

فصلنامه تعالی منابع انسانی

دوره دوم، شماره سوم، پاییز ۱۴۰۰

صفحات ۷۳-۹۳

نوع مقاله: پژوهشی

شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های سرمایه فکری در بانک‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران

بهزاد زارعیان مراد آبادی^۱، علیرضا اسلامبولچی^{۲*}، کامبیز حمیدی^۳، تحفه قبادی لموک^۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۱/۱۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۱۹

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های سرمایه فکری در بانک‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران انجام گرفته تا از این رهگذر در جهت مدیریت هرچه بهتر این سرمایه‌ها گام برداشته شود. این پژوهش از حیث روش ترکیبی و از نظر هدف اکتشافی - کاربردی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، مدیران ارشد بانک‌های دولتی کشور بوده که با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله برفی ۱۷ نفر از آنان به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. نتایج پژوهش مشتمل بر ۲ قسمت می‌باشد: که در قسمت اول مجموعه‌ای از سرمایه فکری شناسایی و در قسمت دوم میزان اهمیت و اولویت هر سرمایه مشخص گردید. با توجه به انجام مصاحبه ساختاریافته با خبرگان، استفاده از نظر خبرگان در اجرای مصاحبه و این که تفاوت میانگین فازی دو مرحله اجرا کمتر از ۰/۱ است، پژوهش حاضر از پایایی مناسبی برخوردار بوده، در این پژوهش شرکت کنندگان در مطالعه، افرادی صاحب‌نظر و متخصص در زمینه مورد پژوهش بودند، در نتیجه پژوهش، از اعتبار محتوا برخوردار می‌باشد. نتایج تحقیق، نشان‌دهنده آن است که سرمایه فکری دارای چهار مؤلفه‌ی سرمایه انسانی، سرمایه رابطه‌ای، سرمایه ساختاری و سرمایه نوآوری می‌باشد که هر کدام از این مؤلفه‌ها دارای زیرمؤلفه‌هایی هستند.

واژه‌های کلیدی: سرمایه فکری؛ سرمایه انسانی؛ سرمایه رابطه‌ای؛ سرمایه ساختاری، سرمایه نوآوری.

^۱ دانشجوی دکتری، مدیریت دولتی - منابع انسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران

^۲ استادیار، مدیریت دولتی - منابع انسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران (نویسنده

مهم) alireza.slambolchi@gmail.com

^۳ استادیار، مدیریت دولتی - خط و مشی‌گذاری عمومی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان

^۴ استادیار، مدیریت بازرگانی - بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی، گنبد کاووس، ایران

مقدمه

در سال‌های اخیر، سهم دارایی‌های نامشهود در ارزش بازار سازمان‌ها به شدت رو به افزایش گذاشته و توجه به پیامدهای آن از اهمیت زیادی برخوردار شده است. موج حرکت سازمان‌ها به سوی سرمایه‌گذاری در دارایی‌های نامشهود و تشویق، تشکیل و تمایل به ایجاد شرکت‌های دانش‌بنیان و تکنولوژی‌محور نشان از تغییر مدل‌های تجاری، استراتژی‌ها و حرکت به سوی اقتصاد توسعه‌یافته است (دلیریان و همکاران، ۱۳۹۸). دارایی نامشهود به یک دارایی غیرپولی و فاقد ماهیت عینی اطلاق می‌شود که به لحاظ حقوقی و مزایایی که مالکیت بر آن فراهم می‌آورد، دارای ارزش است (رضایی و عباسی، ۱۳۹۵). در عرصه رقابتی نوین که مبتنی بر اقتصاد دانش‌بنیان شده است، دانش و سرمایه‌های فکری سازمان به‌عنوان یک مزیت رقابتی محسوب می‌شود. قبل از عصر دانش، سازمان‌ها عمدتاً بر دارایی‌های مشهود متمرکز بودند و روش‌های معمول حسابداری نیز ابزارهای مفیدی برای بررسی وضعیت و عملکرد مالی آن‌ها به حساب می‌آمدند، اما امروزه سازمان‌ها بر دارایی‌های نامشهود بیشتر از گذشته تمرکز دارند. سبک‌های مدیریت نوین در پاسخ به دنیای رقابتی امروزه ایجاد شدند و رهبری عصر دانش جایگزین مدیریت عصر صنعتی شده است. در نتیجه، امروزه بسیاری از پژوهشگران با توجه اهمیت دارایی‌های نامشهود بر این موضوع متمرکز شده‌اند (سانتوس و همکاران، ۲۰۱۰؛ دی‌کاسترو و همکاران، ۲۰۱۱). در عرصه رقابتی نوین که مبتنی بر اقتصاد دانش‌بنیان شده است، دانش و سرمایه‌های فکری سازمان به‌عنوان یک مزیت رقابتی محسوب می‌شود (دی‌کاسترو و همکاران، ۲۰۱۱؛ سانتوس و همکاران، ۲۰۱۰). سرمایه فکری، زبانی است جهت فکر کردن، صحبت کردن و انجام اقداماتی که به محرک‌های درآمد آتی سازمان مربوط می‌شوند، که شامل روابط با مشتریان و شرکا، تلاش‌های نوآوری و دانش و مهارت‌های کارکنان سازمان است. به‌عنوان یک مفهوم، سرمایه فکری با تکنیک‌هایی همراه است که مدیران را در جهت تقویت مدیریت توانمندتر می‌سازد (روس^۱، ۱۹۹۷). شرکت‌ها با سرمایه فکری بالا، دارای طراحی‌های ساختاری و سازمانی و همچنین دانش نیروهای انسانی و سهم از بازار (بالقوه و بالفعل) هستند که چنین سرمایه‌هایی موجب به وجود آمدن مزایای رقابتی پایداری می‌شوند (نیکبخت و پورقربانیان، ۱۳۹۹). سرمایه فکری توانایی سازمان را برای ایجاد ثروت ارزیابی می‌کند، این دارایی ماهیت عینی و فیزیکی ندارد و یک دارایی نامشهود است که از طریق به-کارگیری دارایی‌های مرتبط با منابع انسانی، عملکرد سازمانی و روابط خارج از سازمان به دست آمده است (سلیمانی امیری و همکاران، ۱۴۰۰). سرمایه فکری می‌تواند به‌عنوان یک چارچوب معتبر مدیریت استراتژیک و ابزار رقابتی برای مؤسسات مالی استفاده شود. بر اساس مطالعات کاپلان و نورتون، مهمترین دلیل برای ارزیابی دارایی‌های نامشهود این است که اگر سازمانی بتواند سرمایه‌های انسانی مانند مهارت و دانش کارکنان خود را با سرمایه‌های اطلاعاتی مانند سیستم اطلاعاتی مدیریت منابع انسانی و سرمایه‌های سازمانی مانند کار تیمی و فرهنگ سازمانی همسو کند، موفق به خلق یک مزیت رقابتی قوی خواهد شد که

¹ De-Castro

² Santos

³ Roos

به‌راحتی توسط رقبا قابل کپی‌برداری نیست (کاپلان و نورتون، ۲۰۰۴). منظور از دارایی‌های نامشهود در این پژوهش، دارایی‌های نامشهودی است که از سرمایه فکری و فرآیندهای نامشهود دانش‌بنیان تشکیل شده‌اند. با توجه به این که در میان سازمان‌ها نقش بانک‌های دولتی به‌طور ویژه‌ای در ساختار اقتصادی کشور اثرگذار می‌باشد، لذا در مطالعه مدیریت سرمایه فکری، این نکته آشکار می‌شود که در مؤسسات مالی و بانکی به پژوهش‌های بیشتری نیاز است. بنابراین به‌نظر می‌رسد تلاش‌هایی در جهت توسعه تکنیک‌های مدیریتی لازم باشد تا به بانک‌ها برای شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های سرمایه فکری خود کمک نموده و به این وسیله کارایی و اثربخشی مدیریت خود را افزایش دهند. سرمایه فکری در سازمان‌ها از جمله بانک‌ها هنوز جزء دارایی‌های سازمانی به حساب نیامده است و در کنار سایر دارایی‌های سازمانی از جمله دارایی‌های فیزیکی و مالی قرار نگرفته است. این در حالی است که سرمایه فکری به بانک‌های دولتی کمک می‌کند تا از موقعیت بهتری در موارد ذیل برخوردار گردند: افزایش کیفیت خدمات بانکداری، اجرای سیستم بانکداری الکترونیکی، ایجاد انگیزش در پرسنل بانک‌های دولتی، ارتقا دانش فنی پرسنل بانک‌های دولتی، انعطاف‌پذیری و واکنش سریع نسبت به تغییرات (سنچز^۲ و النا، ۲۰۰۶)، پیشرفت در امر نوآوری در ارائه خدمات بانکی و مزایای حاصل از آن، توسعه دارایی‌های نامشهود، جذب بهتر منابع انسانی و سرمایه‌گذاران دولتی و خصوصی (سنچز و همکاران، ۲۰۰۷)، سرمایه فکری نقش کلیدی در اقدامات مدیریت استراتژیک منابع انسانی در سازمان‌ها ایفا کند (ون کریکنگن^۳ و همکاران، ۲۰۲۱) طراحی و به‌کارگیری رویکردی مناسب برای گزارش‌دهی دارایی‌های نامشهود از اهمیت بالایی برخوردار است. بنابراین به‌نظر می‌رسد تلاش‌های بیشتری در جهت شناسایی مؤلفه‌های سرمایه فکری در بانک‌های دولتی ضروری است. با توجه موارد گفته شده، تحقیق حاضر به در پی پر کردن این خلا و پاسخگویی به این سؤالات است: ۱. سرمایه فکری در بانک‌های دولتی کدامند؟ و ۲. سرمایه فکری در بانک‌های دولتی از چه اولیتهای برخوردار هستند؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در میان مفاهیم جدید مطرح‌شده در چند سال اخیر در جوامع صنعتی پیشرفته، سرمایه فکری موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری جایگاه ویژه‌ای را در سطح جهان به خود اختصاص داده است و به‌عنوان منبع پرارزش برای سازمان‌ها و شاخصی در توسعه‌یافتگی کشورها به حساب می‌آیند (رضایی و عباسی، ۱۳۹۵). امروزه مدل جدیدی از دارایی‌ها در عرصه سازمانی مطرح شده و به‌طور کلی دارایی‌های سازمان را به دو دسته دارایی‌های مشهود^۴ (ملموس) و دارایی‌های نامشهود^۵ (ناملموس) تقسیم می‌کنند (حسینی‌آذر و رحمانی، ۱۳۹۵). دارایی‌های مشهود دارایی‌های فیزیکی و مالی هستند که غالباً در ترازنامه سازمان منعکس می‌شوند. دارایی‌های نامشهود بیانگر تمام دارایی‌هایی است که در ترازنامه لحاظ نمی‌شوند. با این حال منبعی

