

## تحلیلی بر نقش سرمایه فکری در عملکرد سازمانی

رضا فدائی کیوانی<sup>۱</sup>، رضوان علوی سالکوبه<sup>۲</sup>

۱- عضو هیأت علمی جهاد دانشگاهی گیلان، ایران

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی موسسه غیر انتفاعی قدیر لنگرود، ایران

Reza.fadaei52@yahoo.com

### چکیده

امروزه سازمان‌ها دیگر نمی‌توانند تنها به تجهیزات فنی خود اکتفا کنند و نیاز به افرادی دارند که از لحاظ دانش و خلق ایده‌های نو بتوانند با دیگر رقبا رقابت کنند. مدیریت درست سرمایه فکری در سازمان‌ها موجب استفاده صحیح از آن و باعث بهبود در عملکرد سازمان می‌شود و اصولاً سازمان‌های برخوردار از مدیریت سرمایه فکری عملکرد بهتری دارند. برای اینکه سازمان‌ها بتوانند برنامه‌های عملیاتی خود را اجرا کنند تا عملکردشان ارتقا یابد، سرمایه‌گذاری در سرمایه فکری یک امر حیاتی است. این پژوهش به روش توصیفی و کتابخانه‌ای و با بررسی اسناد و مدارک موجود به بررسی نقش سرمایه فکری در عملکرد سازمانی می‌پردازد. از آنجاکه سرمایه انسانی به‌عنوان یکی از ابعاد سرمایه فکری، از عوامل مؤثر در ارتقای عملکرد سازمانی می‌باشد، باید تلاش گردد از کارکنان کلیدی حمایت کافی به عمل آید و آن‌ها را به ارائه هر چه بیشتر ایده‌های جدید تشویق کرد. علاوه بر آن هنگام جذب نیرو تلاش شود تا بهترین متقاضیان شغل جذب گردد، و ارتقا و رتبه کارکنان طبق سیستم شایسته‌سالاری باشد. **واژگان کلیدی:** سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای، عملکرد سازمانی.

### ۱- مقدمه

امروزه در قرن بیست و یکم با توجه به گسترش جوامع و سازمان‌ها و پیشرفت‌های تکنولوژی، سازمان‌ها در یک محیط رقابتی پویا در حال رقابت هستند و در این محیط رقابتی دیگر سازمان‌ها نمی‌توانند صرفاً به دارایی‌های مشهود اکتفا نمایند. زیرا دارایی‌های سازمان تنها به دارایی‌های مشهود خلاصه نمی‌شود و دارای دارایی‌ها نامشهود نیز هستند که به آن "سرمایه فکری" می‌گویند. به اعتقاد لنگویست و متانن (۲۰۰۳) سرمایه فکری دارای ویژگی‌های زیر است:

۱. مشخصه نامرئی (نشان داده نمی‌شود).
۲. این مربوط به دانش و تجربه کارکنان یا کاربران و تکنولوژی مورد استفاده سازمان است.
۳. این می‌تواند فرصتی برای سازمانها برای موفقیت در آینده فراهم کند (Sadalia & Lubis Nurbaity, 2015).

امروزه سازمان‌ها دیگر نمی‌توانند تنها به تجهیزات فنی خود اکتفا کنند و نیاز به افرادی دارند که از لحاظ دانش و خلق ایده‌های نو بتوانند با دیگر رقبا رقابت کنند. مدیریت درست سرمایه فکری در سازمانها موجب استفاده صحیح از آن و باعث بهبود در عملکرد سازمان می‌شود. مدیریت سرمایه فکری برای موفقیت بلند مدت سازمان‌ها حائز اهمیت است و اصولاً سازمانهای برخوردار از مدیریت سرمایه فکری عملکرد بهتری دارند. برای اینکه سازمان‌ها بتوانند برنامه‌های عملیاتی خود را اجرا کنند تا عملکردشان ارتقا یابد، سرمایه‌گذاری در سرمایه فکری یک امر حیاتی است (Walsh et al., 2008). مارر<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) بیان کرد که بنییس سرمایه فکری رابه عنوان مجموعه‌ای از داراییهای نامشهود (منابع، توانایی‌ها، رقابت) تعریف می‌کنند که از عملکرد سازمانی و ایجاد ارزش بدست می‌آیند (پورسلطانی و همکاران، ۱۳۹۶). در محیط رقابتی که امروزه سازمانها با آن درگیر هستند اگر از سرمایه‌های فکری

