاهها، کار شایسته و مفید و پایبندی به مقررات و قوانین سازمان دارد که این سرمایه از مجموع سرمایه تک تک کارکنان و مدیران مجموعه تشکیل شده است. سرمایه سازمانی مفهومی است که فراتر از مجموعه قوانین و مقررات حاکم بر مجموعه سازمانی می تواند نقش موثری در ارتقاء یا افت بهره وری و کارایی در سازمان داشته باشد. می توان برای سرمایه سازمانی با اجزاء تعریف شده فوق یک شاخص ترکیبی ساخته و با وزن دادن به آن، این سرمایه را محاسبه کرده و با شناخت اجزای مختلف آن در سازمان و نقاط قوت و ضعف، تلاش کرد تا با رفع نقاط ضعف سازمان کارامدی سازمان را بیشتر کرد.

۳- شاخص های سرمایه سازمانی

همانگونه که عنوان شد سرمایه سازمانی میزان سرمایه بین اعضای یک سازمان را برای رسیدن به اهداف مشخص و واحد نشان می دهد. شاخص های سرمایه سازمانی برخی مفاهیم هستند که جهت سنجش میزان سرمایه سازمانی مورد بررسی و محاسبه قرار می گیرند. این شاخص ها با جمع آوری اطلاعات پرسشنامه ای از کارکنان سازمان، مراجعان و مخاطبان سازمان، سازمانهای بالا دست و زیردست و سازمانهای مرتبط استخراج شده و میانگین وزنی این شاخص ها می تواند جهت محاسبه سرمایه سازمانی مورد استناد و استفاده قرار گیرد. خوبی این محاسبات آن است که اگر به صورت دقیق سرمایه سازمانی شرکت های مختلف محاسبه شود، اولا نقاط قوت و ضعف سازمان به خوبی نمایان شده و از این مسیر می توان پیشنهادات مفیدی برای رفع مشکلات احتمالی سازمان جهت تعقیب اهداف سازمان ارائه کرد و ثانیا با مقایسه سرمایه سازمانی شرکت های مختلف می توان سودمند ترین شرکت ها و یا غیرمفید ترین سازمان ها را در یک شهر یا کشور رتبه بندی کرد و بر مبنای شایستگی آنها، این سازمانها و مدیران و کارکنانشان را مورد تشویق یا توبیخ قرار داد. برخی شاخص های مهم در محاسبه سرمایه سازمانی به همراه زیرشاخص های آن ها عبارتند از:

1) اعتماد

هر چه میزان اعتماد بین کارکنان و مدیران یک مجموعه به یکدیگر بیشتر باشد، درک متقابل بیشتر شده و از این طریق ضمن کاهش تنش های کاری، کارایی مجموعه سازمان افزایش می یابد. در شاخص اعتماد زیرشاخص های مربوطه عبارتند از:

1-۱) میزان اعتماد کارکنان مجموعه به یکدیگر

1-۲) میزان اعتماد مدیران و اعضای هیات مدیره به یکدیگر

1-۳) میزان اعتماد کارکنان مجموعه به مدیران

1-۴) میزان اعتماد مدیران مجموعه به کارکنان

1-۵) میزان اعتماد سایر سازمانها و دستگاههای مرتبط با شرکت

1-۶) میزان اعتماد مخاطبان و ارباب رجوعان به کارکنان، مدیران و فرایندهای سازمان

2) همکاری و کار تیمی

بدون همکاری و مشارکت کارکنان یک مجموعه دستیابی به اهداف سازمانی تقریبا امری غیرممکن است. یک سازمان موفق تشکیل شده است از تیم هایی که به وظایف کاری خود آگاهی کامل داشته و برای تحقق اهداف سازمان با یکدیگر همکاری می نمایند. از این رو تحقق اهداف مستلزم جلب مشارکت و همکاری تمامی اعضای سازمان است که شاخص های آن عبارتند از:

2-۱) میزان مشارکت کارکنان در تصمیم سازیهای سازمان

2-۲) میزان همکاری کارکنان در دستیابی به اهداف سازمان

2-۳) میزان کمک کارکنان به یکدیگر در مواقع ضروری

2-۴) میزان همکاری مدیران با کارکنان

2-۵) تعداد تیم های کاری سازمان

2-۶) علاقه و ترجیح کارها و تصمیمات تیمی و گروهی به کارها و تصمیمات فردی در سازمان

2-۷) تعداد موفقیت های تیمی و یا فردی در سازمان

2-۸) میزان همکاری سایر دستگاهها و سازمانهای مرتبط

2-۹) میزان تمایل و پذیرش سازمان نسبت به کارها و تصمیمات گروهی

3) صداقت و امانت داری

میزان صداقت مدیران با کارکنان و بالعکس و نیز امانت داری طرفین تاثیر مستقیم بر میزان اعتماد سازمانی می گذارد و از این رو سازمانها تلاش می کنند کارکنانی صادق و امین را انتخاب کنند. از این بعد زیر شاخص های صداقت و امانت داری را می توان به صورت زیر برشمرد:

3-۱) میزان صداقت بین کارکنان مجموعه

3-۲) میزان صداقت بین مدیران مجموعه

3-۳) میزان صداقت کارکنان با مدیران

3-۴) میزان صداقت مدیران با کارکنان

3-۵) میزان امانت داری کارکنان

3-۶) میزان امانت داری مدیران

3-۷) میزان صداقت و امانت داری کارکنان و مدیران مجموعه نسبت به مخاطبان، ارباب رجوعان و سایر سازمانهای مرتبط