¹ Caplan & Norton

² Sanchez

³ Van Criekingen

⁴ Tangible assets

⁵ Intangible assets

برای خلق ارزش محسوب شده که منجر به مزیت رقابتی پایدار می‌شوند. این نوع از دارایی‌ها شامل دارایی‌های دانش محور، میزان اطلاعات، سرمایه انسانی، ارزش‌های پنهان بنگاه، ابداعات، ایده‌ها، دانش‌های بنیادی، روش‌های مختلف طراحی محصول، برنامه‌های کامپیوتری و مقدار انتشارات است. این نوع دارایی، موجب ثروت‌آفرینی تدریجی برای سازمان می‌شود (فرازمند و همکاران، ۱۳۹۸). دارایی‌های نامشهود خود نیز به دو گروه کلی تقسیم می‌شوند:

۱. دارایی‌های نامشهودی که تحت حمایت قانون هستند و از آن‌ها به‌عنوان مالکیت معنوی یاد می‌شود و معمولاً در ترازنامه‌ها منعکس می‌گردند، مانند حق امتیازها و قانون کپی رایت.
۲. سایر دارایی‌های نامشهودی که سرمایه فکری نامیده می‌شوند و در ترازنامه‌ها منعکس نمی‌شوند (مرر^۱، ۲۰۰۴).

سرمایه‌های انسانی و فکری مهمترین نیاز تمدن بشری تلقی می‌شوند، زیرا رویارویی با مسائل پیچیده سازمانی بیش از آن که نیاز به ابزارآلات فیزیکی پیشرفته داشته باشند به دانایی و استعداد بشری نیاز دارند. از این رو سرمایه فکری سازمان مهم‌تر از سرمایه‌های مالی و فیزیکی آن محسوب می‌شود (باوندی سوادکوی و همکاران، ۱۴۰۰).

سرمایه فکری زبانی است جهت فکر کردن، صحبت کردن و انجام اقداماتی که به محرک‌های درآمد آتی سازمان مربوط می‌شوند، که شامل روابط با مشتریان و شرکاء، تلاش‌های نوآوری، زیرساختار سازمانی و دانش و مهارت‌های کارکنان سازمان است. به‌عنوان یک مفهوم، سرمایه فکری با تکنیک‌هایی همراه است که مدیران را در جهت تقویت مدیریت توانمندتر می‌سازد (روس، ۱۹۹۷). سرمایه فکری دارایی است که توانایی سازمان را برای ایجاد ثروت اندازه‌گیری می‌کند، این دارای ماهیت عینی و فیزیکی ندارد و یک دارایی نامشهود است که از طریق به‌کارگیری دارایی‌های مرتبط با منابع انسانی، عملکرد سازمانی و روابط خارج از سازمان به‌دست آمده است (سلیمانی‌امیری و همکاران، ۱۴۰۰). مجموعه سرمایه فکری یک سازمان شامل: سرمایه انسانی، ساختاری، رابطه‌ای و نوآوری که باعث ایجاد ارزش‌آفرینی در سازمان می‌شود (بنو^۲، ۲۰۰۴).

سرمایه انسانی: سرمایه انسانی نمایانگر دانش ضمنی قرار گرفته در ذهن و افکار کارکنان است. سرمایه انسانی یک منبع مهم از نوآوری و بازآفرینی یک شرکت است و سرمایه انسانی به‌صورت ترکیبی از شایستگی‌ها، طرز فکر و خلاقیت کارکنان تعریف می‌شود (ون کریکینگن و همکاران، ۲۰۲۱).

سرمایه ساختاری: سرمایه ساختاری همه مخازن دانش غیرانسانی در سازمان می‌باشد که شامل پایگاه داده‌ها، چارت‌های سازمانی، دستورالعمل‌های فرایندی، راهکارها و هر آن چیزی است که به سازمان ارزشی بیشتر از دارایی‌های مشهود آن می‌دهد (قلیچی و مشبکی، ۱۳۸۵).

¹ Marr
² Bueno

سرمایه رابطه‌ای: شامل همه روابطی است که بین سازمان با هر فرد یا سازمان دیگری وجود دارد. این افراد و سازمان‌ها می‌توانند شامل مشتریان، واسطه‌ها، کارکنان، تأمین‌کنندگان، مقامات قانونی، جوامع، اعتباردهندگان، سرمایه‌گذاران باشند (باوندی سوادکوی و همکاران، ۱۴۰۰).

سرمایه نوآوری: سرمایه نوآوری بخشی از سرمایه فکری محسوب می‌شود و می‌توان آن را یک نوع سرمایه تجدیدپذیری دانست. نوآوری یک عامل کلیدی برای ثروت است. سرمایه نوآوری به دانش سازمانی صریح مستقر در مالکیت معنوی، طرح‌های تجاری، تکنیک‌های فرآیند کسب و کار، حق ثبت اختراع، حق چاپ و اسرار تجاری اشاره دارد که سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا مزیت رقابتی ایجاد کنند یا از طریق صرفه‌جویی در مقیاس و دامنه، یا تمایز ایجاد ارزش نماید. با اهمیت روزافزون دانش جدید، سرمایه نوآوری به هسته اصلی سرمایه فکری تبدیل شده است که یک محرک قدرتمند را برای به‌دست آوردن و حفظ مزیت رقابتی فراهم می‌سازد (شومپتر، ۱۹۶۴). موارد ذیل مهمترین دلایلی هستند که باعث می‌شوند، شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های سرمایه فکری در مؤسسات مالی و بانک‌ها به‌عنوان امری مهم تلقی شود و مورد بررسی قرار گیرند: ۱. سرمایه فکری و دارایی‌های نامشهود می‌توانند به تغییر تمرکز استراتژیک سازمان‌های مالی به سوی منابع فکری و نامشهود کمک کند و قابلیت‌های آن‌ها را در سازگاری با چالش‌های پیش‌رو در محیط تقویت کنند. ۲. سرمایه فکری محرک ارزش کلیدی برای رقابت‌پذیری سازمانی و بهبود عملکرد است. ۳. رتبه‌بندی سازمان‌ها و مؤسسات مالی باید بر مبنای معیارهای اندازه‌گیری مشترک، عینی و منطقی صورت گیرد. ۴. اندازه‌گیری سرمایه فکری و دارایی‌های نامشهود باعث می‌شود که دیدگاه مدیران با عموم مردم و صنعت یکسان شده و در نتیجه ارزیابی عملکرد شفاف‌تر صورت گیرد. بالاخره، دارایی‌های سرمایه فکری باید نقش کلیدی در اقدامات مدیریت استراتژیک منابع انسانی و مدیریت انسانی در سازمان‌ها ایفا کند (سیکاندو و همکاران، ۲۰۱۰).

با وجود درک اهمیت بسیار زیاد سرمایه فکری و نقش مهم آن در بانک‌ها، مدیران بانک‌ها معمولاً ارزش سرمایه فکری خود را نمی‌دانند یا قادر به سنجش و اولویت‌بندی شاخص‌های سرمایه فکری نمی‌باشند. لذا در شناسایی اولویت‌بندی و مدیریت سرمایه فکری با چالش مواجه می‌باشند. به همین منظور، شناسایی و اولویت‌بندی سرمایه‌های فکری بانک‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است.

پیشینه‌ی تجربی داخلی

اسلامبولچی، رضایی‌منش و زاهدی (۱۳۹۲) پژوهشی تحت عنوان «طراحی الگوی اندازه‌گیری سرمایه فکری در سازمان‌های فرهنگی ایران» انجام دادند. با استفاده از تکنیک گروه کانونی و دلفی و استفاده از نظرات خبرگان شاخص‌های مدل تعدیل حاصله از پیمایش، فرضیه‌های تحقیق و روایی الگو ارائه شده برای اندازه‌گیری و ارزیابی سرمایه‌های فکری سازمان‌های فرهنگی دولتی را مورد تأیید قرار داده است. مشایخی و بیرامی (۱۳۹۷) پژوهشی تحت عنوان «ارائه الگوی اندازه‌گیری دارایی‌های نامشهود» انجام دادند. این پژوهش با انجام ۱۵ مصاحبه به روش گلوله‌برفی به اشباع رسید. نتایج پژوهش نشان داد پدیده محوری

در الگوی اندازه‌گیری دارایی نامشهود در میان ارزیابان دارایی‌های نامشهود «سودمندی در تصمیم» است که در شرایط علی سطح تجمیع، وضعیت سواری مجانی، قابلیت اندازه‌گیری و تعیین هدف از ارزیابی و راهبرد استفاده از مبنای اندازه‌گیری چندگانه تبیین‌پذیر است که با رویکرد کنونی استانداردهای حسابداری بین‌المللی همسو است.

