

تحلیل تاثیر سرمایه اجتماعی و فناوری اطلاعات بر همکاری در زنجیره تأمین و بهبود عملکرد سازمانی در بانک های رفاه کارگران استان مازندران

حیدر علی پور

دکتری مدیریت ورزشی، واحد آیت الله آملی، دانشگاه آزاد اسلامی، آمل، ایران. (نویسنده مسئول).

heydar.alipour@iau.ir

احمد محمدجانی چاری

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی - منابع انسانی، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران.

a.m.j.chari@gmail.com

چکیده

در محیط پویا و رقابتی نظام بانکی امروز، ارتقای عملکرد سازمانی نیازمند عواملی فراتر از منابع مالی و فیزیکی است. در این میان، سرمایه اجتماعی به عنوان شبکه‌ای از روابط مبتنی بر اعتماد، هنجارها و ارزش‌های مشترک، نقش مهمی در تسهیل همکاری میان بخش‌ها، شعب و کارکنان ایفا می‌کند. از سوی دیگر، فناوری اطلاعات با ایجاد بسترهای نوین ارتباطی، پردازش سریع داده‌ها و به اشتراک گذاری دانش، زمینه‌ساز افزایش هماهنگی و انسجام در زنجیره تأمین خدمات بانکی می‌شود. ترکیب این دو عامل می‌تواند به عنوان یک مزیت رقابتی استراتژیک، همکاری در زنجیره تأمین داخلی و بین‌بانکی را تقویت و در نهایت منجر به بهبود عملکرد سازمانی گردد. سرمایه اجتماعی به عنوان منبعی ناملموس به افزایش سرمایه فکری و اعتماد سازمانی منجر می‌شود. همچنین، بر اساس نظریه توانمندی‌های فناورانه، فناوری اطلاعات عامل کلیدی در تسهیل همکاری، اشتراک اطلاعات و تصمیم‌گیری سریع در زنجیره تأمین خدمات مالی محسوب می‌گردد. از لحاظ هدف، تحقیق حاضر از نوع کاربردی، از لحاظ نوع روش، توصیفی-همبستگی بود و از لحاظ روش گردآوری اطلاعات روش تحقیق مورد نظر میدانی بود. جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه مدیران و کارکنان ستادی بانک رفاه کارگران استان مازندران به تعداد ۶۵۳ نفر تشکیل می‌دهند که تعداد آن‌ها برحسب جدول مورگان برابر با ۲۴۲ نفر بدست آمد که با روش نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس انتخاب شدند. یافته‌های تحقیق نشان داد که ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر مثبت و معناداری بر همکاری زنجیره تأمین دارند و ابعاد فناوری اطلاعات نیز تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت کاربر دارند. رضایت کاربر نیز تاثیر مثبتی بر همکاری زنجیره تأمین دارد و همکاری زنجیره تأمین نیز تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد بانک رفاه کارگران دارد.

کلید واژه: سرمایه اجتماعی، فناوری اطلاعات، همکاری زنجیره تأمین، بهبود عملکرد سازمانی.

مقدمه

سرمایه اجتماعی به عنوان مجموعه‌ای از منابع سازمانی درک می‌شود که مشارکت افراد را در شبکه‌های اجتماعی با هنجارهای اجتماعی مرتبط با آنها تشویق می‌کند، با تاکید بر دانش و شناخت متقابل شکل گرفته از تبادل متقابل بین افراد با روابط مستقیم، که باعث بهبود عملکرد سازمان‌ها می‌شود. برخی رویکردها نشان می‌دهند که پایداری اجتماعی و سرمایه اجتماعی به طور نامشخصی با هم مرتبط هستند. وفاداری کارکنان به عنوان یک عنصر نگرشی و رفتاری تعریف می‌شود، حفظ به عنوان قصد ادامه، هر دو متغیرهای رابطه‌ای یک رابطه بلندمدت هستند که غیبت منجر به یک

سری نتایج نامطلوب برای سازمان و کارکنان آن می شود، مانند کاهش بهره وری، سودآوری و رضایت کارکنان (یاراحمدی و همکاران، ۱۴۰۰). سرمایه اجتماعی با تأکید بر دانش و شناخت متقابل شکل گرفته از تبادل متقابل بین افراد با روابط مستقیم، که عملکرد سازمانها را بهبود می بخشد؛ به عنوان مجموعه ای از منابع سازمانی درک می شود که مشارکت افراد را در شبکه های اجتماعی با هنجارهای اجتماعی مرتبط با آنها تشویق می کند. برخی از رویکردها نشان می دهند که پایداری اجتماعی و سرمایه اجتماعی به طور نامشخصی باهم مرتبط هستند. رویکردهای دیگر نشان می دهند که سرمایه اجتماعی مقدمه پایداری است، درحالی که برای سایر نویسندگان، سرمایه اجتماعی نتیجه اقدامات اجتماعی است که امکان بقای بلندمدت سازمان را فراهم می کند. علاوه بر این، نویسندگانی وجود دارند که بیان می کنند که ارزیابی تأثیر سرمایه اجتماعی و ارزیابی سیستم های مداخله ای باهدف ارتقای آن ضروری است (سوانسون و همکاران، ۲۰۲۰).

در سال های اخیر رشد سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات، تأثیر بسیار مهمی بر زندگی بشر و کارکرد سازمان ها و موسسات در کشورهای مختلف داشته است. برای موفقیت در چنین محیطی، سازمان ها نمی توانند به عنوان یک واحد مستقل عمل کنند. بلکه باید در جستجوی کارکردن با یکدیگر در زنجیره تامین باشند تا بتوانند به مزایای رقابتی دست یابند. با جهانی شدن بازارها و فشردگی روزافزون رقابت در فضای اقتصادی جدید، سازمان ها ابتدا دریافتند که برای بقاء در این بازارها، باید بتوانند همگام با تغییرات پیشرفت و تغییر کنند. پس از مدتی سازمانها به این نتیجه رسیدند که برای موفق بودن در بازار، نه تنها باید خود سریع و چابک باشند، بلکه باید تأمین کنندگان آنها و نیز شبکه توزیع محصولاتشان، دارای هماهنگی بالا و انعطاف مناسب باشد. مجموعه این طرز تفکر باعث شکل گیری مفاهیم "مدیریت زنجیره تامین" در سال های دهه قبل گشت. رویکرد جدیدی که در سال های اخیر بر مدیریت عملیات حاکم شده، رویکرد مدیریت زنجیره تامین است (اتاران و همکاران، ۲۰۱۰). همانطور که رقابت در بسیاری از بخش ها تشدید شده است، توقعات مشتریان نیز به طور مداوم در حال تحول است. از این رو، نیاز به زمان توزیع سریع تر، مشتری گرایی بیشتر و سطح خدمات بیشتر ملموس بوده و از طرفی در ازای این منافع اضافی، مشتریان حاضر به پرداخت هیچ مبلغی نیستند بلکه انتظار کاهش قیمت ها را نیز دارند؛ بنابراین، رویکردهای سنتی در مدیریت زنجیره تامین نمی تواند پاسخگوی توقعات چنین مشتریانی باشد (الرام و همکاران، ۲۰۱۱).