4) آگاهی، دانش کاری و تجربه مرتبط با کار

دانش و آگاهی کارکنان و مدیران یک مجموعه تاثیر بسیار زیادی در تحقق اهداف سازمان و تصمیم گیری صحیح ایفا می نماید. از این رو کارکنان و مدیران آگاه می توانند جزء سرمایه هایی باشند که در یک سازمان قابل سنجش و اندازه گیری با معیار پول نیستند و لازم است قدر و مرتبه آنها در یک مجموعه همواره مد نظر قرار گیرد. از این زاویه زیرشاخص های این معیار عبارتند از:

4-۱) سطح دانش و آگاهی تخصصی و تجربه کاری مدیر عامل

4-۲) سطح دانش و آگاهی تخصصی و تجربه هیات مدیره

4-۳) سطح دانش و تخصص و تجربه کارکنان مجموعه
4-۴) تناسب سطح دانش و مسئولیت واگذارشده به مدیران
4-۵) تناسب سطح دانش و مسئولیت کارکنان
4-۶) میزان ارزش و اعتبار سازمان به دانش و تخصص و تجربه
۴-۷) میزان اعتبار تخصیص داده شده به طرح های پژوهشی به کل بودجه سازمان
۴-۸) میزان استفاده از نتایج طرح های پژوهشی و دانش روز در فعالیت های سازمان

5) شایسته سالاری و ارتقاء متناسب کاری

شایسته سالاری در محیط کار یعنی اینکه افراد متناسب با قابلیت ها، تخصص و توانایی های خود در سازمان رشد کرده و به مشاغل و مناصب بالاتر خواهند رسید. شایسته سالاری از ارکان مهم سرمایه سازمانی است چون باعث می شود کارکنان متعهد بوده و مسئولیت پذیر تر باشند و بدانند روش رسیدن به مشاغل و مسئولیت های مهم تر در شرکت آن است که در مسئولیت های فعلی به بهترین وجه عمل نمایند. برخی ارکان مهم شایسته سالاری عبارتند از:

5-۱) تناسب پست ها و مدیریت ها با سابقه، تخصص و دانش افراد
5-۲) میزان دخالت افراد خارج از سازمان در عزل و نصب ها و پست های سازمانی
5-۳) تعداد مدیران و روئسای سازمان که از داخل سازمان و بنا بر سابقه کاری و تخصص انتخاب شده اند
5-۴) برابری فرصت های ارتقا برای کارکنان
5-۵) میزان ثبات مدیریت و یا عزل و نصب ها در سازمان
5-۶) میزان پارتی بازی و تبانی در سازمان

6) عدالت در محیط کار

اینکه آیا در محیط کار از لحاظ دریافت ها، حجم کار، تعداد ارباب رجوع، حوزه کار و نظایر آن عدالت وجود دارد یا خیر از موضوعاتی است که در نگرش کارکنان سازمان اهمیت دارد. از این بعد شاخص های عدالت را می توان به صورت زیر ذکر کرد:

6-۱) عدالت در برخورد مدیران با کارکنان
6-۲) تناسب حجم کار و پرداختی به کارکنان و مدیران
6-۳) تناسب درآمد دریافتی از کار در مقایسه با سایر کارکنان و مدیران
6-۴) عدالت در نحوه برخورد کارکنان و مدیران با اربابان رجوع
6-۵) عدالت در امکانات وتسهیلات سازمان به کارکنان و اعضای مجموعه

7) شناخت اهداف و رسالت سازمانی

شناخت اهداف و رسالت سازمان توسط کارکنان و مدیران سازمان، ضمن آنکه رسیدن به این اهداف را تسهیل می کند، باعث ایجاد انگیزش مثبت در مجموعه اعضای سازمان خواهد شد. در این بخش زیرشاخص های زیر مطرح می گردند.

7-۱) شناخت سابقه سازمان و اهداف سازمان توسط کارکنان
7-۲) شناخت سابقه و اهداف سازمان توسط مدیران
7-۳) تفکیک رسالت و اهداف سازمانی توسط کارکنان و مدیران
۷-۴) میزان باور و اعتقاد به تحقق اهداف و رسالت سازمان توسط کارکنان و مدیران

8) میزان خلاقیت و نوآوری

سازمانهایی که سرمایه سازمانی آنها بیشتر است میزان خلاقیت کارکنان و نوآوری در فرایندها در آنها بیشتر بوده و مدیران نیز با اهمیت دادن و ارج گذاشتن به این خلاقیت ها و نوآوری ها، سازمان را در مسیر های بهتری هدایت می کنند. زیرشاخص های این قسمت عبارتند از:

8-۱) میزان نوآوری های سازمان در فرایندهای درونی و بیرونی سازمان
8-۲) تعداد افراد خلاق و نوآور در مجموعه سازمان
8-۳) میزان پاداش و امتیازات و حمایت ها از ایده های خلاقانه و نوآورانه
8-۴) تعداد اختراعات ویا اکتشافات و یا مقالات و گزارشات ارزشمند کارکنان یا مدیران مجموعه
8-۵) ایجاد زمینه های شناسایی و کشف استعدادهای برتر و خلاقانه کارکنان و مدیران مجموعه
8-۶) شناسایی، پذیرش و استقبال سازمان از ایده ها و استعدادهای خلاق خارج از سازمان
8-۷) میزان جذب کارکنان و مدیران خلاق و نوآور در سازمان
8-۸) میزان واگذاری مسائل و مشکلات سازمان به کارکنان جهت حل خلاقانه آنها
۸-۹) میزان بکارگیری نوآوریها و خلاقیت ها برای حل مشکلات سازمان