میرزایی و همکاران (۱۳۹۶) پژوهش با هدف طراحی مدل دارایی‌های نامشهود سازمانی با استفاده از رویکرد مدلسازی ساختاری- تفسیری صورت گرفت. نتایج پژوهش به طراحی مدل دارایی‌های نامشهود سازمانی در چهار سطح منجر شد. سرمایه‌های فکری، دانشی، اطلاعاتی و هوشی به‌عنوان تاثیرگذارترین ابعاد دارایی‌های نامشهود سازمانی شناسایی شدند که نقش مهم و کلیدی در مدل دارند. سرمایه‌های فرهنگی، سیاسی، سازمانی و شهرت سازمانی به‌عنوان خروجی مدل و کم‌اثرترین ابعاد شناسایی شدند، همچنین در بررسی و تحلیل متغیرها بر حسب قدرت نفوذ و وابستگی، ابعاد سرمایه فرهنگی، سرمایه سیاسی، شهرت سازمانی و سرمایه سازمانی در خوشه وابسته، سرمایه‌های فکری، اجتماعی، معنوی و روانشناختی در خوشه پیوندی و سرمایه‌های دانشی، اطلاعاتی و هوشی در خوشه مستقل قرار گرفته‌اند و هیچ بعدی در خوشه خودمختار قرار نگرفته است.

پیشینه‌ی تجربی خارجی

مطالعه جمال‌علی و انور^۱ (۲۰۲۱) با استفاده از نمونه‌ای متشکل از ۹۲ بیمار، به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر کارایی بیمارستان‌های خصوصی پرداخت. محققان از یک رویکرد کمی برای ارزیابی تأثیر سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای) بر مزیت رقابتی بلندمدت در بیمارستان‌های خصوصی در منطقه کردستان عراق استفاده کردند. نمونه پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب و در نقاط مختلف استان کردستان عراق انجام شد. در مجموع ۱۱۰ پرسشنامه توزیع شد که تنها ۹۲ نفر آن‌ها را به درستی تکمیل کردند. یافته‌ها نشان داد که بیشترین رابطه مؤثر با موفقیت شرکت بین سرمایه انسانی به عنوان عنصر سرمایه فکری و کمترین رابطه بین مالکیت به‌عنوان عنصری از سرمایه فکری بود. علاوه بر این، یافته‌های ما نشان می‌دهد که مدیران مالی باید از بدهی‌ها به‌عنوان آخرین چاره از نظر سرمایه فکری استفاده کنند. در نهایت، این پژوهش را می‌توان با استفاده از متغیرهای کنترل‌شده‌تر، حجم نمونه بیشتر و داده‌های مربوط به بازه زمانی طولانی‌تر در مدل‌های رگرسیون بهبود بخشید. می‌توان از روش‌ها و مراحل دیگری نیز استفاده کرد.

در مطالعه تفرا و دی‌هانساکر^۲ (۲۰۲۱) دارایی‌های نامشهود به‌عنوان یک مفهوم چندبعدی توصیف شده است. یافته اصلی از آزمون پایایی، اعتبار، تحلیل چندخطی و افزونگی مدل نشان می‌دهد که استقرار دارایی‌های نامشهود به‌عنوان یک مدل ساختار مرتبه بالاتر معتبر است. علاوه بر این، نتایج مطالعه شبیه‌سازی استفاده از مدل پیشنهادی را پشتیبانی می‌کند. اعتقاد بر این است که مدل پیشنهادی درک مناسب دارایی‌های

¹ Jamal Ali & Anwar

² Tefera and Hunsaker

نامشهود و رابطه آن‌ها با نتایج سازمانی را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، این مدل می‌تواند مدیریت سازمانی را از رویکرد یکپارچه مورد نیاز برای همگام‌سازی موثر منابع استراتژیک خود برای بهبود عملکرد شرکت های کوچک و متوسط در حال رشد کارآفرینی آگاه کند.

نتایج تحقیق ون کریکینگن، بلوخ و اکلوند (۲۰۲۱) بر وضعیت هنر در زمینه اندازه‌گیری «اموال نامشهود» برای تجزیه و تحلیل بهره‌وری ارائه شده است. هدف مقاله اطلاع‌رسانی به توسعه و اجرای شاخص در تحلیل اقتصادی، هم در سطوح خرد و هم در سطح تجمیع است. این بررسی به دنبال کشف توسعه اندازه‌گیری دارایی‌های نامشهود است که جهات مختلفی را هم از نظر تعریف، روش و داده‌ها بررسی کرده است. در این پژوهش تنوع این رشته و هم توسعه آن را در طول زمان مشخص می‌گردد. قوانین فعلی حسابداری در سطح ملی و شرکتی، از دیدگاه اقتصادی در مورد دارایی‌های نامشهود، منجر به دست کم گرفتن دارایی‌های نامشهود و رشد بهره‌وری می‌شود. کار بیشتر مورد نیاز است، هم در مورد تخمین جنبه‌های «فنی» مانند نرخ‌های استهلاک و هم در ادامه آزمایش و مقایسه تلاش‌های مختلف اندازه‌گیری. فرصت‌های زیادی برای جمع‌آوری یا اعتبار متقابل بین معیارهایی که در حال حاضر استفاده می‌شوند وجود دارد که درک ویژگی‌های این معیارها را افزایش می‌دهد. حتی اگر کار مبتنی بر خرد از نظر در دسترس بودن داده‌ها با چالش‌های بزرگی روبه‌رو است، برای تخمین نرخ استهلاک و در توسعه درک ویژگی‌ها (و در نتیجه اندازه‌گیری بهتر) از اشکال گسترده‌تری از دارایی‌های نامشهود مهم خواهد بود، که پس از آن می‌تواند اندازه‌گیری را در مجموع تر نشان دهد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی - اکتشافی است. این پژوهش از نوع آمیخته می‌باشد، چون در این پژوهش از مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است. رویکرد این پژوهش کیفی و کمی می‌باشد. در رویکرد کیفی ابتدا با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای شامل بررسی متون و انجام مصاحبه‌های اکتشافی با خبرگان، مؤلفه‌های سرمایه‌فکری در بانک‌های دولتی کشور شناسایی شدند، سپس در رویکرد کمی این مؤلفه‌ها از طریق تحقیق زمینه‌یابی مورد بررسی قرار گرفته و با استفاده از تکنیک دلفی فازی و توزیع پرسشنامه رتبه‌بندی شدند. جامعه آماری این پژوهش شامل: مدیران کل، معاونین، کارشناسان ارشد، روسای شعب درجه یک و ممتاز و مدیران امور ستادی بانک‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران در بانک‌های: ۱. بانک ملی ایران، ۲. بانک سپه، ۳. بانک توسعه صادرات ایران، ۴. پست بانک ایران، ۵. بانک صنعت و معدن، ۶. بانک کشاورزی، ۷. بانک مسکن و ۸. بانک توسعه تعاون بود. ملاک ورود این افراد عبارت است از: آن دسته از اساتیدی که در خصوص سرمایه‌فکری دارای مقاله، کتاب و یا راهنمایی پایان‌نامه و رساله می‌باشند که آمار دقیقی از تعداد آن‌ها در دست نیست، دارای انگیزه کافی برای شرکت در فرایند دلفی باشند و احساس کنند اطلاعات حاصل از یک توافق گروهی برای خود آن‌ها نیز ارزشمند خواهد بود (اصغرپور، ۱۳۸۲). روش نمونه‌گیری در این تحقیق روش هدفمند و گلوله‌برفی بوده است

که از طریق شناسایی افراد و خبرگان تعداد ۱۷ نفر انتخاب شده و از طریق ابزار پژوهش نظرات آنها اخذ شده است. در این تحقیق با توجه به انجام مصاحبه با خبرگان، از مصاحبه ساختاریافته استفاده شده است. با توجه به این که اختلاف میانگین فازی کمتر از ۰/۱ است لذا پژوهش حاضر از پایایی مناسبی برخوردار است. از طرف دیگر، با توجه به این که در این پژوهش، اعضای شرکت کننده در مطالعه، افراد متخصص و آشنا با موضوع تحقیق بودند، لذا اعتبار محتوای پژوهش تضمین می شود. در بررسی روایی پرسشنامه ابتدا محتوای پرسشنامه از درون مصاحبه با خبرگان به دست آمد، ثانیاً، از نظرات افراد متخصص و آشنا با موضوع تحقیق در ساخت پرسشنامه بهره گرفته شده است.

یافته‌های پژوهش

نتایج جمعیت‌شناختی ۱۷ نفر خبرگان شرکت کننده در پژوهش حاضر در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱: اطلاعات جمعیت‌شناختی خبرگان

نوع فعالیت خبره	نوع فعالیت خبره			تعداد	
	کارشناس ارشد بانکی	مدیران بانکی	اساتید دانشگاه		
خبره	۷	۵	۵		
جنسیت	۵	۵	۴	مرد	
	۲	۰	۱	زن	
سطح تحصیلات	۱	۰	۰	کارشناسی	
	۵	۴	۰	ارشد	
	۱	۱	۵	دکتری	
سن	۰	۰	۱	۳۰-۴۰	
	۵	۴	۲	۴۱-۵۰	
	۲	۱	۲	بالتر از ۵۰	
سابقه خدمت	۰	۰	۱	کمتر از ۱۰ سال	
	۰	۰	۲	۱۰-۲۰ سال	
	۷	۵	۲	بیشتر از ۲۰ سال	

یافته‌های این پژوهش به دو مرحله تقسیم‌بندی می‌شوند. در مرحله اول در این پژوهش، پژوهشگر قبل از مصاحبه با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای، اطلاعاتی درباره موضوع به دست آورد. محقق در زمان مصاحبه، اطلاعاتی درباره موضوع تحقیق در اختیار اعضای نمونه قرار داد و مصاحبه‌شوندگان به سؤالات ساختاریافته و منظم در هنگام مصاحبه پاسخ دادند (مصاحبه منظم). از این رو باید گفت که محقق با استفاده از مصاحبه و کدگذاری زنده تمامی عوامل را شناسایی کرده است. در خصوص نحوه کدگذاری و استفاده از کدگذاری زنده باید گفت این روش بارزترین و پرتکرارترین عبارات، اشارات و کلمات را با استفاده از محاسبه درصد فروانی آنها در قالب کد تعریف کرده و در نهایت عوامل شناسایی شده را در اختیار محقق

شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های سرمایه فکری در بانک‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران

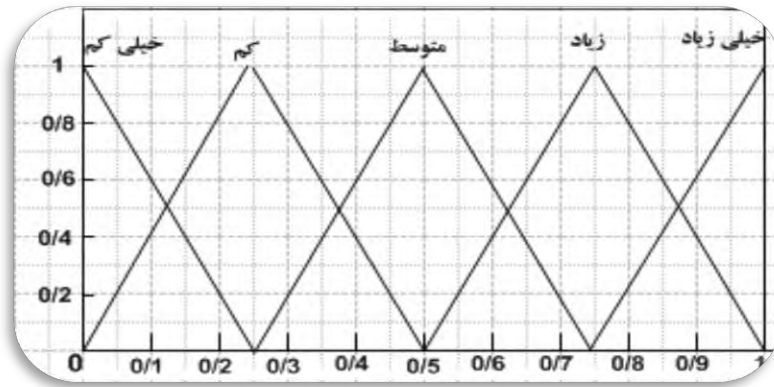
قرار می‌دهد (سالدنا، ۱۳۹۵). با استفاده از مصاحبه صورت گرفته از خبرگان، زیرمؤلفه‌های سرمایه فکری به شرح جدول زیر می‌باشد.