زنجیره تامین به مجموعه ای از فعالیتها، منابع و فرایندها اشاره دارد که در تأمین مواد اولیه، تولید کالا یا خدمت و رساندن آن به مشتری نهایی نقش دارند. به تعبیر کلاسیک، زنجیره تامین شامل تمامی عناصر بالادستی و پایین دستی سازمان است که در خلق ارزش برای مشتری مشارکت دارند. هدف اصلی مدیریت زنجیره تامین، هماهنگی و یکپارچه سازی جریان های مواد، اطلاعات و مالی میان اعضای زنجیره برای افزایش کارایی و پاسخ گویی به نیازهای بازار است. به اعتقاد کپرا و میندل (۲۰۱۹)، مدیریت زنجیره تامین شامل طراحی، برنامه ریزی، اجرا، کنترل و نظارت بر عملیات زنجیره با هدف ایجاد ارزش خالص برای مشتری و مزیت رقابتی پایدار است.

در دیدگاه های جدید، زنجیره تامین تنها به انتقال کالا محدود نشده بلکه بخشی از نظام خلق ارزش و همکاری بین سازمانی محسوب می شود. در این چارچوب، ارتباط مؤثر بین اعضا از طریق اشتراک داده ها، اعتماد متقابل و فناوری اطلاعات موجب کاهش هزینه ها، بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان می گردد. در محیط بانکی نیز مفهوم زنجیره تامین به جریان خدمات مالی، اطلاعات و فرآیندهای پشتیبانی میان شعب، واحدهای ستادی و مشتریان اشاره دارد. بانکها برای دستیابی به چابکی، بهره وری و رضایت مشتریان ناچار به مدیریت مؤثر زنجیره تامین خدمات هستند. فناوری اطلاعات، ارتباطات هماهنگ، و سرمایه اجتماعی نقش حیاتی در ارتقای همکاری و کارایی این زنجیره دارند. با مروری بر مطالعات انجام شده در حوزه زنجیره تامین به این نتیجه می رسیم که بیشتر مطالعات بر زنجیره ی تامین

بخش صنعت متمرکز بوده است. این در حالی است که امروزه توجه بیشتر اقتصادهای توسعه یافته و در حال توسعه، بر صنایع خدماتی معطوف می باشد (چنگ و همکاران، ۲۰۱۳).

دغدغه اصلی ما در این پژوهش این است که مشخص کنیم در سال‌های اخیر، نظام بانکی کشور و به‌ویژه بانک رفاه کارگران با چالش‌هایی مانند کاهش بهره‌وری، ضعف در تعامل بین شعب و واحدها، کندی فرایندهای اطلاعاتی و ناهماهنگی در ارائه خدمات مواجه بوده است. این مشکلات تا حد زیادی ناشی از کمبود اعتماد، ارتباطات بین‌سازمانی ضعیف و استفاده ناکافی از زیرساخت‌های فناوری اطلاعات است؛ عناصری که در نظریه‌های جدید، به‌عنوان ارکان اصلی بهبود عملکرد در زنجیره تأمین خدمات بانکی شناخته می‌شوند. از سوی دیگر، سرمایه اجتماعی با ایجاد اعتماد، هنجارهای همکاری و انسجام میان کارکنان، بستر تعامل و هم‌افزایی درون‌سازمانی را تقویت می‌کند. فناوری اطلاعات نیز با تسهیل جریان داده‌ها، ارتباط سریع بین بخش‌ها و به‌اشتراک‌گذاری دانش، امکان هماهنگی مؤثر و تصمیم‌گیری هوشمند را فراهم می‌آورد. در نتیجه، ترکیب این دو متغیر می‌تواند موجب افزایش سطح همکاری در زنجیره تأمین خدمات بانکی و ارتقای عملکرد سازمانی شود. اما با وجود سرمایه‌گذاری‌های قابل‌توجه در حوزه فناوری اطلاعات در بانک رفاه و وجود نیروی انسانی متخصص، هنوز کارایی فزاینده مورد انتظار در سطح شعب استان مازندران مشاهده نمی‌شود. بنابراین دغدغه‌ی اصلی پژوهش این است که:

سرمایه اجتماعی و فناوری اطلاعات تاچه میزانی بر عملکرد و همکاری زنجیره تامین بانک رفاه تاثیر دارد باتوجه به مطالب بیان شده، بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی و فناوری اطلاعات بر زنجیره تامین در بانک رفاه مساله مهمی می باشد که ما در این پژوهش به آن پرداخته ایم. بنابراین سوال اصلی این پژوهش این است که آیا سرمایه اجتماعی و فناوری اطلاعات همکاری در زنجیره تامین و بهبود عملکرد سازمانی در بانک های رفاه کارگران استان مازندران تاثیر دارد؟

مبانی نظری و پیشینه تحقیقات

عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی معیاری است که میزان اثربخشی و کارایی سازمان در دستیابی به اهداف استراتژیک خود را می‌سنجد. این مفهوم چندوجهی بوده و ابعاد مختلفی چون سودآوری، بهره‌وری، کیفیت محصولات/خدمات، رضایت مشتری، نوآوری، و پایداری را در بر می‌گیرد. عملکرد سازمانی به چگونگی انجام مأموریت‌ها، فعالیت‌های آرمانی و نتایج حاصل از آن‌ها اطلاق می‌شود و ارزیابی فرآیند پیچیده‌ی سنجش و قضاوت در خصوص عملکرد است. ارزیابی عملکرد در بعد سازمانی با اثربخشی سازمانی مترادف است و نشان‌دهنده‌ی وضعیت و میزانی است که سازمان به اهداف خود دست یافته است (سوانسون و هولتون، ۲۰۰۹). در سال‌های اخیر، تمرکز بر عملکرد پایدار، تاب‌آوری سازمانی، و انطباق‌پذیری با محیط‌های پیچیده و متغیر افزایش یافته است. سازمان‌ها دیگر تنها به معیارهای سنتی مالی اکتفا نکرده و به ابعاد غیرمالی و استراتژیک نیز توجه ویژه‌ای دارند. بسیاری از پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهند که در دنیای پرنوسان امروز، توانایی سازمان برای پیش‌بینی، واکنش و بازیابی سریع از شوک‌ها و بحران‌ها و همچنین انطباق با تغییرات محیطی (انطباق‌پذیری) به اندازه‌ی سودآوری مالی اهمیت یافته است. این ابعاد، زیربنای پایداری بلندمدت سازمان تلقی می‌شوند. رویکرد های جدیدتر، مفهوم عملکرد را از نگاه صرف سهامداران فراتر برده و بر ایجاد ارزش برای تمامی ذینفعان (مشتریان، کارکنان، جامعه، و محیط زیست) تأکید دارند. آقایی و علوی (۱۴۰۲)، دریافته‌اند، به سنجش عملکرد سازمان بر اساس میزان رضایت و منافع ایجاد شده برای گروه‌های مختلف ذینفع پرداخته‌اند.