9) ایفای مسئولیت های اجتماعی و تعهد به اخلاقیات سازمان

هر چه یک شرکت پایبندی بیشتری به ایفای مسئولیت های اجتماعی داشته باشد، میزان اعتماد مخاطبان به این شرکت بیشتر شده و سطح سرمایه اجتماعی آن بیشتر می شود. تعهد به اخلاقیات کسب و کار سازمانی نیز موجب ارتقای سطح سرمایه سازمانی خواهد شد. در این شاخص زیربخشها عبارتند از:

9-۱) میزان شناخت و تعهد به مسئولیت های اجتماعی سازمان توسط کارکنان
۹-۲) میزان شناخت و تعهد به مسئولیت های اجتماعی سازمان توسط مدیران
۹-۳) میزان شناخت و تعهد به اخلاقیات سازمان توسط کارکنان
۹-۴) میزان شناخت و تعهد به اخلاقیات سازمان توسط مدیران
9-۵) میزان اثر گذاری مسئولیت های اجتماعی در دستیابی به اهداف و رسالت سازمانی
۹-۶) میزان اثر گذاری اخلاقیات در دستیابی به اهداف و رسالت سازمانی
۹-۷) میزان ارزش گذاری جامعه و مخاطبان نسبت به ایفای مسئولیت های اجتماعی و اخلاقیات توسط سازمان
۹-۸) میزان اعتقاد عملی به اصول اخلاقی و مذهبی در گفتار، رفتار و عمل کارکنان و مدیران

10) شناخت و پایبندی به مقررات سازمان

هر چه در یک سازمان قوانین و مقررات شفاف تر، عادلانه تر و شناخته شده تر باشند، تکلیف کارکنان و مدیران و مخاطبان روشن تر بوده و سطح سرمایه سازمانی بیشتر است.

10-۱) میزان شناخت و پایبندی کارکنان به قوانین و مقررات سازمان

۱۰-۲) میزان پایبندی مدیران به قوانین و مقررات سازمان

۱۰-۳) میزان آگاهی مخاطبان و مراجعان به سازمان از قوانین و مقررات سازمان

۱۰-۴) میزان تغییر قوانین و مقررات سازمان

۱۰-۵) شفاف بودن و عادلانه بودن قوانین سازمان

11) کار شایسته و مفید

در هر سازمان نیروی کار و مدیران هر چه کار مفید بیشتری در راستای تحقق اهداف سازمان داشته باشند، دستاوردهای سازمان نیز بیشتر بوده و مراجعان نیز رضایت بیشتری خواهند داشت. زیرشاخص های این بخش عبارتند از:

۱۱-۱) تعداد ساعت کار مفید کارکنان سازمان در هر روز

۱۱-۲) تعداد ساعت کار مفید مدیران سازمان در هر روز

۱۱-۳) میزان تعهد کارکنان به انجام درست کار در موقع مناسب برای مخاطبان

۱۱-۴) میزان تعهد مدیران به انجام درست کار و در موقع مناسب برای مراجعان

۱۱-۵) خروجی ها و بازدهی سازمان

12) میزان تمایل به کار و لذت بردن از کار و تعلق سازمانی

هر چه کارکنان و مدیران یک سازمان از کار خود لذت بیشتری برده و آنرا با علاقه انجام دهند، بازدهی آنها در کار نیز افزایش خواهد یافت. برعکس چنانچه کارکنان به کار خود به عنوان یک وظیفه تکراری و فاقد جذابیت نگاه داشته باشند، ضمن کاهش انگیزه های کاری و کاهش خلاقیت در کار، بهره وری آنها نیز بتدریج کاهش خواهد یافت. زیرشاخص های این بخش عبارتند از:

۱۲-۱) میزان تمایل به عوض کردن شغل در بین کارکنان یا مدیران

۱۲-۲) انگیزه های شغلی (فقط کسب درآمد یا درآمد و رضایت)

۱۲-۳) میزان راحتی و یا سختی کار

۱۲-۴) میزان احساس رضایت فرد و تعلق وی به کار در سازمان

۱۲-۵) داشتن شغل دوم و کار خارج از سازمان

۱۳) ارتباطات

هر چه ارتباطات در یک سازمان بیشتر باشد، سرمایه سازمانی بیشتر خواهد بود. این ارتباطات طیف گسترده ای از ارتباطات بین کارکنان سازمان، بین کارکنان و مدیران، بین مدیران سازمان، ارتباطات خارج از سازمان، ارتباط مدیران با سایر بخش ها و نظایر آن می باشد که زیر شاخص های آن عبارتند از:

۱۳-۱) میزان شناخت و ارتباط کارکنان مجموعه با یکدیگر

۱۳-۲) میزان شناخت و ارتباط مدیران مجموعه با یکدیگر
۱۳-۲) میزان ارتباط و شناخت مدیران از کارکنان و بالعکس
۱۳-۴) میزان ارتباط کارکنان سازمان با مدیران یا کارکنان سایر سازمان ها
۱۳-۵) میزان ارتباط مدیران سازمان با مدیران و کارکنان سایر سازمان ها
۱۳-۶) تعداد سازمانهای بالا دست و پایین دست مرتبط با فعالیت سازمان
۱۳-۷) وسایل ارتباطی موجود در سازمان برای گسترش ارتباطات اعضا
۱۳-۸) سهولت دسترسی کارکنان به مدیران سازمان

۱۴)گردش آمار، اطلاعات و گزارشات عملکرد

هر چه در یک سازمان اطلاعات بیشتر و شفاف تر باشد، واقعیت های سازمان بهتر منعکس شده و چاره جویی برای رفع مشکلات سریعتر خواهد بود. آمار و اطلاعات صحیح کلید تصمیم گیری های درست است و میزان دسترسی کارکنان، مدیران سازمان، تصمیم گیران و مخاطبان سازمان به آمار و اطلاعات کامل و به روزشده و غیرمحرمانه سازمان، می تواند جزو سرمایه های سازمانی به شمار آید. سازمانهای کارا همواره برای افزایش توانمندی کارکنان مهمترین وکاملترین و بروزترین اطلاعات را در اختیار آنها قرار می دهند زیرا در عصر اطلاعات آنانی که اطلاعات بیشتری دارند توانایی و قابلیت بالاتری نیز دارند اجزای این شاخص عبارتند از:

۱۴-۱) میزان دسترسی کارکنان به آمار و اطلاعات سازمان
۱۴-۲) میزان دسترسی مدیران سازمان به اطلاعات سازمان
۱۴-۳) استفاده از آمار و اطلاعات سازمان در تنظیم گزارشات مفید برای سازمان
۱۴-۴) میزان دسترسی مخاطبان به آمار و اطلاعات سازمان
۱۴-۵) میزان دقت و صحت آمار های اعلام شده سازمان
۱۴-۶) میزان استفاده از گزارشات، آمار و اطلاعات و نتایج حاصل از طرح های پژوهشی در تصمیمات سازمان

۱۵- تغییر سازمانی سازنده

در سازمان های امروزی بین نیروهای نگهدارنده ثبات و نیروهای پیش برنده تغییر مدام کشمکش وجود دارد و برقراری تعادلی مولد بین این نیروها ضروری است. ثبات زیاد موجب افول سازمان و تغییر زیاد باعث محو رسالت سازمان و تخریب روحیه کارکنان سازمان و مدیران می شود. برخی شاخص های تغییر سازنده عبارتند از:

۱۵-۱) میزان تغییرات سازمان در نتیجه رویدادها و فشارهای محیطی
۱۵-۲) میزان تغییراتی که سازمان بنا بر مصالح و از روی اختیار در سازمان اعمال می کند.
۱۵-۳) میزان تغییرات تدریجی سازمان
۱۵-۴) میزان تغییرات اساسی و استراتژیک سازمان
۱۵-۵) واکنش کارکنان نسبت به تغییر در سازمان و یا حفظ وضعیت موجود
۱۵-۶) واکنش مدیران نسبت به تغییر در سازمان و یا حفظ وضعیت موجود

۱۵-۷) میزان آینده نگری در سازمان

مجموعه ۱۵ شاخص ارائه شده در فوق می تواند به صورت تکمیل پرسشنامه از سازمانهای مختلف تکمیل شده و با وزنهای برابر(یا بنا به اولویت سازمان وزن های نابرابر) مورد محاسبه قرار گیرد و شاخصی بر مبنای صفر تا صد برای هر زیر شاخص و در مجموع برای کل سرمایه سازمانی ایجاد کند که شاخص صد نمایانگر بیشترین میزان سرمایه سازمانی و شاخص صفر نمایانگر کمترین سرمایه سازمانی است. انجام این پژوهش در سازمانها باعث می شود سازمانها نقاط قوت و ضعف خود را در هر شاخص یا زیرشاخص های آن تشخیص داده و برای رفع مشکلات و موانع و یا تقویت نقاط قوت خود برنامه ریزی نمایند. این شاخص می تواند در طول زمان نمایانگر میزان پیشرفت و یا افت یک سازمان در جهت تحقق اهداف مورد نظر سازمان مورد سنجش و ارزیابی قرار گیرد.

۴- برخی شاخص های سرمایه سازمانی در قرآن کریم

سرمایه سازمانی به دلیل قرابت و نزدیکی مفهوم با سرمایه اجتماعی می تواند از بسیاری از جهات تعمیم سرمایه اجتماعی در سازمانها محسوب شود. اهمیت شاخص های چون اعتماد، همکاری، آگاهی و دانش، تغییر سازنده و نظایر آن در پیشبرد اهداف اجتماعی و سازمانی موضوعی غیر قابل انکار است. از آنجا که سرمایه اجتماعی در قرآن کریم با شاخص هایی مشخص بیان شده است می توان از تعالیم قرآن کریم شاخص هایی را نیز برای سرمایه سازمانی بدست آورد. افزایش دانش عمومی در این حوزه می تواند ضمن افزایش سطح سرمایه سازمانی در سازمانها، عملکرد بهتر سرمایه های فیزیکی و مادی را نیز به همراه داشته و با بهبود کارایی و بهره وری سازمانها در ایران، به رشد و توسعه اقتصادی کمک نماید. در ادامه با کمک گرفتن از تعالیم قرآن کریم چند شاخص برای سرمایه سازمانی شناسایی شده است ولی تاکید می گردد که شاخص های سرمایه سازمانی در تعالیم قرآن کریم و ادبیات دینی منحصر به این موارد نیست و می توان با جستجوی بیشتر و دقیق تر شاخص های دیگری را نیز گزارش کرد.

۱- احترام به حقوق سایر افراد:

در خصوص موضوع احترام به حقوق سایر افراد آیات متعددی در قرآن کریم وجود دارد از جمله: اِنَّ اَکْرَمَکُمْ عِنْدَاللّهِ اَتْقیکُمْ (حجرات، ۱۳): گرامی‌ترین‌شما نزدخداوند باتقواترین‌شماست.

در این آیه اشاره شده است که گرامی ترین مردم نزد خداوند باتقوی ترین است. از این رو ثروت، شهرت، مقام و مواردی نظیر آن معیار برتری انسان نیست و فقط تقوی معیار برتری انسانها است و از این رو باید همواره نسبت به دیگران با دیده احترام نگریست چون ممکن است تقوی بیشتری داشته و نزد خداوند ارزش بالاتری داشته باشند.

اگر این آیه شریفه قرآن کریم را در سازمان ها نصب العین قرار دهیم، رفتار کارکنان با مراجعان، مدیران با کارکنان و کارکنان با یکدیگر می تواند بهتر باشد و از این رو سطح سرمایه سازمانی در سازمان ترقی یابد.