۱. Intellectual Capital

2. Marr

در سازمان استفاده نشود و به کارکنان اجازه اظهار نظر و بیان ایده ها و تجربیات خود ندهند کارکنان به ناچار دست به سکوت می زنند که این یکی از عوامل خطرناک در سازمان ها می باشد، همچنین باعث عدم انگیزه و رضایت و تعهد در کارکنان می شود و در بعد سازمانی باعث عدم رشد و بهره وری در عملکرد سازمان شده و به تدریج سازمان در محیط رقابتی غرق شده و به سمت نابودی و مرگ سازمانی پیش می رود. این پژوهش به روش توصیفی و کتابخانه ای و با بررسی اسناد و مدارک موجود به بررسی نقش سرمایه فکری در عملکرد سازمانی می پردازد. در این پژوهش باتوجه به نقش سرمایه فکری سازمانها در افزایش کارایی و بهره وری نیروی انسانی و خود سازمان از طریق تأثیرگذاری بر رضایت شغلی و ایجاد انگیزه، و به تبع آن کاهش سکوت و فرسودگی شغلی کارکنان، تلاش می شود که تاثیر نقش سرمایه فکری در عملکرد سازمان بررسی شود.

## ۲- مبانی نظری

پارادایم سرمایه فکری تاریخچه طولانی دارد و در طول دهه گذشته پیشرفتهای چندانی داشته است (نوری بروجردی و همکاران، ۱۳۸۹). اولین بار مفهوم سرمایه فکری توسط اقتصاددان جان کنت گالبریت ارائه شده است (۲۰۱۶، *latas & Walasek*). استوارت در سال ۲۰۰۱ مدعی شد که موضوع سرمایه فکری برای اولین بار در سال ۱۹۵۸ مطرح شده است. هنگامی که او و ایتمی در مورد جنبش سرمایه فکری با یکدیگر همکاری کرده بودند، پیش از آن "پیتر دراکر" اصطلاح کارگران دانشی را به کار برده بود. نخستین اثر نظری در حوزه ی دارایی های نامشهود در سال های نخستین دهه هشتاد توسط ایتمی در ژاپن منتشر شد (قاسمی پور میاندهی و جبار زاده خواجه بلاغ، ۱۳۹۴). اولین انجمن عملی در رابطه با سرمایه فکری در سوئیس به سال ۱۹۸۸ شروع به کار کرده است و این انجمن تاکید بر دانش در رابطه با داراییهای ایستا یعنی اختراعات، تفکرات، برنامه های کامپیوتری، حق الامتیاز و غیره که نشان دهنده سرمایه فکری اند داشته است (نوری بروجردی و همکاران، ۱۳۸۹). آکپینر (۲۰۱۴) سرمایه فکری شرکت مجموعه ای از دانش، تجربه، اختراع، نوآوری، سهم بازار و جوامع بوده که ممکن است بر شرکت تأثیر بگذارد (Nuryaman, 2015). موسسه اقتصادی ایالت واشنگتن دی سی در مطالعه اخیر خود در مورد سرمایه فکری نتیجه گرفت: "ارزش اقتصادی بهره وری کشور بیشتر به مهارت های کارکنان و دانش و حل مشکلات مربوط به کسب و کار بستگی دارد تا نسبت به ارزش بازار خروجی شرکت تجاری." بیشتر متخصصان موافق هستند در هزاره جدید، سرمایه فکری منبع اصلی و محرک اقتصادی خواهد بود (Akpınar & Akdemir, 2000). بای بیورینا و گلوکو (2009) تاکید کردند که سرمایه فکری "زیرسازی ایمنی نامشهود" است که تنها توسط شرکت هایی که سال ها پیش آن را ایجاد کرده اند، استفاده می شود. بنابراین لازم است بر روی توسعه پایدار تمرکز شود (Berzkalne & Zelgalve, 2014).