زنجیره تامین

دیدگاه‌های جدید، همکاری را نه فقط یک تاکتیک عملیاتی، بلکه یک استراتژی کلان برای ایجاد مزیت رقابتی پایدار می‌دانند. این رویکرد شامل ایجاد شبکه‌های همکاری عمیق و بلندمدت است که بر اعتماد متقابل، تعهد و اشتراک‌گذاری دانش بنا شده‌اند. پژوهش‌هایی مانند به مدل‌سازی ساختارهای شبکه همکاری و تأثیر آن‌ها بر انعطاف‌پذیری زنجیره تأمین پرداخته‌اند. زنجیره تأمین شامل تمامی مراحل است که به طور مستقیم یا غیر مستقیم در برآورده ساختن خواست مشتری دخیل هستند. زنجیره تأمین نه تنها شامل سازندگان و تامین کنندگان می‌شود، بلکه بخش‌های حمل و نقل، انبارها، خرده فروش‌ها و حتی خود مشتریان را در بر می‌گیرد (پور طباطبایی و همکاران، ۱۳۹۱). زنجیره تأمین شامل کلیه اعضا و سازمان‌هایی است که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در برآوردن خواسته‌های مشتریان، فعالیت‌های برنامه ریزی، منبع‌یابی، ساخت، تحویل و برگشت محصولات را انجام می‌دهند. در واقع با در نظر گرفتن نیروی انسانی به عنوان یکی از منابع مورد نیاز سازمان‌ها، مدیریت زنجیره تأمین تکنیکی است که هدف از به کارگیری آن تأمین این منبع مورد نیاز و با مهارت‌های مورد نیازی باشد. از منظر زنجیره تأمین، یک سیستم مدیریت استعداد ایده آل، تأمین درست استعدادها را در هر نقطه از سازمان و در هر زمانی و با دانش، تجربه و مهارت مورد نیاز تدارک می‌بیند که این نیز یک استراتژی سرمایه انسانی به موقع می‌باشد.

فناوری اطلاعات

به نظام گردآوری، پردازش و انباشت اطلاعات، فناوری اطلاعات می‌گویند. فناوری اطلاعات شاخه‌ای از فناوری است که با استفاده از سخت افزار، نرم افزار و شبکه افزار، مطالعه و کاربرد داده و پردازش آن را در زمینه‌های: ذخیره سازی، دستکاری، انتقال، مدیریت، کنترل خودکار امکان پذیر می‌سازد. در تعریفی دیگر می‌توان گفت که مجموعه‌ای از سیستم‌های کامپیوتری که مورد استفاده یک سازمان هستند را فناوری اطلاعات می‌نامند. فناوری اطلاعات را می‌توان به عنوان جنبه تکنولوژیکی یک سیستم اطلاعات فرض نمود که در برگیرنده سخت افزار، پایگاه‌های داده، نرم افزار، شبکه و ابزارهای الکترونیکی دیگر می‌باشد (توربان و دیگران، ۱۳۹۰). رضایت کاربر از سیستم‌ها و فناوری اطلاعات ارزیابی اثربخشی و موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی به عنوان یکی از مهم‌ترین مسایل مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی شناسایی شده است. سازوکارهای متداول در سازمان‌های امروزی برای ارزیابی سیستم‌های اطلاعاتی ناکافی است. در کنار شکل‌های مختلف ارزیابی اثربخشی سیستم‌های اطلاعاتی، رضایت کاربر از سیستم‌ها و فناوری اطلاعات یکی از گسترده‌ترین و تعیین کننده‌ترین سنجه‌ها برای تشخیص موفقیت در استفاده از سیستم‌ها و فناوری اطلاعات محسوب می‌شود (بریجز، ۲۰۱۲)، که از دهه ۱۹۸۰ به عنوان یکی از مهمترین جایگزین‌های سنجش موفقیت سیستم‌ها و فناوری اطلاعات، توجه پژوهشگران را به خود جلب کرده است. رضایت کاربر مجموعه‌ای از احساسات و نگرش‌های فرد به عوامل گوناگونی است که بر موقعیت او در قبال سیستم‌ها و فناوری اطلاعات اثر می‌گذارد. به عبارت دیگر، رضایت حالتی از ذهن است که ترکیبی از احساسات کاربر و پاسخ جسمی وی به یک فعالیت خاص را نشان می‌دهد. کاربران از لحاظ احساسی زمانی راضی خواهند شد که حاصل کارشان با نیازمندی‌ها، انتظارات، جهت کاری و اهداف تعیین شده همسو باشد، رضایت کاربر محصول تعامل موفقیت آمیز سیستم‌ها و فناوری اطلاعات و کاربر است. رضایت کاربر را از سه نظر می‌توان طبقه بندی کرد: نگرش کاربر به سیستم‌ها و فناوری اطلاعات، رضایت کاربر درباره کیفیت اطلاعات، رضایت کاربر درباره درک اثربخشی سیستم‌ها و فناوری اطلاعات (چانگ و همکاران، ۲۰۱۰). مقصود از کاربر سیستم‌ها و فناوری اطلاعات، کاربر نهایی است. به زعم مک لین، کاربر نهایی پردازش کننده حرفه‌ای داده و کاربر پردازش داده است روکارت و فالنری شش گونه کاربر نهایی را برمی‌شمرند: کاربران نهایی بدون برنامه که در محدوده مجموعه‌ای از رویه‌ها به داده‌های رایانه‌ای دسترسی دارند؛ کاربران سطح فرماندهی؛ کاربران نهایی برنامه ریز که با استفاده مستقیم از زبان دستوری نیازهای اطلاعاتی خود را برآورده می‌کنند؛ کاربران پشتیبانی وظیفه‌ای که کار ویژه پشتیبانی از