۲- همکاری و تعاون:

خداوند در آیه دوم از سوره مائده می فرماید: وَتَعاوَنُواعَلَی‌الْبِرِّوَ التَّقْوی وَ لاتَعاوَنُوا عَلَی الاْثْمِ وَ الْعُدْوانِ : و (همواره) در راه نیکی و پرهیزکاری با هم تعاون کنید و (هرگز) در راه گناه و تعدّی همکاری ننمایید .

بدیهی است که امور نیک و خوب دامنه گسترده ای از فعالیت های بشری را فرا می گیرد. از کار و کسب حلال گرفته تا همکاری برای ساخت یک کشور همگی جزء این امور به حساب می آید. در ادامه اشاره شده است که در راه گناه و تعدی همکاری ننمایید چون این همکاری باعث انحراف تعداد بیشتری از افراد شده و مسلما تاثیر آن بر اجتماع بیشتر است.

اگر کارکنان یک سازمان برای ترقی سازمان و بهبود رفاه حال جامعه با یکدیگر همکاری و مشارکت داشته باشند، قطعا دست یابی به اهداف سازمان بسیار راحتتر و سریعتر امکان پذیر خواهد بود.

۳- مشورت(مشارکت جمعی):

در آیات مختلفی از قرآن کریم لزوم مشورت در جهت اتخاذ تصمیم و سپس قاطعیت در اجرای تصمیم تاکید شده است. از جمله: وَ شاوِرْهُمْ فِی‌الامْرِ فَاِذا عَزَمْتَ فَتَوَکَّلْ عَلَی اللّهِ اِنَّ اللّهَ یُحِبُّ الْمُتَوَکِّلینَ (آل عمران، ۱۵۹): در کارها با آنان مشورت کن اما هنگامی که تصمیم گرفتی، (قاطع باش و) بر خدا توکّل کن زیرا خداوند متوکلان را دوست دارد.

تصمیمات گروهی و مشورت گرفتن از نظرات افراد خبره درون و بیرون سازمان می تواند نقش مهم و موثری در شناخت درست و تصمیم واقع گرایانه داشته باشد و از این رو اصل مشورت در سازمانها می تواند ضمن بالا بردن روحیه اعتماد به نفس در بین کارکنان بدلیل اهمیت قائل شدن به نظرات آنها، باعث تقسیم مسئولیت و تحقق بهتر اهداف سازمان گردد.

۴- برابری و برادری:

در آیات مختلفی از قرآن کریم اشاره شده است که مومنان با یکدیگر برادرند و معیار برتری آنها صرفا تقوی و اطاعت از دستورات الهی است. می فرماید: اِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ اِخْوَةٌ فَاَصْلِحُوا بَیْنَ اَخَوَیْکُمْ وَ اتَّقُوااللّهَ لَعَلَّکُمْ تُرْحَمُونَ (حجرات، ۱۰): مؤمنان برادر یکدیگرند ، بنابراین میان دو برادر خود صلح‌برقرار سازید و تقوای الهی پیشه‌کنید تا مشمول رحمت او شوید . از این رو طبق نظر قرآن مومنان و مسلمانان با یکدیگر برادرند و چطور ممکن است برادران کار یکدیگر را به تعویق انداخته و یا حق یکدیگر را ضایع سازند. اگر تصور کنیم که در جامعه ای اسلامی و در فضایی برادرانه فعالیت می کنیم و هدفمان رضای خداوند است، به تحقق اهداف سازمان نزدیک تر شده ایم.

۵- آگاهی و آموزش:

در آیات مختلفی از قرآن کریم نسبت به آگاهی و علم و نیز آموزش تاکید شده است. مثلا می فرماید: اِقْرَأْ وَ رَبُّکَ الاکْرَمُ، اَلَّذی عَلَّمَ بِالْقَلَمِ، عَلَّمَ الاِنْسانَ ما لَمْ یَعْلَمْ(علق، ۳ الی ۵): بخوان که پروردگارت از همه بزرگوارتر است، همان کسی که به وسیله قلم تعلیم نمود و به انسان آنچه را نمی‌دانست، یاد داد. از این رو مساله علم و دانش و آگاهی را از جانب پروردگار به انسان مطرح کرده است و این موضوع اهمیت دانش و آگاهی را می رساند، تا جایی که در آیه ۲۸ سوره فاطر می‌خوانیم: اِنَّما یَخْشَی اللّهَ مِنْ عِبادِهِ الْعُلَماء: تنها علما و ارباب معرفت از خدا می‌ترسند اشاره شده است که: فقط بندگان آگاه نسبت به خداوند خاشع هستند و این موضوع اهمیت زیاد مساله علم ، دانش و آگاهی را در قرآن کریم بیان می دارد.

اگر افراد آگاه و خبره در سازمان مورد توجه و تکریم قرار گرفته و از نظرات آنها در پیشبرد اهداف سازمان، اصلاح ساختارها، بهبود روند ها و کاهش هزینه های سازمان استفاده گردد، تصمیم گیری های سازمان نیز اصلاح شده و این همان بعد ارتقای سطح سرمایه انسانی سازمان می تواند محسوب شود.

۶- عدالت:

در خصوص رعایت عدالت در رفتار، تشخیص و حتی سخن گفتن در قرآن کریم آیات مشخصی وجود دارد که بیانگر اهمیت فوق العاده زیاد این موضوع است. می فرماید: اعْدِلُوا هُوَ اَقْرَبُ (مائده، ۸): عدالت کنید که به پرهیزکاری نزدیک‌تر است . قرآن کریم در مورد عدالت تا آنجا حساسیت به خرج می دهد که حتی عدالت را در گفتار نیز توصیه می نماید: وَ اِذا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا (انعام ، ۱۵۲): و هنگامی‌که سخنی می‌گویید، عدالت را رعایت نمایید.