جدول ۲: زیرمؤلفه‌های شناسایی شده سرمایه فکری از طریق مصاحبه

ردیف	مؤلفه	ردیف	مؤلفه	ردیف	مؤلفه	ردیف	مؤلفه
۱	چشم‌انداز	۱۳	برند سازمانی	۲۵	توانایی برقراری روابط اجتماعی	۳۷	تفکر تحلیلی
۲	هوش سازمانی	۱۴	هوش فرهنگی	۲۶	انگیزه	۳۸	سرمایه نوآوری
۳	بهره‌وری	۱۵	پایگاه داده‌ها	۲۷	زیرساخت‌های اطلاعاتی	۳۹	مدیریت بحران
۴	آرمان‌گرایی	۱۶	اعتماد به نفس	۲۸	مهارت‌های سازمانی	۴۰	کار تیمی
۵	شایسته‌سالاری	۱۷	مدیریت دانش	۲۹	سرمایه رابطه‌ای	۴۱	اعتماد سازمانی
۶	منشور اخلاقی	۱۸	استقبال از تفاوت‌ها	۳۰	سرمایه انسانی	۴۲	مسئولیت اجتماعی
۷	ویژگی‌های محیط کار	۱۹	هوش عاطفی	۳۱	هوش رقابتی	۴۳	خودانگیزگی
۸	بورکراتیک	۲۰	آموزش و توانمندسازی	۳۲	وفاداری	۴۴	مشتری‌مداری
۹	امید	۲۱	فرهنگ‌سازی	۳۳	تعهد سازمانی	۴۵	توسعه منابع
۱۰	رهبری	۲۲	سرمایه ساختاری	۳۴	هوش اجرایی	۴۶	خلاقیت سازمانی
۱۱	احساس رسالت	۲۳	ارزش‌آفرینی	۳۵	تصویرسازی ذهنی		
۱۲	استقلال رای	۲۴	انسجام و یکپارچگی	۳۶	خودکارآمدی		

سؤال اول: سرمایه فکری در بانک‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران کدامند؟ برای پاسخگویی به این سؤال، می‌توان مؤلفه‌های شناسایی شده سرمایه فکری در بانک‌های دولتی کشور را ۴۶ مؤلفه، طبقه‌بندی کرد که در جدول ۲، نشان داده شده است.

در گام دوم، پس از مصاحبه با اعضای نمونه و شناسایی زیرمؤلفه‌های سرمایه فکری در بانک‌ها، زیرمؤلفه‌ها در قالب پرسشنامه با هدف کسب نظر خبرگان راجع به میزان موافقت آن‌ها با مؤلفه‌ها طراحی شد، خبرگان از طریق متغیرهای کلامی خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد، میزان موافقت خود را ابراز کردند. از آن‌جا که خصوصیات متفاوت افراد بر تعبیرهای ذهنی آن‌ها نسبت به متغیرهای کیفی اثرگذار است، لذا با تعریف دامنه متغیرهای کیفی، خبرگان با ذهنیت یکسان به سؤال‌ها پاسخ می‌دهند. این متغیرها با توجه به شکل ۱، و جدول ۳، به شکل اعداد فازی مثلثی تعریف شده‌اند.



شکل ۱. تابع عضویت متغیرهای زبانی
مأخذ: (آذر و فرجی، ۱۳۸۱)

در جدول ۳، نحوه تبدیل متغیرهای کلامی به عدد فازی مثلثی و عدد فازی قطعی شده، نشان داده شده است.

جدول ۳. اعداد فازی مثلثی متغیرهای کلامی

متغیرهای کلامی	عدد فازی مثلثی	عدد فازی قطعی شده
خیلی زیاد	(۰, ۷۵, ۱, ۱)	۰, ۷۵
زیاد	(۰, ۵, ۰, ۷۵, ۱)	۰, ۵۶۲۵
متوسط	(۰, ۲۵, ۰, ۵, ۰, ۷۵)	۰, ۳۱۲۵
کم	(۰, ۰, ۲۵, ۰, ۵)	۰, ۰۶۲۵
خیلی کم	(۰, ۰, ۰, ۲۵)	۰, ۰۶۲۵

مأخذ: (آذر و فرجی، ۱۳۸۱)

اعداد فازی قطعی شده در جدول فوق با استفاده از رابطه مینکووسکی به شکل زیر محاسبه شده‌اند.

$$x = m + \frac{\beta - \alpha}{4}$$

در گام بعد، مؤلفه‌های شناسایی شده در مرحله مصاحبه در قالب پرسشنامه در اختیار خبرگان قرار گرفت و با توجه به گزینه پیشنهادی و متغیرهای زبانی تعریف شده، نتایج حاصل از بررسی پاسخ‌های قید شده در پرسشنامه، برای به دست آوردن میانگین فازی مؤلفه‌ها مورد تحلیل قرار گرفتند. برای محاسبه میانگین فازی از روابط زیر استفاده شد.

$$A_i = (a_1^{(i)}, a_2^{(i)}, a_3^{(i)}), i = 1, 2, 3, \dots, n$$

$$A_{ave} = (m_1, m_2, m_3) = \left(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_1^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_2^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_3^{(i)} \right)$$

در این رابطه A_i بیانگر دیدگاه خبره i ام و A_{ave} بیانگر میانگین دیدگاه‌های خبرگان پژوهش می‌باشد. بعد از محاسبه میانگین فازی مثلثی برای مؤلفه‌ها از فرمول مینکووسکی، اعداد فازی قطعی شده برای هر مؤلفه محاسبه گردید، نتایج به دست آمده از میانگین فازی و دیفازی نظرسنجی مرحله اول در جدول شماره ۴ نشان

شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های سرمایه فکری در بانک‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران

داده شده است، پس از نظرسنجی مرحله اول، مرحله دوم نیز انجام شد تا نتایج هر دو مرحله با هم مقایسه و نتیجه مشخص شود. نتایج حاصل از میانگین فازی و دیفازی نظرسنجی مرحله دوم نیز در جدول شماره ۵ نشان داده شده است. سپس لازم است که اختلاف میان میانگین دیفازی شده مرحله اول و دوم، زیرمؤلفه‌های سرمایه فکری مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد. بررسی اختلاف میانگین دیفازی شده زیرمؤلفه‌های سرمایه فکری در مرحله اول و دوم به شرح جدول ۴ می‌باشد.

جدول ۴: میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله اول

متغیرها	میانگین فازی مثلثی (m, α, β)	میانگین فازی شده	متغیرها	میانگین فازی مثلثی (m, α, β)	میانگین فازی زدایی شده
چشم‌انداز	۰٫۵۳۵ ، ۰٫۷۷۵ ، ۰٫۹۲۵	۰٫۵۷۲	مدیریت دانش	۰٫۹۱۲ ، ۰٫۹۸ ، ۰٫۶۷۲	۰٫۶۹۱
هوش سازمانی	۰٫۷۴۷ ، ۰٫۹۸۷ ، ۱	۰٫۷۵	استقبال از تفاوت‌ها	۰٫۷۳۷ ، ۰٫۹۲۵ ، ۰٫۴۹۷	۰٫۵۴۴
بهره‌وری	۰٫۵۹۷ ، ۰٫۸۳۷ ، ۱	۰٫۶۳۸	هوش عاطفی	۰٫۶۶ ، ۰٫۹ ، ۱	۰٫۶۸۵
آرمان‌گرایی	۰٫۶۱ ، ۰٫۸۵ ، ۱	۰٫۶۴۷	آموزش و توانمندسازی	۰٫۶۹۷ ، ۰٫۹۳۷ ، ۱	۰٫۷۱۳
شایسته‌سالاری	۰٫۶۴۷ ، ۰٫۸۸۷ ، ۰٫۹۶۲	۰٫۶۶۶	فرهنگ‌سازی	۰٫۸۳۷ ، ۰٫۹۸۷ ، ۰٫۵۹۷	۰٫۶۳۵
منشور اخلاقی	۰٫۵۶۲ ، ۰٫۷۷۵ ، ۰٫۹۲۵	۰٫۵۷۲	سرمایه ساختاری	۰٫۹۱۲ ، ۰٫۹۸۷ ، ۰٫۶۷۲	۰٫۶۹۱
ویژگی‌های محیط کار	۰٫۴۹۷ ، ۰٫۷۳۷ ، ۰٫۹۱۲	۰٫۵۴۱	ارزش آفرینی	۰٫۷۲۲ ، ۰٫۹۶۲ ، ۱	۰٫۷۳۱
بورکراتیک	۰٫۶۷۲ ، ۰٫۹۱۲ ، ۱	۰٫۶۹۴	انسجام و یکپارچگی	۰٫۸۸۷ ، ۰٫۹۷۸ ، ۰٫۶۴۷	۰٫۶۷۲
امید	۰٫۶۲۲ ، ۰٫۸۶۲ ، ۰٫۹۶۲	۰٫۶۴۷	توانایی برقراری روابط اجتماعی	۰٫۶۷۲ ، ۰٫۵۱۲ ، ۱	۰٫۶۹۴
رهبری	۰٫۷۱ ، ۰٫۹۵ ، ۰٫۹۸۷	۰٫۷۱۹	انگیزه	۰٫۶۷۲ ، ۰٫۵۱۲ ، ۱	۰٫۷۰۳
احساس رسالت	۰٫۶۴۷ ، ۰٫۸۸۷ ، ۱	۰٫۶۷۵	زیرساخت‌های اطلاعاتی	۰٫۷۷۵ ، ۰٫۹۳۷ ، ۰٫۵۳۵	۰٫۵۷۵
استقلال رای	۰٫۶۲۲ ، ۰٫۸۶۲ ، ۰٫۹۸۷	۰٫۶۵۳	مهارت‌های سازمانی	۰٫۶۷۲ ، ۰٫۹۱۲ ، ۱	۰٫۶۹۴
برند سازمانی	۰٫۵۹۷ ، ۰٫۸۳۷ ، ۰٫۹۷۵	۰٫۶۳۱	سرمایه رابطه‌ای	۰٫۶۹۷ ، ۰٫۹۳۷ ، ۱	۰٫۷۱۳
هوش فرهنگی	۰٫۶۴۷ ، ۰٫۸۸۷ ، ۱	۰٫۶۷۵	سرمایه انسانی	۰٫۷۳۵ ، ۰٫۹۷۵ ، ۱	۰٫۷۴۱
پایگاه داده‌ها	۰٫۶۲۲ ، ۰٫۸۶۲ ، ۰٫۹۸۷	۰٫۶۷۲	هوش رقابتی	۰٫۷۴۷ ، ۰٫۹۸۷ ، ۱	۰٫۷۵
تعهد سازمانی	۰٫۶۷۳ ، ۰٫۹۱۲ ، ۱	۰٫۶۹۴	اعتماد سازمانی	۰٫۸۸۷ ، ۰٫۹۸۷ ، ۰٫۶۴۷	۰٫۶۷۲
هوش اجرایی	۰٫۶۹۷ ، ۰٫۹۳۷ ، ۰٫۹۷۸	۰٫۷۱	مسئولیت اجتماعی	۰٫۷۸۷ ، ۰٫۹۳۷ ، ۰٫۵۴۷	۰٫۵۸۵