سایر کاربران نهایی را بر عهده دارند؛ کاربران پشتیبانی از کاربران نهایی محاسباتی که توسط واحد مدیریت سیستم های اطلاعاتی و آموزش، ابزار و نرم افزار کاربران نهایی محاسباتی را پشتیبانی می کنند؛ و برنامه ریزان پردازش داده. که در واحد مدیریت سیستم های اطلاعاتی به عنوان برنامه ریزان قراردادی در ناحیه وظیفه ای فعالیت می کنند (گورلا و همکاران، ۲۰۱۰). سرمایه اجتماعی سرمایه اجتماعی مجموعه ای از مفاهیم مانند اعتماد، هنجارها و شبکه هایی است که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع شده و در نهایت منافع متقابل آن ها را تأمین خواهد کرد (کاپون و همکاران، ۲۰۲۲). سرمایه اجتماعی شامل دانش، ادراک، هنجارها، قوانین و انتظارات مشترک درباره الگوهای تعاملات است که گروهی از افراد در برخورد با مساله های غامض اجتماعی، موقعیت های عمل جمعی با خود به سازمان می آورند، افراد بایستی روش های تقویت انتظارات و اعتماد متقابل را جهت غلبه بر وسوسه های کوتاه مدت ناخوشایند پیدا نمایند (دشویی و همکاران، ۱۳۹۳). سرمایه اجتماعی برخلاف سایر سرمایه ها صورت فیزیکی ندارد بلکه حاصل تعاملات هنجارهای گروهی و اجتماعی بوده و افزایش آن می تواند سطح هزینه های اداره جامعه و نیز هزینه های عملیاتی سازمانی را تا حد زیادی پایین آورد. عناصر مورد استفاده در تعریف عملیاتی سرمایه اجتماعی عبارتند از (شاه و همکاران، ۲۰۱۸): سرمایه اجتماعی به تعامل اجتماعی بین افراد بستگی دارد و کنش های جمعی افراد جزء جدایی ناپذیر آن است. محوریت های اساسی در این مفهوم به جستجو برای یافتن راه حل های همکارانه و تلاش برای دستیابی به منابع دوطرفه تعلق می گیرد. در اکثر تعاریف، مشارکت در شبکه های اجتماعی، تمایل به همکاری و اعتماد بین افراد دیده می شود. سرمایه اجتماعی را در یک سیستم اجتماعی حاصل پدیده های ذیل می دانند: اعتماد متقابل، تعامل اجتماعی متقابل، گروه های اجتماعی با احساس هویت جمعی و گروه، احساس داشتن تصویری مشترک از آینده، کار گروهی.

نقش سرمایه اجتماعی در سازمان

سرمایه اجتماعی با بهره مندی از زمینه مساعد به مدد مباحث اجتماعی در حوزه سازمان و مدیریت، در حوزه مطالعات سازمانی قرار گرفته است. در سال های اخیر سرمایه اجتماعی به عنوان یک دارایی نامشهود سازمانی، توجه علاقه مندان مباحث سازمان و مدیریت را به خود معطوف داشته است. توجه اغلب محققان به این مقوله و نیز شواهد کمی، تأثیر مهم سرمایه اجتماعی را در موفقیت سازمان هایی که می خواهند همچنان در محیط های متلاطم امروزی ایفای نقش کنند، بارزتر می سازد. به علاوه سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت های مهم سازمانی است که می تواند به سازمان ها مزیت سازمانی پایدار بخشد (مومنی، ۱۴۰۲). از بعد دیگر سرمایه اجتماعی به عنوان پدیده ای مدیریتی شمرده می شود که از ویژگی هایی چون اعتماد، ارزش ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه ها بهره مند می باشد. احتمالاً سازمان هایی که از سرمایه اجتماعی در سطح بالاتری برخوردار هستند، نسبت به رقبایشان که سطح سرمایه اجتماعی کمتری دارند، موفق تر می باشند. از سوی دیگر بین سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی، انعطاف پذیری سازمان، مدیریت مناسب کنش جمعی و ایجاد سطوح بالایی از سرمایه مفهومی، رابطه مثبت و معنی داری نهفته است. بنابراین سرمایه اجتماعی باعث ارتقای عملکرد سازمانی می شود. سرمایه اجتماعی مانند دارایی عمل می کند که هم برای سازمان و هم برای اعضای آن مفید و سودمند واقع می شود. نهایتاً طبق تحقیقات صورت گرفته، سرمایه اجتماعی می تواند (همان منبع):

- ✓ تأثیر بسزایی در موفقیت حرفه ای داشته باشد.
- ✓ ایفای نقش در فرآیند جست و جوی شغلی کارکنان و ایجاد پورتفولیوی بهتری از کارکنان برای سازمان.
- ✓ باعث تسهیل مبادله منابع بین واحدها شود. - باعث کاهش گردش شغلی کارکنان شود.

پیشینه تحقیقات

نجف زاده درویش (۱۴۰۴)، تحولات روزافزون و پیچیدگی های محیط های کاری موجب شده است که مباحث سازمانی روزبه روز بیشتر به کارایی و بهره وری منابع انسانی توجه داشته باشند. سازمان های موفق به این درک رسیده اند که به جای تمرکز صرف بر اهداف کمی، باید بر ظرفیت سازی و ارتقای کیفی منابع انسانی در تمامی سطوح سازمان تاکید کنند. این رویکرد باعث می شود که مسائل موثر بر نگرش های کارکنان به عنوان عاملی تعیین کننده در دستیابی به اهداف بلندمدت سازمان ها در نظر گرفته شود. در این راستا، توجه به مدیریت زنجیره تامین در حوزه منابع انسانی، به ویژه در ایجاد یکپارچگی و توانمندی استراتژیک در بین ذینفعان، امری ضروری است. سازمان ها برای رقابت و بقای خود نیازمند تدوین برنامه های راهبردی مدیریتی هستند که از جمله مهم ترین آن ها مدیریت زنجیره تامین پایدار و مقابله با چالش های مالی این زنجیره است. به ویژه در شرایط پیچیده زنجیره تامین، با حضور ذینفعان متعدد، بهره گیری از روش های مدیریت کیفیت پایدار می تواند عملکرد سازمان را ارتقا دهد و به افزایش بهره وری کمک کند. از سوی دیگر، نوآوری به عنوان عامل کلیدی برای بقا و رشد سازمان ها در دنیای رقابتی امروز شناخته می شود. در این راستا، مدیریت منابع انسانی نقش حیاتی در تسهیل و تقویت فرآیندهای نوآورانه ایفا می کند. این پژوهش با هدف بررسی نقش مدیریت منابع انسانی در توسعه و تسهیل نوآوری ها در سازمان ها انجام شده است. نتایج تحقیق نشان می دهند که مدیریت منابع انسانی از طریق اقداماتی همچون جذب نیروی کار خلاق، طراحی سیستم های پاداش دهی مبتنی بر نوآوری، ایجاد فرهنگ سازمانی نوآور، تامین آموزش های لازم و تشکیل تیم های چندرشته ای می تواند به طور موثر بر توانایی سازمان ها در نوآوری تاثیر بگذارد. علاوه بر این، مدیریت تغییر و فراهم سازی زیرساخت های مناسب برای نوآوری از دیگر عوامل کلیدی در این فرآیند هستند. در نهایت، با اتخاذ سیاست های مناسب منابع انسانی، سازمان ها قادر خواهند بود محیطی فراهم کنند که در آن کارکنان احساس کنند که می توانند ایده های نوآورانه خود را بیان کرده و در پیاده سازی آن ها فعالانه مشارکت نمایند.