سازمانی را تصور کنیم که مدیران و کارکنان آن در صحبت، رفتار و اعمال خود این آیات را در نظر داشته و تلاش می کنند از مسیر عدالت منحرف نشوند. قطعا سرمایه سازمانی این سازمان در نتیجه رعایت عدالت بسیار بیشتر خواهد بود.

۷- وفای به عهد:

در قرآن کریم آیات متعددی در این خصوص وارد شده است از جمله: وَ اَوْفُوا بِالْعَهْدِ اِنَّ الْعَهْدَ کانَ مَسْؤُلاً (اسراء، ۳۴): به‌عهد (خود) وفا کنید که ازعهد سؤال می‌شود. در جای دیگر: وَ الَّذینَ هُمْ لاَمانـاتِهِمْ وَ عَهْدِهِمْ راعُونَ(معارج، ۳۲ و مومنون، ۸): و آن‌ها که امانت‌ها و عهد خود را رعایت می‌کنند. اَمانَهٔ معنی وسیعی دارد که نه تنها امانت‌های مادی مردم را از هر نوع دربرمی‌گیرد ، بلکه امانت‌های الهی و را نیز شامل می‌شود . هریک از نعمت‌های الهی امانتی از امانات او است ، پُست‌های اجتماعی و خصوصا "پست حکومت" از مهم‌ترین امانات است. در جای دیگری می فرماید: یا اَیُّهَا الَّذینَ امَنُوا اَوْفُوا بِالْعُقُودِ(مائده، ۱) ای کسانی که ایمان آورده‌اید به پیمان‌ها و قراردادها وفا کنید.

اگر در سازمان به قراردادها، پیمان ها، مسئولیت ها و وظایف خود پایبند بوده و آنها را رعایت نماییم، سطح سرمایه سازمانی افزایش قابل ملاحظه ای خواهد داشت.

۸- پرهیز از تقلب و یا کم کاری:

یکی از مشکلاتی که باعث کاهش اعتماد عمومی به کالاهای یک کشور و یا یک سازمان می شود، تقلب، کم فروشی، نداشتن کیفیت لازم کالا، عدم تعهدات برای کالا و نظایر آن است که بتدریج باعث می شود دید عموم کلا نسبت به یک کالا یا یک کشور تولید کننده کالا تغییر پیدا نماید. این هزینه زیاد بابت منافع کوتاهمدتی است که برخی با تقلب یا کم فروشی بدست می آورند و در قرآن کریم و در آیات متعدد نهی از کم فروشی یا تقلب شده است. وَ اَوْفُوا الْکَیْلَ اِذا کِلْتُمْ وَ زِنُوا بِالْقِسْطاسِ الْمُسْتَقیمِ ذلِکَ خَیْرٌ وَ اَحْسَنُ تَأویلاً (اسراء، ۳۵): به هنگامی‌که پیمانه می‌کنید حق پیمانه را ادا نمایید و با ترازوی درست وزن کنید این برای شما بهتر و عاقبتش نیکوتر است. در جایی دیگر درآیه ۱۵۲ سوره انعام می فرماید وَ اَوْفُوا الْکَیْلَ وَالْمیزانَ بِالْقِسْطِ . همگی این موارد حاکی از تاکید زیاد اسلام بر مساله صداقت و پرهیز از تقلب در ارائه کالا یا خدمت است.

صداقت و پرهیز از تقلب باعث جلب اعتماد مردم به سازمان شده و از این طریق سطح سرمایه سازمانی را ارتقا می دهد.

۹- کار شایسته و عمل صالح:

در قرآن کریم هر جا صحبت از ایمان است، بعد از آن به عمل صالح و کار خوب نیز اشاره شده است. بدین مفهوم که ایمان بدون عمل چندان مفید فایده نیست و انسان باید تعالیم دینی را در عمل پیاده نماید. می فرماید: وَعَدَ اللّهُ الَّذینَ امَنُوا وَ عَمِلُوا الصّالِحاتِ لَهُمْ مَغْفِرَةٌ وَ اَجْرٌ عَظیمٌ (مائده ۹): خداوند به‌آن‌هاکه ایمان آوردهاند و عمل صالح انجام داده‌اند وعده آمرزش و پاداش عظیمی داده است. همچنین: اِنَّ الَّذینَ امَنُوا وَ عَمِلُوا الصّالِحاتِ اِنّا لا نُضیعُ اَجْرَ مَنْ اَحْسَنَ عَمَلاً (۳۰ کهف): مسلما کسانی که ایمان آوردند و عمل صالح انجام دادندما پاداش نیکوکاران را ضایع نخواهیم کرد. به هر حال ، یکی از زیانبارترین معضلاتی که ممکن است دامن یک جامعه را بگیرد گرفتار شدن به سستی و تنبلی و عادت به بیکاری و کسب مال بدون رنج و زحمت است که شیوع آن مشکلات اقتصادی و اجتماعی دیگری را نیز در جامعه رقم می زند. قرآن کریم به مومنان توصیه می کند که سستی و تنبلی نکرده و در تصمیمات خود به خداوند تکیه و توکل نمایند و با تلاش در جهت رضای خداوند حرکت نمایند. از جمله می فرماید: وَ لا تَهِنُوا وَ لا تَحْزَنُوا وَ اَنْتُمُ الاعْلَوْنَ اِنْ کُنْتُمْ مُؤْمِنینَ (ال عمران، ۱۳۹): سست نشوید و غمگین نگردید و شما برترید اگر ایمان داشته باشید. در جای دیگری می فرماید:وَ مَنْ یَتَوَکَّلْ عَلَی اللّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ(تغابن، ۳): هر کس به خداوند توکل و اعتماد نماید، خداوند برایش کافی است.