مینتزبرگ (۱۹۸۹) می گوید: "بانک داده های استراتژی یک سازمان در حافظه ی کامپیوترهای آن نیست، بلکه در مغز کارکنان آن قرار دارد." این گفته ی مینتزبرگ بیانگر آن است که سازمانها باید بیش از پیش به دارایی ها و سرمایه های فکری خود اهمیت بدهند، و در به کارگیری موثر آن ها تلاش نمایند (فاتحی و همکاران، ۱۳۹۳). مار و شیوما (۲۰۰۱) مجموعه ای از دارایی های دانشی که با ایجاد ارزش افزوده برای ذینفعان کلیدی این امکان را برای سازمان بوجود می آورد تا جایگاه رقابتی خود را ارتقاء دهد (توکلی فر و شکرچی زاده، ۱۳۹۶).

ستایش و کاظم نژاد (۲۰۰۹) سرمایه فکری مجموعه ای از دارایی های مبتنی بر دانش است که به یک سازمان اختصاص داده و در میان ویژگی های آن در نظر گرفته و منجر به بهبود رقابتی قابل توجهی سازمان از طریق افزودن ارزش به ذینفعان کلیدی سازمان می شود (Poorkiani et al., 2014). سایر تعاریف سرمایه فکری در جدول زیر نشان داده شده است.

1. Akpınar
2. Bayburina & Golovko

جدول ۱: تعاریف سرمایه فکری

تعریف	سال	محققان
سرمایه فکری به دو قسمت دارایی‌ها (مانند مارک تجاری) یا مهارت‌ها (دانش فنی کارکنان، فرهنگ سازمانی) طبقه بندی می شود.	1991	Hall and Herbane
ترکیبی از تمام دارایی‌های نامشهود که به شرکت در انجام فعالیت‌های یاری می رساند	1996	Brooking
داشتن دانش، به کارگیری تجربه، فن آوری سازمانی، ارتباط با مشتری و عرضه کننده و نیز توانایی‌های حرفه ای که مزیت رقابتی را در بازار از آن شرکت می کند	1997	Edvinson and Malone
سرمایه فکری عبارت است از مواد فکری از قبیل دانش و اطلاعات و مالکیت (دارائی) معنوی و تجربه که باعث ایجاد ثروت می شوند.	1997	Stewart
سرمایه فکری نشان دهنده، دارایی‌های نامشهود حفظ شده توسط افراد، ذخیره شده در فرایندها و ساختارهای سازمانی و در روابط اجتماعی منعکس می کند	2004	Youndt et al.,
سرمایه فکری تمام منابع غیرمالی و غیر فیزیکی است که به طور جزئی یا کاملاً توسط سازمان کنترل می شوند و به ایجاد ارزش آن کمک می کنند	2005	Pike et al.,
سرمایه فکری شامل اطلاعاتی در مورد چگونگی طراحی یک شرکت برای انجام وظایف و حفاظت از فعالیت های خودمی شود.	2007	Demirkol
دارایی است که مربوط به توانایی‌های کارکنان، ساختار داخلی شرکت و رابطه خارجی آن با مشتریان است	2008	Bartholomew
شامل دانش و شایستگی های همه افراد در سازمان که باعث ایجاد مزیت رقابتی و ثروت برای سازمان می شود	2011	Chen et al.,
گروهی از دارایی های دانشی که متعلق به یک سازمان است که ایجاد ارزش می کند	2012	Alipour