مهرگان و خانی (۱۴۰۳)، این تحقیق به بررسی تاثیر زنجیره تامین ۴۰٪ و استراتژی های تامین مالی پیشرفته بر عملکرد سازمانی در بخش صادرات صنایع غذایی می پردازد. تمرکز ما بر نقش محوری ریسک زنجیره تامین است که به عنوان یک میانجی عمل می کند. ماهیت سریع و پیچیده چشم انداز کسب و کار فعلی سازمان ها را با چالش های متعدد مدیریت زنجیره تامین مواجه می کند. با مطالعه ۱۳۳ زنجیره تامین پویا، ما از نرم افزار SMARTPLS ۳ برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده کردیم. یافته های کلیدی تاثیر قابل توجه شیوه های مالی مدرن و فناوری های زنجیره تامین ۴۰٪ را بر ریسک های زنجیره تامین نشان می دهد. این مطالعه تایید می کند که زنجیره تامین ۴۰٪ عملکرد سازمانی را افزایش می دهد، اما این پیشرفت به طور قابل توجهی به تعامل آن با ریسک های زنجیره تامین بستگی دارد. این امر بر اهمیت مدیریت ریسک در بهره برداری از پتانسیل کامل فناوری های به کار رفته در زنجیره تامین تاکید می کند. علاوه بر این، در حالی که ریسک زنجیره تامین مستقیماً بر عملکرد سازمانی تاثیر می گذارد، نقش آن به عنوان میانجی بین تامین مالی زنجیره تامین و عملکرد آنقدرها تاثیرگذار نیست. این بینش تمرکز را به سمت استراتژی های مدیریت ریسک مستقل تغییر می دهد، به جای اینکه آنها را صرفاً به عنوان یک واسطه ببیند. یافته های ما راهنمایی ارزشمندی برای صنعت صادرات مواد غذایی ارائه می کند و نیاز به یکپارچه سازی فناوری های پیشرفته و استراتژی های مالی با تاکید قوی بر مدیریت ریسک را برجسته می کند. این مطالعه نه تنها درک زنجیره تامین ۴۰٪ را غنی می کند، بلکه به عنوان یک طرح استراتژیک برای متخصصان زنجیره تامین در صنایع غذایی عمل می کند و عملکرد سازمانی را بهبود می بخشد.

درفشی و همکاران (۱۴۰۳)، در پژوهش خود به بررسی بررسی رابطه فناوری اطلاعات و افزایش سرمایه اجتماعی پرداختند. توسعه روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات، تاثیر گسترده ای در فرآیندهای اجتماعی به وجود آورده است و

این تکنولوژی بعنوان موثرترین بستر با پوشش جهانی امکان رسیدن به اهداف اجتماعی را فراهم ساخته است. سرمایه اجتماعی مجموعه ای از منابع می باشد که در گروه وجود دارد (مثل خانواده یا سازمان اجتماعی) و شکل گیری اعمال اعضا را تسهیل می کند. به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی به توانایی افراد برای کار جمعی در قالب گروه اطلاق می شود. پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه فناوری اطلاعات و افزایش سرمایه اجتماعی انجام شد. نتایج به دست آمده مبین وجود تاثیر مستقیم آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر سرمایه اجتماعی و تاثیر مستقیم سرمایه اجتماعی بر عملکرد است. در پژوهش حاضر از روش تحقیق کیفی (کتابخانه ای) استفاده شد و نتیجه به دست آمده بر اهمیت و تاثیر استفاده از فناوری اطلاعات و افزایش سرمایه اجتماعی تاکید داشت.

نوروزی (۱۴۰۲)، بخش فناوری اطلاعات و ارتباطات در حال تجربه چالش های مهمی در رابطه با تغییرات سریع تکنولوژیکی با انگیزه الزامات مصرف کنندگان است. سرمایه اجتماعی و مشروعیت سازمانی به عنوان دارایی های کلیدی برای بقاء و موفقیت بلند مدت در نظر گرفته می شود. هدف اصلی این پژوهش تعیین اثرات مثبت سرمایه اجتماعی و مشروعیت سازمانی بر وفاداری و تعهد مشتری است. نتایج از طریق کاربرد PLS-SEM به منظور بررسی ۹۸۶ پاسخ موثر به دست آمد که نشان می دهد ارتباط مثبت و معنی داری بین متغیرهای مورد نظر وجود دارد. این پژوهش به ارائه شواهد تجربی اضافی در رابطه با مدیریت دارایی های ناملموس کمک کرده و همچنین به مدیران شرکت ها در زمینه ایجاد روابط قوی تر با مشتریان نیز کمک می کند.

روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی است، تحقیق حاضر از نظر دسته بندی بر حسب هدف تحقیقی کاربردی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بانک رفاه کارگران استان مازندران بوده. لیکن از آنجا که جمع آوری اطلاعات از کلیه افراد جامعه آماری عملاً غیرممکن بود (حتی اگر امکانپذیر هم باشد) از لحاظ زمان، هزینه و سایر امکانات مورد نیاز مقدور نبود، نمونه ای از جامعه آماری انتخاب شد که ۲۴۲ نفر به عنوان حجم نمونه شناسایی که از طریق جدول مورگان به دست آمد. روش نمونه گیری در این پژوهش از روش نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس و داده ها به روش میدانی جمع آوری شدند. ابزار جمع آوری داده از پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات و با استفاده از روایی صوری و نظر اساتید و خبرگان در این حوزه روایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد بوده که روایی آن به روش محتوایی و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفته است. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه متغیرهای مختلف تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده شده، نتایج حاصل از میانگین آلفای کرونباخ برای سوالات مربوط به هر متغیر بیشتر از ۰.۷ محاسبه شد. در این پژوهش برای بررسی روابط بین اجزاء مدل از ضریب همبستگی ساده و چندگانه با استفاده از نرم افزار spss استفاده شده است.

یافته های پژوهش

برازش مدل

جهت بررسی برازش مدل، از برازش مدل اندازه گیری، برازش مدل ساختاری و برازش کلی مدل استفاده می کنیم.

برازش مدل های اندازه گیری:

پایایی:

به منظور بررسی پایایی مدل اندازه گیری تحقیق، به بررسی ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی می پردازیم.

آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی

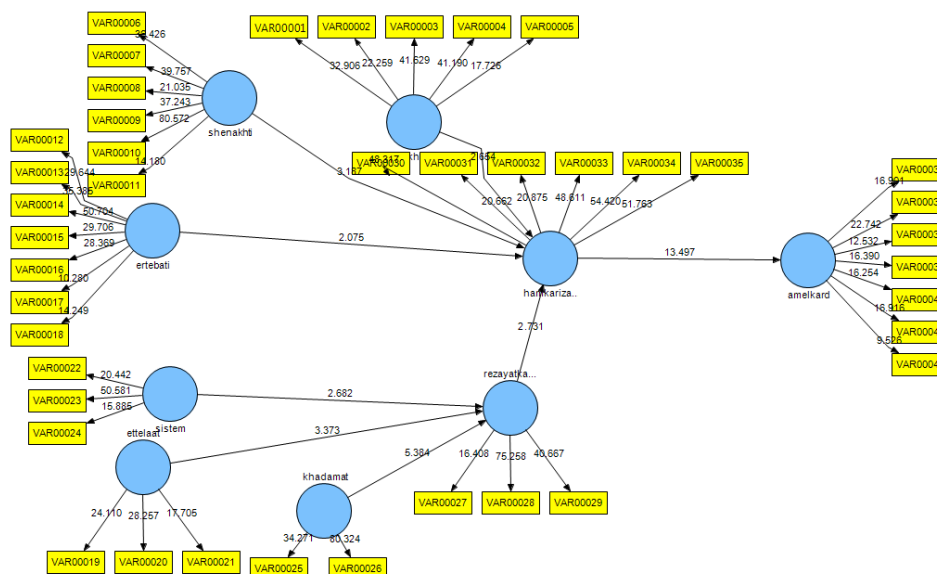
مطابق با الگوریتم تحلیل داده ها در PLS، بعد از سنجش بارهای عاملی سؤالات، نوبت به محاسبه و گزارش ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی می رسد، که نتایج آن در جدول زیر آمده است.

جدول (۱): نتایج روایی همگرا، پایایی مرکب و آلفای کرونباخ

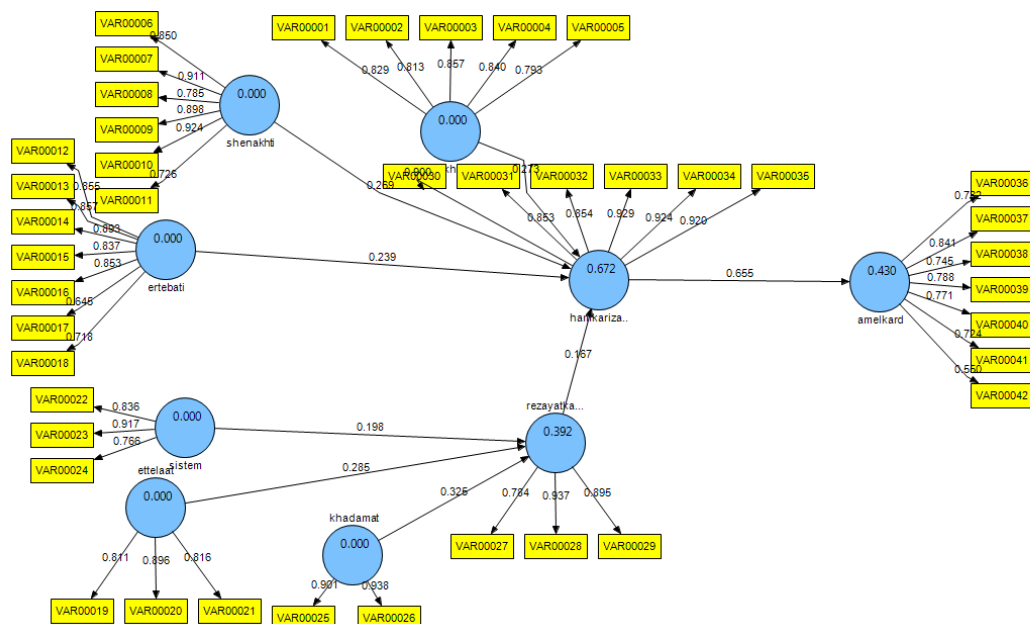
متغیر	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی
عملکرد	۰.۸۷	۰.۹۰
ارتباطی	۰.۸۱	۰.۹۳
کیفیت اطلاعات	۰.۸۰	۰.۸۸
همکاری زنجیره تامین	۰.۸۵	۰.۹۶
کیفیت خدمات	۰.۸۲	۰.۹۲
رضایت کاربر	۰.۸۴	۰.۹۱
سرمایه ساختاری	۰.۸۸	۰.۹۲
سرمایه شناختی	۰.۸۲	۰.۹۴
کیفیت سیستم	۰.۷۹	۰.۸۸

آزمون فرضیه های پژوهش

مدل پیاده سازی شده در محیط نرم افزار PLS برای آزمون فرضیه های تحقیق به شرح شکل های زیر ارائه شده است.



شکل (۱): مدل ساختاری بررسی فرضیه های پژوهش در حالت معناداری



شکل (۲): مقادیر بار عاملی سوالات مربوط به متغیرهای پژوهش

جدول (۲): خلاصه تفسیر و نتیجه گیری یافته ها

فرضیه	روابط علی بین متغیرهای پژوهش	ضریب مسیر (β)	معناداری (T-Value)	نتیجه آزمون
اول	سرمایه شناختی بر همکاری زنجیره تامین در بانک رفاه کارگران تاثیر مثبت و معناداری دارد.	۰/۲۶	۳/۱۸	تأیید
دوم	سرمایه ساختاری بر همکاری زنجیره تامین در بانک رفاه کارگران تاثیر مثبت و معناداری دارد.	۰/۲۷	۲/۶۵	تأیید
سوم	سرمایه ارتباطی بر همکاری زنجیره تامین در بانک رفاه کارگران تاثیر مثبت و معناداری دارد.	۰/۲۳	۲/۰۷	تأیید
چهارم	کیفیت سیستم بر رضایت کاربر در بانک رفاه کارگران تاثیر مثبت و معناداری دارد.	۰/۱۹	۲/۶۸	تأیید
پنجم	کیفیت خدمات بر رضایت کاربر در بانک رفاه کارگران تاثیر مثبت و معناداری دارد.	۰/۳۲	۵/۳۸	تأیید
ششم	کیفیت اطلاعات بر رضایت کاربر در بانک رفاه کارگران تاثیر مثبت و معناداری دارد.	۰/۲۸	۳/۳۷	تأیید
هفتم	رضایت کاربر بر همکاری زنجیره تامین در بانک رفاه کارگران تاثیر مثبت و معناداری دارد.	۰/۱۶	۲/۷۳	تأیید
هشتم	همکاری زنجیره تامین بر عملکرد سازمانی در بانک رفاه کارگران تاثیر مثبت و معناداری دارد.	۰/۶۵	۱۳/۴۹	تأیید

پیشنهادات کاربردی

در اینجا، پیشنهادات عملیاتی برای تقویت هر یک از روابط مفروض در بانک رفاه کارگران آورده شده است:
فرضیه: سرمایه شناختی بر همکاری زنجیره تامین در بانک رفاه کارگران تاثیر مثبت و معناداری دارد.