از این رو در سازمان ها باید روحیه عمل صالح و کار شایسته و مفید ارتقا یابد تا از این مسیر ضمن افزایش سرمایه سازمانی، منافع اجتماع نیز افزایش یابد.

۱۰- صداقت و اعتماد

در خصوص اهمیت صداقت و درستکاری در قرآن مجید آیات متعددی است از جمله: اِنَّ اللّهَ یَجْزِی الْمُتَصَدِّقینَ(یوسف، ۸۸): خداوند متصدّقان را پاداش می‌دهد. همچنین: مِنَ‌الْمُؤمِنینَ رِجالٌ صَدَقُوا ما عاهَدُوا اللّهَ عَلَیْهِ(احزاب،۲۳): گروهی از مؤمنان کسانی هستند که در عهد و پیمانی که با خدا بسته‌اند صادق هستند و بر سر پیمان خود ایستادند.

صداقت در بین کارکنان و مدیران و مخاطبان سازمان باعث ایجاد اعتماد متقابل بین آنها شده و از این مسیر سرمایه سازمانی را ارتقا می دهد. راهکار قرآن برای جلوگیری از کاهش اعتماد عمومی به صورت زیر است: یا اَیُّهَا الَّذینَ امَنُوا لِمَ تَقُولُونَ ما لا تَفْعَلُونَ(صف، ۲): ای کسانی که ایمان آورده‌اید! چرا سخنی می‌گویید که عمل نمی‌کنید؟ از بدترین بلاهایی که ممکن است بر یک جامعه مسلط شود، بلای سلب اطمینان است و عامل‌اصلی‌آن‌جدایی گفتاراز کردار است، مردمی‌که می‌گویند و عمل‌نمی‌کنند، هرگز نمی توانند به یکدیگر اعتماد کنند و دربرابرمشکلات‌هماهنگ‌باشند، هرگزبرادری و صمیمیت در میان آن‌ها حاکم نخواهد شد و هرگز ارزش و قیمتی نخواهند داشت و هیچ دشمنی از آن‌هاحساب نمی‌برد. بنابراین هماهنگی گفتار و کردار مخصوصا برای مسئولین یک جامعه می تواند راهکار موثری در جهت کاهش اعتماد عمومی به حساب آید.

در یک سازمان نیز اگر بین مخاطبان و سازمان اعتماد و جود داشته باشد، اگر بین کارکنان و مدیران اعتماد وجود داشته باشد، بسیاری از هزینه های مستقیم و غیرمستقیم در سازمان کاهش یافته و از این مسیر میزان سرمایه سازمانی افزایش خواهد یافت. در سازمانی که بین اف

۱۱- مسئولیت انسان و امید به آینده

اگر انسان یقین حاصل کند که در برابر هر گفتار، کردار و رفتارش مسئولیت دارد قطعا در بسیاری از این رفتارها تجدید نظر خواهد کرد و به این ترتیب راه برای ساخت جامعه ای سالم تر هموار می گردد. قرآن کریم می فرماید: وَ لا تَقْفُ ما لَیْسَ لَکَ بِهِ عِلْمٌ اِنَّ السَّمْعَ وَ الْبَصَرَ وَ الْفُؤادَ کُلُّ اُولئِکَ کانَ عَنْهُ مَسْؤُلاً(اسراء، ۳۶): ازآن‌چه نمی‌دانی پیروی مکن، چرا که گوش و چشم ودل‌ها همه مسؤول هستند. تنها از علم و دانش می توانی پیروی کنی. در مسائل اعتقادی، گفتار، شهادت، قضاوت، عمل، رفتار همگی باید با شناخت باشد زیرا انسان در مورد تمامی اعمالش مسئولیت دارد.

مسئولیت پذیری و امید به آینده و تلاش و کار صادقانه می تواند از سرمایه هایی باشد که در سازمانها می تواند بسیاری از مشکلات را حل کند. قرآن کریم در موارد متعدد بیان کرده است که نباید از لطف و رحمت خداوند ناامید بود و دست از تلاش و حرکت برداشت. جایی که می فرماید: وَ لا تَایْئَسُوا مِنْ رَوْحِ اللّهِ اِنَّـهُ لا یَایْئَسُ مِنْ رَوْحِ اللّهِ اِلاَّ الْقَوْمُ الْکفِرُونَ (یوسف، ۳۱): از رحمت خدا مأیوس نشوید که از رحمت خدا جز قوم کافر مـأیوس نمـی‌شـونـد. یعنی بکوشید و مأیوس نشوید که یأس نشانه کفر است و قدرت او مافوق همه مشکلات و سختی‌ها است و تنهـا کـافـران بـی‌ایمـان کـه از قـدرت خـدا بـی‌خبـرنـد از رحمتـش مـأیـوس می‌شـونـد.

۵- جمع بندی و نتیجه گیری

محاسبه سرمایه سازمانی برای تمامی سازمان ها جهت شناخت وضعیت موجود سرمایه آنها و اقدام برای بهبود این سرمایه می تواند از مسئولیت های مهم مدیران سازمان باشد. این سرمایه در طول زمان اگر افزایش نیابد با کاهش مواجه خواهد شد و کاهش آن می تواند عملکرد سازمان را مختل کرده و نهایتا سازمان را به یک مجموعه زیان ده، غیرکارامد و غیر مفید تبدیل نماید. این سازمانهای غیرکارامد نه تنها در عرصه رقابت جهانی حرفی برای گفتن ندارند بلکه در فرایندهای اصلاح ساختاری خیلی زود محو می گردند. پس جهت جلوگیری از این موضوع باید سطح سرمایه سازمانی ارتقا پیدا کند که لازمه این کار شناخت سطح موجود سرمایه سازمانی و تلاش در جهت ارتقای نقاط دارای کمبود است.