در عصر رقابت جهانی، سرمایه فکری مزیت اصلی شرکت خواهد بود (Nuryaman, 2015) به طوری که تعداد زیادی از متخصصان استدلال می کنند که سرمایه فکری یک عنصر اساسی در دستیابی به عملکرد در یک سازمان است (Gogan, 2016). سازمان‌های کوچک به شدت در سرمایه فکری از طریق کارمندان، ارتباطات، و فرایندهای سرمایه‌گذاری و از چنین سرمایه‌گذاری‌هایی برای ترویج نوآوری در شرکت استفاده می کنند. بنابراین، ارتباط بین توسعه، تجمع و توزیع دانش (تسهیل شده توسط توسعه سرمایه فکری) و عملکرد، احتمالاً غیر مستقیم خواهد بود. توجه بر سرمایه های سازمان بخصوص سرمایه فکری که یک سرمایه بسیار مفید برای رشد سازمان ها محسوب و توجه به آن، باعث افزایش عملکرد سازمان می شود. بهره برداری از توان فکری و توانمندی های ذهنی کارکنان سازمان که به عنوان سرمایه نهفته از آن نام می برند نیازمند به وجود آمدن ساختارهایی است که بتواند عملکرد شغلی کارکنان سازمان را در راستای تحقق اهداف فعلی و آینده سازمان سوق دهد.

### ۳- ابعاد سرمایه فکری

صاحب نظران علم مدیریت بیان کردند که سرمایه فکری دارای سه بعد انسانی، بعد ساختاری و بعد رابطه ای می باشد.

#### ۳-۱- سرمایه انسانی

هابرت سینت اونگ مدیر موسسه آموزشی (CIBC) می نویسد سرمایه انسانی، انباشت توانمندیهای افراد مسئول به منظور ایجاد راه حل‌های مناسب برای مشتریان می باشد (نوری بروجردی و همکاران، ۱۳۸۹). سرمایه انسانی برخوردار از تفکرات است. هدف اولیه از سرمایه انسانی، نوآوری در کالاها و خدمات و نیز بهبود فرایندهای تجاری است (Mouritsen, 2002؛ نیکومرام و اسحق، ۱۳۸۹). اهم شاخص های سرمایه انسانی عبارتند از شایستگی های حرفه ای و تخصصی کارکنان کلیدی، تحصیلات، تجربه با تعداد افراد شرکت با زمینه قبلی مرتبط و همچنین توزیع دقیق مسئولیت های در ارتباط با مشتریان (Rodor and leliarer, 2002)؛

همان). برگیم (2005) درباره سرمایه انسانی می نویسد سرمایه انسانی یکی از مولفه های کلیدی در تبیین رشد اقتصادی است، زیرا تولید را از طریق کانال های مختلف افزایش می دهد. این امر بهره‌وری نیروی کار و تقاضا را افزایش می‌دهد که منجر به افزایش تولید می‌شود (Neeliah and Seetana, 2016).

### ۳-۲- سرمایه ساختاری

سرمایه ساختاری می‌تواند به عنوان طیف وسیعی از دانش و دانش اشتراک گذاری شده متعلق به شرکت تعریف شود. ماهیت آن را می‌توان به دانش نهفته در رویه های کاری یک سازمان و از طریق تحلیل سازمان، فرآیند، نوآوری تولید شده نسبت داد (Murray et al., 2016; Bontis, 1998). به گفته سنت اونگ (1996)، سرمایه ساختاری شرکت شامل چهار عنصر می باشد که عبارتند از:

س سیستم ها: شیوه ای که فرآیندهای سازمان (اطلاعات، ارتباطات، تصمیم گیری) و خروجی ها (محصولات / خدمات و سرمایه) ادامه می یابد.

س ساختار: ترتیب تطبیق مسئولیت ها و پاسخگویی ها که موقعیت و ارتباط بین اعضای یک سازمان را تعریف می کند. س استراتژی: اهداف سازمان و شیوه های دستیابی به آنها.

س فرهنگ: مجموع نظرات فردی، ذهنیت مشترک، ارزش ها و هنجارها در درون سازمان (Akpınar & Akdemir, 2000).