- ✓ توسعه دانش و مهارت کارکنان: برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی در زمینه مدیریت زنجیره تأمین، همکاری بین‌بخشی، و فناوری‌های نوین مرتبط با بانکداری.
- ✓ ایجاد پایگاه دانش مشترک: راه‌اندازی یک پلتفرم دانش داخلی برای مستندسازی تجربیات موفق، درس‌آموخته‌ها، و اطلاعات کلیدی در مورد فرایندهای بین‌بخشی و تأمین‌کنندگان.
- ✓ تشویق به اشتراک‌گذاری دانش: ایجاد فضاهایی (فیزیکی یا مجازی) برای گردهمایی‌های تخصصی، کارگاه‌های فکری (Brainstorming)، و جلسات تبادل تجربه بین کارکنان واحدهای مختلف مرتبط با زنجیره تأمین (مانند واحدهای تدارکات، فناوری اطلاعات، مالی، و پشتیبانی).
- ✓ ترویج تفکر استراتژیک: تشویق کارکنان به درک عمیق‌تر از اهداف استراتژیک بانک و نحوه تأثیرگذاری همکاری‌های زنجیره تأمین بر دستیابی به این اهداف.
- فرضیه:** سرمایه‌گذاری بر همکاری زنجیره تأمین در بانک رفاه کارگران تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ✓ بهبود فرایندهای استاندارد: تدوین و به‌روزرسانی دستورالعمل‌ها، رویه‌ها، و استانداردها برای همکاری‌های زنجیره تأمین، به ویژه در حوزه‌هایی مانند فرایندهای خرید، ارزیابی تأمین‌کنندگان، و مدیریت قراردادها.
- ✓ استفاده از فناوری‌های حمایتی: پیاده‌سازی یا ارتقاء سیستم‌های نرم‌افزاری که فرایندهای همکاری را پشتیبانی می‌کنند، مانند سیستم‌های مدیریت ارتباط با تأمین‌کننده (SRM)، سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی (ERP)، و پلتفرم‌های یکپارچه برای تبادل اطلاعات.
- ✓ ایجاد ساختارهای سازمانی مناسب: تعریف دقیق نقش‌ها و مسئولیت‌ها در چارچوب همکاری‌های زنجیره تأمین. در صورت لزوم، ایجاد واحدهای هماهنگ‌کننده یا کمیته‌های تخصصی برای مدیریت روابط با شرکای کلیدی.
- ✓ مستندسازی و دانش سازمانی: اطمینان از اینکه دانش سازمانی حاصل از همکاری‌ها (مانند قراردادهای، سوابق عملکرد تأمین‌کنندگان، و پروتکل‌های ارتباطی) به خوبی ثبت و قابل دسترس برای کارکنان مرتبط باشد.
- فرضیه:** سرمایه‌گذاری بر همکاری زنجیره تأمین در بانک رفاه کارگران تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ✓ تقویت روابط با تأمین‌کنندگان کلیدی: برگزاری جلسات منظم (فصلی یا سالانه) با تأمین‌کنندگان استراتژیک برای بررسی عملکرد، بحث در مورد چالش‌ها، و برنامه‌ریزی مشترک.
- ✓ ایجاد کانال‌های ارتباطی مؤثر: فراهم کردن کانال‌های ارتباطی متعدد و کارآمد (تلفنی، ایمیلی، جلسات حضوری/آنلاین) برای تسهیل تبادل سریع و دقیق اطلاعات بین بانک و شرکای زنجیره تأمین.
- ✓ توسعه اعتماد متقابل: اجرای برنامه‌هایی برای افزایش اعتماد، مانند شفافیت در فرایندهای ارزیابی عملکرد، پرداخت به‌موقع تعهدات مالی، و پایبندی به توافقات.
- ✓ مدیریت تعارضات: ایجاد سازوکار مشخص برای شناسایی، رسیدگی، و حل‌وفصل اختلافات احتمالی با شرکای زنجیره تأمین به شیوه‌ای سازنده.
- فرضیه:** کیفیت سیستم بر رضایت کاربر در بانک رفاه کارگران تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ✓ ارتقاء رابط کاربری (UI) و تجربه کاربری (UX): اطمینان از اینکه سیستم‌های بانکی (مانند اینترنت بانک، موبایل بانک، و سیستم‌های داخلی) دارای رابط کاربری ساده، بصری، و کاربرپسند باشند.
- ✓ افزایش سرعت و پایداری سیستم: سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات برای اطمینان از سرعت بالای پردازش تراکنش‌ها و حداقل قطعی یا خرابی سیستم.
- ✓ قابلیت اطمینان و امنیت: تضمین امنیت بالای سیستم‌ها در برابر حملات سایبری و حفظ یکپارچگی و دسترس‌پذیری داده‌ها.