جدول ۴: میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله اول

متغیرها	میانگین فازی مثلثی (m, α, β)	میانگین فازی شده	متغیرها	میانگین فازی مثلثی (m, α, β)	میانگین فازی زدایی شده
تصویرسازی ذهنی	۰,۶۲۲ ، ۰,۸۶۲ ، ۰,۹۶۲	۰,۶۴۷	خودانگیزختگی	۰,۷۷۵ ، ۰,۹۳۷ ، ۰,۵۳۵	۰,۵۷۵
خودکارآمدی	۰,۵۹۷ ، ۰,۸۳۷ ، ۱	۰,۶۳۸	مشتری‌مداری	۰,۶۹۷ ، ۰,۹۳۷ ، ۱	۰,۷۱۳
تفکر تحلیلی	۰,۶۳۵ ، ۰,۸۷۵ ، ۰,۹۷۵	۰,۶۶	توسعه منابع	۰,۸۸۷ ، ۰,۹۸۷ ، ۰,۶۴۷	۰,۶۷۲
سرمایه نوآوری	۰,۶۹۷ ، ۰,۹۳۷ ، ۱	۰,۷۱۳	خلاقیت سازمانی	۰,۹۱۲ ، ۰,۹۸۷ ، ۰,۶۷۲	۰,۶۹۴
مدیریت بحران	۰,۶۴۷ ، ۰,۸۸۷ ، ۰,۹۷۵	۰,۶۶۹	وفاداری	۰,۹۱۰ ، ۰,۹۸۷ ، ۰,۶۷۲	۰,۶۹۱
کار تیمی	۰,۵۷۲ ، ۰,۸۱۲ ، ۰,۹۶۲	۰,۶۱	اعتماد به نفس	۰,۸۷۵ ، ۰,۹۷۵ ، ۰,۶۳۵	۰,۶۶

جدول ۵: میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله دوم

متغیرها	میانگین فازی مثلثی (m, α, β)	میانگین دیفازی	متغیرها	میانگین فازی مثلثی (m, α, β)	میانگین دیفازی
چشم‌انداز	۰,۵۷۲ ، ۰,۸۱۲ ، ۰,۹۵	۰,۶۰۶	مدیریت دانش	۰,۷۱ ، ۰,۹۵ ، ۱	۰,۷۲۲
هوش سازمانی	۰,۷۷ ، ۰,۹۸۷ ، ۱	۰,۷۵	استقبال از تفاوت‌ها	۰,۷۷۵ ، ۰,۹۵ ، ۰,۵۳۵	۰,۵۷۸
بهره‌وری	۰,۶۱ ، ۰,۸۵ ، ۱	۰,۶۴۷	هوش عاطفی	۰,۶۶ ، ۰,۹ ، ۱	۰,۶۸۵
آرمان‌گرایی	۰,۶۲۲ ، ۰,۸۶۲ ، ۱	۰,۶۵۶	آموزش و توانمندسازی	۰,۶۹۷ ، ۰,۹۳۷ ، ۱	۰,۷۱۳
شایسته‌سالاری	۰,۹۳۷ ، ۰,۹۸۷ ، ۰,۶۹۷	۰,۷۱	فرهنگ‌سازی	۰,۸۶۲ ، ۰,۹۸۷ ، ۰,۶۲۲	۰,۶۵۳
منشور اخلاقی	۰,۷۷۵ ، ۰,۹۳۷ ، ۰,۵۶۲	۰,۵۷۵	سرمایه ساختاری	۰,۷۱ ، ۰,۹۵ ، ۱	۰,۷۲۲
ویژگی‌های محیط کار	۰,۸۲۵ ، ۰,۹۶۳ ، ۰,۵۸۵	۰,۶۱۹	ارزش‌آفرینی	۰,۷۲۲ ، ۰,۹۶۲ ، ۱	۰,۷۳۱
بورکراتیک	۰,۶۸۵ ، ۰,۹۲۵ ، ۱	۰,۷۰۳	انسجام و یکپارچگی	۰,۶۶ ، ۰,۹ ، ۰,۹۸۷	۰,۶۸۱
امید	۰,۸۷۵ ، ۰,۹۸۷ ، ۰,۶۳۵	۰,۶۶۳	توانایی برقراری روابط اجتماعی	۰,۶۸۵ ، ۰,۹۲۵ ، ۱	۰,۷۰۳
رهبری	۰,۷۱ ، ۰,۹۵ ، ۱	۰,۷۲۲	انگیزه	۰,۶۹۷ ، ۰,۹۳۷ ، ۱	۰,۷۱۳
احساس رسالت	۰,۶۶ ، ۰,۹ ، ۱	۰,۶۸۵	زیرساخت‌های اطلاعاتی	۰,۵۶ ، ۰,۸ ، ۰,۹۵	۰,۵۹۷
استقلال رای	۰,۶۴۷ ، ۰,۸۸۷ ، ۱	۰,۶۷۵	مهارت‌های سازمانی	۰,۶۷۲ ، ۰,۹۱۲ ، ۱	۰,۶۹۴

شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های سرمایه فکری در بانک‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران

ادامه جدول ۵: میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله دوم

متغیرها	میانگین فازی (m, α, β) مثلثی	میانگین دیفازی	متغیرها	میانگین فازی (m, α, β) مثلثی	میانگین دیفازی
برند سازمانی	۰,۹۸۷, ۰,۸۵, ۰,۶۱	۰,۶۴۴	سرمایه رابطه‌ای	۰,۹۱۲, ۰,۶۷۲, ۰,۱	۰,۷۲۲
هوش فرهنگی	۰,۹۱, ۰,۶۶, ۰,۱	۰,۶۸۵	سرمایه انسانی	۰,۷۶, ۰,۱, ۰,۱	۰,۷۶
پایگاه داده‌ها	۰,۹۱, ۰,۶۶, ۰,۱	۰,۶۸۵	هوش رقابتی	۰,۹۸۷, ۰,۷۴۷, ۰,۱	۰,۷۵
تعهد سازمانی	۰,۹۲۵, ۰,۶۸۵, ۰,۱	۰,۷۰۳	اعتماد سازمانی	۰,۹۸۷, ۰,۹۱۲, ۰,۶۷۲	۰,۶۹۱
هوش اجرایی	۰,۹۸۷, ۰,۹۳۷, ۰,۶۹۷	۰,۷۱	مسئولیت اجتماعی	۰,۹۵, ۰,۸۱۲, ۰,۵۷۲	۰,۶۰۶
تصویرسازی ذهنی	۰,۹۶۲, ۰,۹۸۵, ۰,۶۳۵	۰,۶۵۶	خودانگیزگی	۰,۹۶۲, ۰,۸۱۲, ۰,۵۷۲	۰,۶۱
خودکارآمدی	۰,۹۷۵, ۰,۸۵, ۰,۶۱	۰,۶۴۱	مشتری‌مداری	۰,۹۵, ۰,۷۱, ۰,۱	۰,۷۲۲
تفکر تحلیلی	۰,۹۱۲, ۰,۶۷۲, ۰,۱	۰,۶۹۴	توسعه منابع	۰,۹۱۲, ۰,۶۷۲, ۰,۱	۰,۶۹۴
سرمایه نوآوری	۰,۹۵, ۰,۷۱, ۰,۱	۰,۷۲۲	خلاقیت سازمانی	۰,۹۸۷, ۰,۹۲۵, ۰,۶۸۵	۰,۷
مدیریت بحران	۰,۹۷۵, ۰,۸۸۷, ۰,۶۴۷	۰,۶۶۹	وفاداری	۰,۹۸۷, ۰,۹۲۵, ۰,۶۸۵	۰,۷
کار تیمی	۰,۹۸۷, ۰,۸۵, ۰,۶۱	۰,۶۴۴	اعتماد به نفس	۰,۹۸۷, ۰,۹, ۰,۶۶	۰,۶۸۱