در این پژوهش ۱۵ شاخص برای مقوله سرمایه سازمانی مطرح شده و برای هر شاخص نیز چند زیرشاخص معرفی گردید. در خصوص سرمایه سازمانی پژوهشی در این بعد در دنیا انجام نشده است و موضوعی بکر و جدید در ادبیات مدیریتی به شمار می آید اگر چه سرمایه سازمانی با تعریف بسیار محدودتر در برخی مطالعات خارج از کشور به چشم می خورد. ویژگی بارز این پژوهش آن است که سرمایه سازمانی و شاخص های آنرا تا حد امکان با تعالیم قرآن کریم منطبق کرده و از این زاویه به این موضوع تاکید داشته است که در صورت عمل به فرامین و تعالیم قران کریم سطح سرمایه سازمانی در سازمانهای ایران افزایش خواهد یافت. لازمه این موضوع آن است که با شناخت و ارزیابی سطح موجود سرمایه سازمانی و ارزیابی نقاط

قوت و ضعف هر سازمان، سیاستگذاری هایی را در حوزه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و سیاسی برای سازمان انجام داد تا شاخص های مد نظر در حد مطلوب قرار گیرند.

پیشنهاد مشخص این پژوهش آن است که با تکیه بر تعالیم قرآن کریم و همچنین تئوری های موجود در زمینه علوم مدیریت و علوم انسانی، شاخص ترکیبی سرمایه سازمانی(با توجه به زیرشاخص های مطرح شده در این پژوهش) ساخته شده و میزان سرمایه سازمانی در سازمانهای مختلف دولتی در ایران مورد بررسی و محاسبه قرار گیرد تا از این مسیر نقاط ضعف و قوت سازمان ارزیابی گردد. این شاخص ترکیبی به همراه زیر شاخص های خود هر ساله توسط کارکنان، مدیران و مخاطبان هر سازمان تکمیل شده و در در نقشه راه سازمان مورد استفاده قرار گیرد. ارتقای سطح سرمایه سازمانی، به بهبود کارایی و بهره وری سازمان منجر خواهد شد و از این مسیر راه را برای رشد و توسعه کشور هموار می کند. والسلام

سُبْحانَ رَبِّکَ رَبِّ الْعِزَّةِ عَمّا یَصِفُونَ وَ سَلامٌ عَلَی الْمُرْسَلینَ وَ الْحَمْدُ لِلّهِ رَبِّ الْعالَمینَ(۱۸۲-۱۸۰ صافات): پاک و منزّه است پروردگار، پروردگار صاحب عزت و قدرت و برتر از توصیف‌هایی که آن‌ها می‌کنند، سلام بر رسولان و حمد و ستایش ، مخصوص پروردگاه جهانیان است.

۶- منابع:

۱ . بیستونی محمد، تفسیر جوان قرآن کریم، جزء اول تا سی ام، ۱۳۸۷.

۲. دینی ترکمانی علی، تبیین افول سرمایه اجتماعی، نشریه رفاه اجتماعی زمستان ۱۳۸۵.

۳. سوری علی و مهرگان نادر، نقش سرمایه اجتماعی در تشکیل سرمایه انسانی، پژوهشنامه بازرگانی بهار 1386.

۴. شیرخانی و واسعی زاده، سرمایه اجتماعی و توسعه اقتصادی بررسی مقایسه ای ایران و کره جنوبی، فصلنامه سیاست- مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی تابستان ۱۳۹۰.

۵. حسن زاده ثمرین تورج و مقیمی سیدمحمد، اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی، مطالعات مدیریت راهبردی پاییز ۱۳۸۹.

۶. معمارزاده طهران غلامرضا،عطایی محمد،اکبری احمد، بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد کارکنان، مدیریت توسعه و تحول پاییز۱۳۸۸، .15-9:(3)1

۷. محمدی حسین، تعالی مقدم آزاده و بستام مرتضی، برآورد سطح سرمایه اجتماعی در مناطق مختلف شهر مشهد، فصلنامه مدیریت شهری، ویژه نامه شماره ۲۷، ۱۳۹۰.

۸. نادری حمد اله، جاهد محمد و شیرزاده مهین دخت، بررسی رابطه احساس امنیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی شهر اردبیل) مطالعات امنیت اجتماعی بهار ;1389جدید(۲۱):۵۹-۸۷.

Adler, P. S., & Kwon, S. -W. (2002). Social capital: Prospects for a new concept. Academy of Management Review, 27, 17−40.

Edvinsson L, Malone MS (1997) Intellectual capital: realizing your company's true value by finding its hidden roots. HarperBusiness, New York

Black, Sandra E., and Lisa M. Lynch. "Measuring organizational capital in the new economy." Measuring capital in the new economy. University of Chicago Press, 2005. 205-236.

Carlin, Bruce Ian, Bhagwan Chowdhry, and Mark J. Garmaise. "Investment in organization capital." Journal of Financial Intermediation (2011)

Martín-de-Castro, Gregorio, et al. "Organizational capital as competitive advantage of the firm." Journal of Intellectual Capital 7.3 (2006): 324-337.

Edvinsson, Leif. "Developing intellectual capital at Skandia." Long range planning 30.3 (1997): 366-373.
http://www.pegasusics.com/mergers-acquisitions/intellectual-capital-audit.php
http://staffweb.hkbu.edu.hk/vwschow/lectures/ism3620/rp01.pdf