- ✓ پشتیبانی فنی قوی: ارائه خدمات پشتیبانی فنی سریع و مؤثر به کاربران (کارکنان و مشتریان) در صورت بروز هرگونه مشکل با سیستم‌ها.
- فرضیه:** کیفیت خدمات بر رضایت کاربر در بانک رفاه کارگران تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ✓ آموزش مستمر کارکنان: برگزاری دوره‌های آموزشی منظم برای کارکنان درخصوص مهارت‌های ارتباطی، فنون مشتری مداری، و آشنایی کامل با خدمات و محصولات بانک.
- ✓ تکریم ارباب رجوع: ایجاد فرهنگی سازمانی که در آن، ارائه خدمات باکیفیت، مشتری مداری، و حل مشکلات مراجعان در اولویت قرار گیرد.
- ✓ کاهش زمان انتظار: بهینه‌سازی فرایندهای ارائه خدمات در شعب و مراکز ارتباطی برای کاهش زمان انتظار مشتریان. ارائه خدمات متنوع و به‌موقع: اطمینان از اینکه کلیه خدمات بانکی مورد نیاز مشتریان به‌صورت به‌موقع و با بالاترین کیفیت ممکن ارائه شود.
- فرضیه:** کیفیت اطلاعات بر رضایت کاربر در بانک رفاه کارگران تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ✓ دقت و صحت اطلاعات: اطمینان از اینکه کلیه اطلاعات ارائه شده به مشتریان (در مورد محصولات، نرخ‌ها، شرایط، و تراکنش‌ها) دقیق، به‌روز، و بدون خطا باشند.
- ✓ شفافیت و وضوح اطلاعات: ارائه اطلاعات به شیوه‌ای شفاف، قابل فهم، و بدون ابهام، به خصوص در مورد جزئیات قراردادهای کارمزدها، و شرایط خاص خدمات.
- ✓ دسترسی پذیری اطلاعات: فراهم کردن امکان دسترسی آسان و سریع کاربران به اطلاعات مورد نیازشان از طریق کانال‌های مختلف (وبسایت، اپلیکیشن موبایل، شعب، و مراکز تماس).
- شخصی‌سازی اطلاعات: در صورت امکان، ارائه اطلاعات و پیشنهادهای متناسب با نیازها و سوابق هر مشتری.
- فرضیه:** رضایت کاربر بر همکاری زنجیره تأمین در بانک رفاه کارگران تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ✓ بازخورد از مشتریان رضایت‌مند: تشویق مشتریان راضی به ارائه بازخوردهای مثبت و تجربیات خوب خود، که می‌تواند به عنوان یک سرمایه ارتباطی برای بانک محسوب شود.
- ✓ تبدیل رضایت به وفاداری: برنامه‌ریزی برای تبدیل رضایت مشتریان به وفاداری بلندمدت از طریق ارائه مزایای ویژه به مشتریان وفادار.
- ✓ استفاده از داده‌های رضایت برای بهبود: تحلیل داده‌های مربوط به رضایت مشتریان برای شناسایی نقاط قوت و ضعف در ارائه خدمات و محصولات، که این اطلاعات می‌تواند مبنای بهبود فرایندهای زنجیره تأمین (مانند بهبود فرایند صدور کارت، وام، یا خدمات ارزی) قرار گیرد.
- ✓ تقویت برند و اعتبار بانک: مشتریان راضی، بهترین مبلغان بانک هستند و رضایت آن‌ها به طور غیرمستقیم بر اعتبار و روابط بانک با شرکای خارجی (مانند بانک‌های همکار، ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت) تأثیر مثبت می‌گذارد.
- فرضیه:** همکاری زنجیره تأمین بر عملکرد سازمانی در بانک رفاه کارگران تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ✓ بهینه‌سازی فرایندهای داخلی: بهبود فرایندهای پشتیبانی، تدارکات، و فناوری اطلاعات از طریق همکاری مؤثر با تأمین‌کنندگان و شرکای خارجی. به عنوان مثال، همکاری با شرکتهای فناوری برای ارتقاء سیستم‌های بانک یا همکاری با ارائه‌دهندگان خدمات چاپ و توزیع اوراق بانکی.
- ✓ کاهش هزینه‌های عملیاتی: از طریق مذاکرات بهتر با تأمین‌کنندگان، کاهش ضایعات، و بهینه‌سازی لجستیک داخلی، هزینه‌های کلی بانک کاهش می‌یابد.

- ✓ افزایش سرعت و کارایی ارائه خدمات: هماهنگی بهتر بین واحدهای داخلی و شرکای خارجی می‌تواند به تسریع در ارائه خدماتی مانند صدور وام، کارت، یا انجام تراکنش‌های بین‌بانکی منجر شود.
- ✓ افزایش انعطاف‌پذیری و نوآوری: همکاری با تأمین‌کنندگان خلاق و توانمند می‌تواند به بانک در پذیرش سریع‌تر فناوری‌های جدید، معرفی خدمات نوین، و انطباق بهتر با تغییرات بازار کمک کند.
- ✓ بهبود مدیریت ریسک: همکاری با شرکای مطمئن در زنجیره تأمین (مانند تأمین‌کنندگان نرم‌افزار امنیتی، ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت)، ریسک‌های عملیاتی و امنیتی بانک را کاهش می‌دهد.

منابع

- ✓ درفشی، خدیجه، سپهوند، میرزا، (۱۴۰۳)، بررسی رابطه فناوری اطلاعات و افزایش سرمایه اجتماعی، نهمین همایش بین‌المللی مهندسی برق، علوم کامپیوتر و فناوری اطلاعات، همدان.
- ✓ مهرگان، محمد رضا، خانی، امیر محمد، (۱۴۰۳)، بهبود عملکرد سازمانی: نقش زنجیره تأمین ۴۰٪ و تأمین مالی در کاهش ریسک زنجیره تأمین.
- ✓ مومنی، مرجان، منیر نوبهار، نجلا حریری، فاطمه نوشین فرد، (۱۳۹۷)، تبیین نقش شبکه‌های اجتماعی آنلاین بر سرمایه اجتماعی سالمندان: یک مطالعه کیفی، اولین همایش فناوری اطلاعات و ارتقاء سلامت، تهران، انجمن فناوری اطلاعات و ارتقا سلامت.
- ✓ نجف زاده درویش، علی، (۱۴۰۴)، بررسی هم افزایی استراتژی‌های نوآوری و پایداری در مدیریت منابع انسانی و زنجیره تأمین: رویکردی یکپارچه به بهبود عملکرد سازمانی، بیستمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران، تهران.
- ✓ نوروزی، محمد، (۱۴۰۲)، مزیت رقابتی سرمایه اجتماعی و مشروعیت سازمانی در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات، نهمین کنفرانس ملی یافته‌های نوین علوم و تکنولوژی با محوریت کامپیوتر، مدیریت و حسابداری، تهران.
- ✓ یاراحمدی، فتنه، وحیدی فر، (۱۴۰۰)، بررسی تأثیرگذاری ویژگی‌های شبکه‌های اجتماعی بر وفاداری مشتریان و تبلیغات دهان‌به‌دهان با رویکرد سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: اینستاگرام شرکت خدمات گردشگری علی‌بابا)، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت برند، دوره ۸، شماره ۱، صص ۱۴۹-۱۸۸.
- ✓ Cachón-Rodríguez, G., Blanco-González, A., Prado-Román, C., & Del-Castillo-Feito, C. (2022). How sustainable human resources management helps in the evaluation and planning of employee loyalty and retention: Can social capital make a difference?. *Evaluation and Program Planning*, 95, 102171.
- ✓ Cappelli, P., & Keller, J. R. (2014), *Talent Management: Conceptual Approaches and Practical Challenges*. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 305-331.
- ✓ Chopra, S., & Meindl, P. (2019). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*. 7th Edition. Pearson Education
- ✓ Mohr, A. T., et al. (2024). Resilience as a Strategic Imperative for Organizational Performance in Turbulent Times. *Journal of Business Strategy*, 45(2), 115-130.
- ✓ Shah, V., Kwak, N.R. and Holbert, L.D. (2018), “ ‘Connecting’ and ‘disconnecting’ with civic life: patterns of internet use and the production of social capital”, *Political communication*, Vol. 18 No. 2, pp. 141-162.
- ✓ Swanson, E., Kim, S., Lee, S.-M., Yang, J.-J., & Lee, Y.-K. (2020). The effect of leader competencies on knowledge sharing and job performance: Social capital theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management* (Vol. 42,, 88–96.