جدول ۶: میزان اختلاف دیدگاه خبرگان در نظرسنجی مرحله اول و دوم

متغیرها	میانگین فازی زدایی شده مرحله اول	میانگین دیفازی مرحله دوم	اختلاف بین میانگین دیفازی مرحله اول و دوم	متغیرها	میانگین دیفازی مرحله اول	میانگین دیفازی مرحله دوم	اختلاف میانگین دیفازی مرحله اول و دوم
چشم‌انداز	۰,۵۷۲	۰,۶۰۶	۰,۰۳۴	مدیریت دانش	۰,۶۹۱	۰,۷۲۲	۰,۰۳۱
هوش سازمانی	۰,۷۵	۰,۷۵	۰	استقبال از تفاوت‌ها	۰,۵۴۴	۰,۵۷۸	۰,۰۳۴
بهره‌وری	۰,۶۳۸	۰,۶۴۷	۰,۰۰۹	هوش عاطفی	۰,۶۸۵	۰,۶۸۵	۰
آرمان‌گرایی	۰,۶۴۷	۰,۶۵۶	۰,۰۰۹	آموزش و توانمندسازی	۰,۷۱۳	۰,۷۱۳	۰
شایسته‌الاری	۰,۶۶۶	۰,۷۱	۰,۰۴۴	فرهنگ‌سازی	۰,۶۳۵	۰,۶۵۳	۰,۰۱۸
منشور اخلاقی	۰,۵۷۲	۰,۵۷۵	۰,۰۰۳	سرمایه ساختاری	۰,۶۹۱	۰,۷۲۲	۰,۰۳۱
ویژگی‌های محیط کار	۰,۵۴۱	۰,۶۱۹	۰,۰۷۸	ارزش‌آفرینی	۰,۷۳۱	۰,۷۳۱	۰
بورکراتیک	۰,۶۹۴	۰,۷۰۳	۰,۰۰۹	انسجام و یکپارچگی	۰,۶۷۲	۰,۶۸۱	۰,۰۰۹

ادامه جدول ۶: میزان اختلاف دیدگاه خبرگان در نظرسنجی مرحله اول و دوم

متغیرها	میانگین فازی زدایی شده مرحله اول	میانگین دیفازی مرحله دوم	اختلاف بین میانگین دیفازی مرحله اول و دوم	متغیرها	میانگین دیفازی مرحله اول	میانگین دیفازی مرحله دوم	اختلاف میانگین دیفازی مرحله اول و دوم
امید	۰,۶۴۷	۰,۶۶۳	۰,۰۱۶	توانایی برقراری روابط اجتماعی	۰,۶۹۴	۰,۷۰۳	۰,۰۰۹
رهبری	۰,۷۱۹	۰,۷۲۲	۰,۰۰۳	انگیزه	۰,۷۰۳	۰,۷۱۳	۰,۰۱
احساس رسالت	۰,۶۷۵	۰,۶۸۵	۰,۰۱	زیرساخت‌های اطلاعاتی	۰,۵۷۵	۰,۵۸۹	۰,۰۲۲
استقلال رای	۰,۶۵۳	۰,۶۶۵	۰,۰۱۲	مهارت‌های سازمانی	۰,۶۹۴	۰,۶۹۴	۰
برند سازمانی	۰,۶۳۱	۰,۶۴۴	۰,۰۱۳	سرمایه رابطه‌ای	۰,۷۱۳	۰,۷۲۲	۰,۰۰۹
هوش فرهنگی	۰,۶۷۵	۰,۶۸۵	۰,۰۱	سرمایه انسانی	۰,۷۴۱	۰,۷۶	۰,۰۱۹
پایگاه داده‌ها	۰,۶۷۲	۰,۶۸۵	۰,۰۱۳	هوش رقابتی	۰,۷۵	۰,۷۵	۰
تعهد سازمانی	۰,۶۹۴	۰,۷۰۳	۰,۰۰۹	اعتماد سازمانی	۰,۶۷۲	۰,۶۹۱	۰,۰۱۹
هوش اجرایی	۰,۷۱	۰,۷۱	۰	مسئولیت اجتماعی	۰,۵۸۵	۰,۶۰۶	۰,۰۲۱
تصویرسازی ذهنی	۰,۶۴۷	۰,۶۵۶	۰,۰۰۹	خودانگیزختگی	۰,۵۷۵	۰,۶۱	۰,۰۳۵
خودکارآمدی	۰,۶۳۸	۰,۶۴۱	۰,۰۰۳	مشتری‌مداری	۰,۷۱۳	۰,۷۲۲	۰,۰۰۹
تفکر تحلیلی	۰,۶۶	۰,۶۹۴	۰,۰۳۴	توسعه منابع	۰,۶۷۲	۰,۶۹۴	۰,۰۲۲
سرمایه نوآوری	۰,۷۱۳	۰,۷۲۲	۰,۰۰۹	خلاقیت سازمانی	۰,۶۹۴	۰,۷۰۹	۰,۰۰۶
مدیریت بحران	۰,۶۶۹	۰,۶۶۹	۰	وفاداری	۰,۶۹۱	۰,۷	۰,۰۰۹
کار تیمی	۰,۶۱	۰,۶۴۴	۰,۰۳۴	اعتماد به نفس	۰,۶۶	۰,۶۸۱	۰,۰۲۱

با توجه به دیدگاه‌های ارائه شده در مرحله اول و مقایسه آن با نتایج مرحله دوم، در صورتی که اختلاف بین میانگین دیفازی شده در دو مرحله کمتر از ۰/۱ باشد، در این صورت فرایند نظرسنجی متوقف می‌شود (چنگ و یین، ۲۰۰۲). با توجه به جدول ۶ و این که اختلاف میانگین فازی زدایی شده نظر خبرگان در دو مرحله کمتر از ۰/۱ است، می‌توان گفت که خبرگان در مورد مؤلفه‌های سرمایه فکری سازمانی به اجماع رسیده‌اند و نظرسنجی در این مرحله متوقف می‌شود. این بدان معنی است که خبرگان به مؤلفه‌های سرمایه فکری سازمانی شناسایی شده در پژوهش، نگاه تقریباً یکسانی داشته‌اند. با توجه به مطالب عنوان شده، اولویت تمامی عوامل در قالب جدول ۷، نشان داده شده است. برای اولویت‌بندی مؤلفه‌ها از میانگین فازی زدایی شده مرحله دوم (مرحله نهایی) استفاده شد. هر مؤلفه‌ای که میانگین فازی زدایی شده آن بیشتر باشد در اولویت اول قرار می‌گیرد.

جدول ۷: اولویت‌بندی زیرمؤلفه‌های سرمایه فکری بانک‌های دولتی

اولویت	مؤلفه	اولویت	مؤلفه
اول	سرمایه انسانی	چهاردهم	مدیریت بحران
دوم	هوش سازمانی، هوش رقابتی	پانزدهم	امید
سوم	ارزش‌آفرینی	شانزدهم	آرمان‌گرایی، تصویرسازی ذهنی
چهارم	مشتری‌مداری، سرمایه رابطه‌ای، سرمایه ساختاری، سرمایه نوآوری، رهبری، مدیریت دانش	هفدهم	فرهنگ سازمانی
پنجم	انگیزه، آموزش و توانمندسازی	هجدهم	بهره‌وری
ششم	شایسته‌سالاری، هوش اجرایی	نوزدهم	برند سازمانی، کار تیمی
هفتم	توانایی برقراری روابط اجتماعی، بورکراتیک، تعهد سازمانی	بیستم	خودکارآمدی
هشتم	وفاداری، خلاقیت سازمانی	بیست و یکم	ویژگی‌های محیط کار
نهم	توسعه منابع، مهارت سازمانی، تفکر تحلیلی	بیست و دوم	خودانگیزگی
دهم	اعتماد سازمانی	بیست و سوم	چشم‌انداز، مسئولیت اجتماعی
یازدهم	هوش عاطفی، پایگاه داده، هوش فرهنگی، احساس رسالت	بیست و چهارم	زیرساخت‌های اطلاعاتی
دوازدهم	اعتماد به نفس، انسجام و یکپارچگی	بیست و پنجم	استقبال از تفاوت‌ها
سیزدهم	استقلال رای	بیست و ششم	منشور اخلاقی

سؤال دوم: سرمایه فکری در بانک‌های دولتی کشور از چه اولیتهایی برخوردارند؟ بر اساس تجزیه و تحلیل داده‌های کمی حاصل از اجرای پرسشنامه در دو مرحله با استفاده از رویکرد دلفی فازی، پاسخ این سؤال، در جدول ۷، آورده شده است.

نتیجه‌گیری

این تحقیق با هدف شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های سرمایه فکری در بانک‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران با منطق دلفی فازی انجام گرفت. به‌طور کلی، نتایج به‌دست آمده به شرح زیر می‌باشد: در بخش اول با استفاده از مصاحبه‌های اکتشافی با خبرگان و اعضای نمونه، ۴۶ زیرمؤلفه سرمایه فکری شناسایی شد که از آن جمله می‌توان به چشم‌انداز، هوش سازمانی، بهره‌وری، آرمان‌گرایی، شایسته‌سالاری، منشور اخلاقی، ویژگی‌های محیط، بورکراتیک، امید، رهبری، احساس رسالت، استقلال رای، برند سازمانی، هوش فرهنگی، پایگاه داده‌ها، تعهد سازمانی، هوش اجرایی، تصویرسازی ذهنی، خودکارآمدی، تفکر تحلیلی، سرمایه نوآوری، مدیریت بحران، کار تیمی، مدیریت دانش، استقبال از تفاوت‌ها، هوش عاطفی، آموزش و توانمندسازی، فرهنگ سازی، سرمایه ساختاری، ارزش‌آفرینی، انسجام و یکپارچگی، توانایی برقراری روابط اجتماعی، انگیزه، زیرساخت‌های اطلاعاتی، مهارت‌های سازمانی، سرمایه رابطه‌ای، سرمایه انسانی، هوش رقابتی، اعتماد سازمانی، مسئولیت اجتماعی، خودانگیزگی، مشتری‌مداری، توسعه منابع، خلاقیت سازمانی، وفاداری و اعتماد به نفس اشاره کرد. در بخش دوم، از رویکرد فازی برای تعیین وزن و رتبه

مؤلفه‌های سرمایه فکری شناسایی شده، استفاده شده است که با توجه به نتایج به دست آمده، مؤلفه‌های سرمایه فکری در بانک‌های دولتی در ۲۶ دسته اولویت‌بندی قرار گرفتند که در این اولویت‌بندی، سرمایه انسانی در رتبه اول هوش سازمانی، هوش رقابتی در رتبه دوم، ارزش‌آفرینی در رتبه سوم مشتری‌مداری، سرمایه رابطه‌ای، سرمایه ساختاری، سرمایه نوآوری، رهبری، مدیریت دانش در رتبه چهارم انگیزه، آموزش و توانمندسازی در رتبه پنجم، شایسته‌سالاری، هوش اجرایی در رتبه ششم و توانایی برقراری روابط اجتماعی، بوروکراتیک، تعهد سازمانی در رتبه هفتم قرار داشتند. ضمناً استقبال از تفاوت‌ها در رتبه بیست و پنجم و منشور اخلاقی در رتبه بیست و ششم قرار گرفتند. همچنین نتایج نشان داد که سرمایه فکری دارای ۴ مؤلفه‌ی سرمایه انسانی (با زیرمؤلفه‌های انگیزه، وفاداری، آموزش، شایسته‌سالاری، تعهد سازمانی، مدیریت دانش، اعتماد به نفس، هوش اجرایی، خودانگیختگی، کار تیمی، هوش فرهنگی، رهبری، هوش سازمانی، انسجام و یکپارچگی، استقلال، امید، آرمان‌گرایی، هوش عاطفی، خلاقیت سازمانی، هوش رقابتی، توانمندسازی و خودکارآمدی)، سرمایه رابطه‌ای (با زیرمؤلفه‌های مشتری‌مداری، توانایی برقراری روابط اجتماعی و منشور اخلاقی)، سرمایه ساختاری (با زیرمؤلفه‌های بوروکراتیک، توسعه منابع، مهارت‌های سازمانی، تفکر تحلیلی، اعتماد سازمانی، زیرساخت اطلاعاتی، ویژگی محیط کار، فرهنگ سازمانی، پایگاه داده‌ها، تصویرسازی ذهنی و احساس رسالت) و سرمایه نوآوری (با زیرمؤلفه‌های ارزش‌آفرینی، بهره‌وری، برند سازمانی و استقبال از تفاوت‌ها) می‌باشد. یکی از مواردی که نتیجه پژوهش را تبیین می‌نماید این است که جامعه مورد پژوهش، دولتی است و روح تبعیت‌پذیری از قوانین و اجرای سیاست‌های دولت در آن نهادینه شده است. به همین دلیل ابعاد مرتبط با سازمان‌های دولتی مانند هوش سازمانی، هوش رقابتی، بوروکراتیک و ... بیشتر مورد توجه است. از طرف دیگر شناسایی مفاهیم و ابعاد سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن می‌تواند زمینه بررسی همه‌جانبه و جامع سرمایه فکری را فراهم آورد و به کارگیری مناسب این سرمایه موجب ارتقا عملکرد و ارزش‌آفرینی در بانک می‌گردد. با توجه به اهمیت رتبه‌بندی بانک‌ها، سرمایه فکری می‌تواند به عنوان یک عامل مهم و تأثیرگذار در ارتقا جایگاه و رتبه‌بندی بانک‌ها و مؤسسات مالی و همچنین یک مزیت رقابتی مهم در بانک‌ها در نظر گرفته می‌شود. جهت بررسی و مقایسه نتایج و یافته‌های پژوهش با پژوهش‌های صورت گرفته و بررسی مؤلفه‌های مشابه آن‌ها باید گفت که زاهدی و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی تحت عنوان طراحی الگوی اندازه‌گیری سرمایه فکری در سازمان‌های فرهنگی دولتی ایران مترصد شناسایی مؤلفه‌های سرمایه فکری و ارائه مدلی جهت بررسی و اندازه‌گیری و ارزیابی سرمایه‌های فکری در سازمان‌های فرهنگی دولتی پرداخته‌اند که ۴۲ مؤلفه به عنوان مؤلفه‌های سرمایه فکری، شناسایی شد، به عنوان نمونه: مؤلفه‌های سرمایه فکری که در پژوهش زاهدی و همکاران، به عنوان دارایی‌های نامشهود آمده است، سرمایه ساختاری، سرمایه اجتماعی، سرمایه رابطه‌ای، سرمایه انسانی، رهبری، هوش سازمانی، انگیزه، مدیریت دانش و رهبری است که در پژوهش حاضر نیز به عنوان مؤلفه‌های سرمایه فکری، شناسایی شده‌اند. از نظر اهمیت و نوآوری این پژوهش باید گفت که در علم مدیریت، موضوع سرمایه فکری، موضوع جدید و مهمی است، به خصوص پس از مرور ادبیات پژوهش مشخص شد که، بیشتر پژوهش‌های صورت گرفته در خصوص دارایی‌های نامشهودی است که به وسیله قانون حمایت می‌شوند و به آن‌ها عنوان مالکیت معنوی

شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های سرمایه فکری در بانک‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران

را داده‌اند، مانند سرفقلی، حق امتیازها و کپی‌رایت‌ها و فرانشیز و علائم و مارک‌های تجاری است که قابل سنجش با ابزارهای مالی و حسابداری می‌باشند، ولی در این پژوهش، به سرمایه فکری به‌عنوان یک دارایی-هایی نامشهودی پرداخته شد که قابلیت اندازه‌گیری با ابزارهای مالی ندارد. از سوی دیگر پژوهش حاضر در مقایسه با سایر پژوهش‌های صورت گرفته (جیستینا و همکارانش، ۲۰۱۰؛ راسل، ۲۰۱۴؛ زیگال و مالول، ۲۰۱۰) که فقط به بررسی برخی از مؤلفه‌های دارایی نامشهود پرداخته‌اند، با دید تخصصی و عمیق‌تر به شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های سرمایه فکری به‌عنوان اصلی‌ترین دارایی نامشهود پرداخته است. هر تحقیق دارای محدودیت‌های خاصی می‌باشد از جمله محدودیت‌های این پژوهش این است که اغلب پاسخ-دهندگان تنها از اطلاعات بانک خود مطلع‌اند؛ بنابراین باید در تعمیم این نتایج، با دقت عمل کرد. محدودیت دیگری که پژوهش حاضر با آن مواجه بود، عدم اشراف کامل اطلاعاتی نمونه در خصوص مفهوم سرمایه فکری بود که این محدودیت تا حدودی با توضیحات محقق برای نمونه برطرف شد.

پیشنهادها

- با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود که بانک‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران:
۱. در پی ارتقای سطح دانش کارکنان خود بوده و از طریق سرمایه‌گذاری در عواملی که سبب تقویت سرمایه انسانی هوش سازمانی و رقابتی و ارزش‌آفرینی می‌شود، ضمن افزایش بازدهی بانک‌ها از آن‌ها در جهت ارائه خدمات ارزشمند به ارباب‌رجوع استفاده کنند، با ایجاد زیرساخت‌های لازم زمینه‌ای فراهم آورند که بتواند با سرعت و دقت بیشتری اطلاعاتی از رقبا، وضعیت بازار، فناوری‌های جدید و تغییرات اجتماعی به دست آورند.
 ۲. به‌منظور بهبود سرمایه انسانی، مدیریت بانک‌ها در راستای تقویت شاخص‌های مطرح‌شده در نتیجه پژوهش، برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری کند.
 ۳. برنامه‌ریزی جهت افزایش آموزش ضمن خدمت، کارگاه‌های آموزشی، دوره‌های آموزشی و ارتقا توانایی‌های علمی کارکنان.
 ۴. به‌منظور توسعه هوش سازمانی و هوش رقابتی، ارتباط میان کارکنان را بهبود داده، فرهنگ سازمانی آکنده از اعتماد و همکاری بین کارکنان ایجاد شود.
 ۵. اقداماتی در رابطه با شناسایی فعالیت‌های ارزش‌آفرین برای افراد، ایجاد فرهنگ حمایتی از طریق طراحی نظام تشویقی و انگیزشی، انجام دهند.
 ۶. جهت توسعه مدیریت دانش کارکنان خود را به‌طور مستمر از دانش‌های جدید در بیرون و درون سازمان آگاه سازد.
 ۷. با اتخاذ سبک مناسب در مدیریت، از رهبری به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های سرمایه فکری سود برند.
- در پایان لازم به ذکر است که با توجه به اهمیت روزافزون نقش سرمایه فکری در بانک‌های دولتی، به طور کلی برنامه‌ریزی جهت ارتقای همه مؤلفه‌های سرمایه فکری، صورت پذیرد.

سپاسگزاری

مقاله حاضر از رساله دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان استخراج شده است. از کلیه اساتید، دست‌اندرکاران در دانشگاه، خبرگان موضوع و داوران فرهیخته که ما را در انجام و ارتقا کیفی این پژوهش یاری نموده‌اند، قدردانی و تشکر می‌نماییم.

منابع

- ابراهیمیان، سیدجواد؛ پورآقاجان، عباسعلی؛ رضایی، جواد. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و عملکرد تحت شرایط عدم اطمینان محیطی و وجود روابط تجاری در بورس اوراق بهادار تهران. **فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت**. ۱۰(۳۹): ۲۷-۴۲.
- اصغری‌پور، محمدجواد. (۱۳۸۲). **تصمیم‌گیری گروهی و نظریه بازی‌ها با نگرش تحقیق در عملیات**. تهران، مؤسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران.
- آذر، عادل؛ فرجی، حجت. (۱۳۹۵). **علم مدیریت فازی**. تهران، نشر اجتماع.
- باوندی‌سوادکوهی، فریبا؛ فلاح، وحید؛ خطیرپاشا، کیومرث. (۱۴۰۰). بررسی همبستگی ابعاد مدل همسویی راهبردهای منابع انسانی با راهبرد سازمان در حوزه مدیریت جانشین‌پروری. **فصلنامه تعالی منابع انسانی**. ۳۵: ۸۹-۷۵.
- حسینی آذر، الهام؛ رحمانی، علی. (۱۳۹۵). بررسی ارتباط دارایی‌های نامشهود با گزارشگری سرمایه انسانی: شواهد تجربی از شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار تهران. **نشریه پژوهش‌های تجربی حسابداری**. ۲۶: ۶۹-۵۱.
- دلیریان، اکبر؛ مشکلی، مهدی؛ محمدی‌نوده، فاضل؛ خردیار، سینا. (۱۳۹۸). پایان به روش کنونی گزارشگری دارایی‌های نامشهود: نیاز به آغاز رویکردی جدید. **فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت**. ۳۲: ۲۷۳-۲۵۹.
- رابرت کاپلان، دیوید نورتون. (۱۳۹۴). **نقشه استراتژی: تبدیل دارایی‌های نامشهود به پیامدهای مشهود**. حسین اکبری، مسعود سلطانی، امیر ملکی، تهران، انتشارات آریانا قلم (جلد ۲).
- رضایی، عماد؛ عباسی، ابراهیم. (۱۳۹۵). تاثیر سرمایه فکری بر نسبت ارزش افزوده انتقادی به سود حسابداری و نسبت ارزش افزوده بازار. **پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی**. ۲۲: ۱۹۹-۱۸۱.
- زاهدی، شمس‌السادات؛ رضایی‌منش، بهروز؛ اسلامبولچی، علی‌رضا. (۱۳۹۲). طراحی الگوی اندازه‌گیری سرمایه فکری در سازمان‌های فرهنگی دولتی ایران. **فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی**. ۱(۱۶): ۲۰-۳.
- زاهدی، شمس‌السادات؛ رضایی‌منش، بهروز؛ اسلامبولچی، علیرضا. (۱۳۹۲). طراحی الگوی اندازه‌گیری سرمایه فکری در سازمان‌های فرهنگی دولتی ایران. **فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی**. ۳: ۶۳-۴۳.
- سالدانیا، جانی. (۱۳۹۵). **راهنمای کدنگاری برای پژوهشگران کیفی**. تهران، انتشارات علمی و فرهنگی.

شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های سرمایه فکری در بانک‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران

سلیمانی امیری، غلامرضا؛ زارع آهن پنجه، زهرا؛ دانشیار، فاطمه. (۱۴۰۰). بررسی تاثیر شاخص‌های سرمایه فکری و عدم تقارن اطلاعاتی بر بازده پرتفوی سهام: رشدی یا ارزشی. **فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت**. ۳۸: ۱۳۹-۱۲۲.

فرازمند، حسن؛ منصور، سیدامین؛ خدایار، ثریا. (۱۳۹۸). بررسی اثر سرمایه فکری بر بیشینه‌سازی عملکرد مالی بنگاه‌های وابسته نفتی در بورس اوراق بهادار تهران. **فصلنامه اقتصاد مقداری**. ۱۶: ۹۴-۷۸.

قلیچلی، بهروز؛ مشبکی، اصغر. (۱۳۸۵). نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان، **فصلنامه دانش مدیریت**. ۷۵: ۱۴۷-۱۲۵.

مشایخی، بیتا؛ بیرامی، هانیه. (۱۳۹۷). ارایه مدل اندازه‌گیری دارایی‌های نامشهود در ایران. **پژوهش‌های حسابداری مالی**. ۱۰: ۶۸-۴۵.

مشایخی، بیتا؛ بیرامی، هانیه؛ بیرامی، هانی. (۱۳۹۳). تعیین ارزش دارایی‌های نامشهود با استفاده از شبکه عصبی مصنوعی. **پژوهش‌های تجربی حسابداری**. ۱۴: ۱۰۳-۸۷.

میرزایی، حبیب؛ سپهوند، رضا؛ نظریور، امیر هوشنگ؛ اسماعیلی، محمودرضا. (۱۳۹۶). طراحی مدل دارایی‌های نامشهود سازمانی با استفاده از رویکرد مدلسازی ساختاری - تفسیری. **چشم‌انداز مدیریت دولتی**. ۸: ۱۲۸-۱۰۹.

میرزایی، حبیب؛ سپهوند، رضا؛ نظریور، امیر هوشنگ؛ اسماعیلی، محمودرضا. (۱۳۹۶). شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های دارایی‌های نامشهود سازمانی، **فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)**. ۱۸: ۱۱۹-۱۰۲.

نیکبخت، محمدرضا؛ پورقربان، علیرضا. (۱۴۰۰). ارائه مدل چسبندگی هزینه‌ها بر اساس سرمایه فکری. **فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت**. ۳۳: ۹۹-۸۲.

نیکبخت، محمدرضا؛ دیانتهی دیلمی، زهرا؛ مومنی، منصور؛ احمدی، حسین. (۱۴۰۰). ارائه الگوی ارزیابی چندشاخصه سرمایه فکری، **پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی**. ۴۹: ۳۰-۱.

Ali, B.J., & Anwar, G. (2021). Intellectual capital: A modern model to measure the value creation in a business. **International journal of Engineering, Business and Management**. 12: 31-43

Castilla-Polo, F., & Ruiz-Rodríguez, C. (2017). Content analysis within intangible assets disclosure: a structured literature review, **Journal of Intellectual Capital**, 58: 128-146.

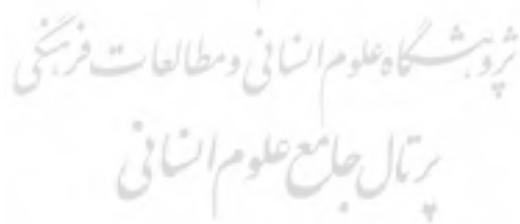
Cheng, Ch. H. & Lon, Y. (2002). Evaluating the best mail battel tank using fuzzy decision theory with linguistic criteria evaluation, **European journal of operational research**. 42: 174-186.

de Sá, A. F., Almeida, M. F. L. d., & Barbosa, C. R. H. (2021). Measurement and evaluation of intangible assets of diagnosis and testing laboratories for electrical equipments. **Journal of Physics: Conference Series**, 182:83-101.

de-Castro, M., Delgado-Verde, G., López-Sáez, M., & Navas-López, J. E. (2011). Towards an intellectual capital-based view of the firm: origins and nature, **Journal of business ethics**. 98:649-662

Eduardo Bueno, María P. Salmador, Óscar Rodríguez, Gregorio Martín De Castro (2006). Internal logic of intellectual capital: a biological approach . **Journal of Intellectual Capital**, 21:60-78

- Giustina, S., M. A., Elia, G. and Passiante, G. (2010). Intangible assets in higher education and research: mission, Performance or both?”, **Journal of Intellectual Capital**, 22: 140-157.
- Van Criekingen, K., Bloch, C., Eklun, C. (2021). *Journal of Economic Surveys*, 33: 53-72.
- Marr, B., Schiuma, G., Neely, A. (2004). Intellectual capital -defining key performance indicators for organizational knowledge assets. **Business Process Management Journal** 51: 551-569.
- Roos, J., Roos, G. (1997). **Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape**, Macmillan Publications.
- Russell. M. (2014). **Capitalization of Intangible Assets and Firm Performance**, The University of Queensland.
- Sánchez, M., Paloma; Elena, S. (2006). Intellectual capital in universities Improving transparency and internal management, **Journal of Intellectual Capital**, 21: 529-548.
- Santos, R. H., Dorrego, P. F., & Jardon, C. F. (2010). The influence of human capital on the innovativeness of firms, **International Business & Economics Research Journal (IBER)**, 81: 110-126.
- Secundo G., Alessandro M., Gianluca E., Giuseppina, P. (2010). Intangible assets in higher education and research: mission, Performance or both, **Journal of Intellectual Capital**, 22: 140-157.
- Sullivan, P.H. (1998). **Profiting from Intellectual Capital Extracting Value from Innovation**. John Wiley & Sons, Inc., New York.
- Tefra,CA, Hunsaker, WD. (2020). Intangible assets and organizational citizenship behavior: A conceptual model. **Heliyon**, 56: 106-120.
- Van Criekingen, K., Bloch, C., & Eklund, C. (2021). Measuring intangible assets—A review of the state of the art. **Journal of Economic Surveys**, 28: 64-79.
- Zeghal, D. & Maaloul, A. (2010). Analysing value added as an indicator of intellectual capital and its consequences on company performance. *Journal of Intellectual capital*, 11: 39-66.



Identification and ranking of components of intellectual capital in state-owned banks of the Islamic Republic of Iran

The present study aimed to identify and rank the components of intellectual capital in state-owned banks of the Islamic Republic of Iran in order to take steps to better manage these investments. This research is in terms of combined method and in terms of exploratory-applied purpose. The statistical population of the study was the senior managers of state-owned banks in the country, 17 of whom were selected as sample members using the snowball sampling method. The results of the research consist of 2 parts: in the first part, a set of intellectual capital was identified and in the second part, the importance and priority of each capital was determined. Due to the structured interview with experts, the use of expert opinion in conducting the interview and the fact that the difference between the fuzzy mean of the two stages is less than 0.1, the present study has good reliability. People were experts in the field of research, as a result of the research, the content is valid. The results show that intellectual capital has four components of human capital, relational capital, structural capital and innovation capital, each of which has sub-components.

Keywords: Intellectual Capital; Human Capital; Relational capital; Structural capital, innovation capital.