سرمایه ساختاری، دامنه گسترده ای از عناصر ضروری را پوشش می دهد. مهم ترین آنها معمولاً شامل فرآیندهای مهم اجرایی سازمان، چگونگی ساختار بندی آنها، سیاست ها، جریانهای اطلاعاتی و عناصر پایگاه های داده، رهبری و سبک مدیریت آن، فرهنگ سازمان و ... طرح های پاداش کارکنان است (مهرمنش و محمد امینی، ۱۳۹۱). لطفی زاده (۱۳۸۵) سرمایه ساختاری آن دسته از داراییهای شرکت است که با حمایت از سرمایه انسانی، سرمایه رابطه ای را موجب می شود. بدین معنی که شرکت با داشتن رویه ها، سیستم ها، برنامه ها و راهبردهای مناسب می تواند به کارکنان در رسیدن به هدف نهایی شرکت که همان رضایت مشتری و کلیه ذینفعان است، کمک کند (غلامی کرین و همکاران، ۱۳۹۴).

### ۳-۳- سرمایه رابطه ای (مشتری)

منظور از سرمایه مشتری، استفاده از اطلاعات بازار برای جذب و نگهداری مشتریان است. موضوع اصلی سرمایه مشتری، دانش موجود در کانال های بازاریابی و روابط با مشتریان است. سرمایه مشتری نشاندهنده توانایی بالقوه سازمان، به دلیل عوامل نامشهود بیرونی اش است. هرچند واژه «سرمایه مشتری» را ابتدا هیوبرت ساینر بیان کرد، تعاریف جدید مفهوم آن را با عنوان «سرمایه رابطه ای» توسعه داده اند و دانش موجود همه روابط را در بر می گیرد که سازمان با مشتریان، رقبا، تأمین کنندگان، انجمن های تجاری یا دولت برقرار می کند (بونتیس، ۱۹۹۹؛ نیکوکار و همکارانش، ۱۳۹۳). سرمایه رابطه ای شامل روابط با ذینفعان درون و بیرون سازمان است. یکی از نشانه های سرمایه رابطه ای که به مشتریان مربوط می شود «بازارگرایی» است (همان). خاوندکار و همکاران (۲۰۰۹) بیان می کنند که سرمایه رابطه ای روابط رسمی و غیررسمی سازمان را با ذینفعان بیرون سازمانی و ادراک آنها درباره سازمان و نیز تبادل اطلاعات بین سازمانی را مشخص می کند. در قالب این سرمایه، مواردی چون قراردادهای و توافقات، رضایت مشتریان و وفاداری مشتریان مدنظر قرار می گیرد (صالحی و همکاران، ۱۳۹۲).

### ۴- ویژگی های سرمایه فکری

امروزه باتوجه به اینکه اقتصاد دنیا به سمت اقتصاد دانشی رفته است ضمن توجه به سرمایه فکری، لازم است ویژگی های آن شناسایی شود تا بتوان بهتر در جهت رشد و بهره وری سازمانها از آن استفاده کرد. تالکدار (Talukdar, 2008) در مقاله خود با عنوان «سرمایه فکری چیست؟» به بیان ویژگی ها می پردازد. وی بیان کرد که اگرچه سرمایه فکری مشابه دارایی های ملموس در پتانسیل خود برای ایجاد جریان های نقدی آینده است، اما با سرمایه ملموس در جهات زیر متفاوت است:

1. Bergheim
2. Saint-Onge

- دارایی‌های فکری، دارایی‌های غیر رقیب هستند. برخلاف دارایی‌های فیزیکی که تنها می‌تواند برای انجام یک کار در یک زمان استفاده شود، دارایی‌های فکری می‌توانند به یکدیگر متصل باشند. برای مثال، یک سیستم پشتیبانی مشتری می‌تواند از هزاران مشتری در همان زمان پشتیبانی کند. این توانایی در مقیاس کردن با نیاز به داشتن دارایی‌های فکری بیشتر از دارایی‌های فیزیکی است.
- سرمایه انسانی و سرمایه رابطه‌ای مالک نیست، بلکه باید با کارکنان و فروشندگان و مشتریان مشترک باشد. بنابراین رشد این نوع سرمایه نیازمند پرورش دقیق است.
- سرمایه ساختاری یک دارایی نامشهود است که می‌تواند توسط مدیران تحت کنترل باشد. با این حال، نمی‌توان به آسانی معامله کرد زیرا هیچ بازاری برای این هدف وجود ندارد. علاوه بر این مشتریان به سرمایه ساختاری تأمین کنندگان خود اهمیت نمی‌دهند زیرا هر کدام از آن‌ها دوست دارند به طور مستقیم با انسان واقعی به جای سیستم‌ها سروکار داشته باشند.
- سرمایه ساختاری به شکل فرایندهای تدارکات آبی و سیستم‌های کنترل موجودی در زمان واقعی می‌تواند جایگزین هزینه‌های سرمایه‌ای گران‌قیمت مانند انبارهای ذخیره‌سازی شود. از اینرو، اقتصاد دانش فرصت‌هایی را برای هر شرکت برای کشف اینکه آیا دارایی‌های ناملموس ارزان می‌توانند کار دارایی‌های فیزیکی پرهزینه را انجام دهند، باز کرده است.
- شرکت‌هایی که سرمایه فکری خود را برای انجام کار دانشی به کار می‌گیرند، قادر به تولید حاشیه سود بالاتر از کسانی هستند که راه‌حل‌های تولید انبوه را فراهم می‌کنند.
- سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای اغلب با هم در ترکیب‌های منطقی کار می‌کنند تا به شایستگی‌های اصلی که اهمیت استراتژیک را فرض می‌کنند، برسند. از این رو برای سرمایه‌گذاری در افراد، سیستم‌ها و مشتریان کافی نیست، اما در ترکیبی که ارزش نهایی را تولید می‌کند.

## ۵- اندازه گیری سرمایه فکری

مر و همکارانش (۲۰۰۳) بررسی بیش از ۷۰۰ مقاله که به بررسی مسائل مرتبط با سرمایه فکری پرداخته‌اند پنج دلیل کلی برای توجه و اندازه گیری سرمایه های فکری برشمرده اند که عبارتند از:

- (۱) کمک به سازمانها برای تنظیم استراتژیهای آنها.
  - (۲) ارزیابی اجرای استراتژیها.
  - (۳) کمک به تصمیمات گسترش و تنوع فعالیتهای سازمان.
  - (۴) استفاده از نتایج اندازه گیری سرمایه های فکری به عنوان مبنایی برای جبران خدمات.
  - (۵) ابلاغ این دارایی ها به ذینفعان خارجی سازمانها (Todericiua & serban, 2015).
- سه هدف اول مربوط به تصمیم‌گیری داخلی است که هدف را به حداکثر می‌رساند. عملکرد عملیاتی برای تولید درآمد در پایین‌ترین هزینه و پایداری روابط تامین‌کننده و مشتری و سهم بازار. نکته چهارم مربوط به طرح انگیزشی اجرایی و پنجم مربوط به انگیزه‌های سیگنال دهی برای سهامداران خارجی است. مطالعات دیگر نیز به این نتیجه رسیده‌اند که سنجش سرمایه فکری برای هر دو اداره داخلی و خارجی موثر است (Talukdar, 2008). کنتی و آبریلو<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) استدلال می‌کند که "بهترین دلیل برای اندازه‌گیری سرمایه فکری در نظر گرفتن ریسک‌های اندازه‌گیری آن است." کمبود کار، مهارت‌ها، عدم صلاحیت، استعداد فرار به رقبای، و سطوح پایین بهره‌وری تنها برخی از پیامدهای عدم ارزیابی شاخص‌های سرمایه فکری هستند (Todericiua & serban, 2015). اندازه گیری سرمایه فکری دارای مزایایی نیز هست که برخی از آنها عبارتند از:

- شناسایی کلیه عوامل نامشهود موجود در سازمان؛
- کنترل مستمر عوامل نامشهود و شناسایی نیازهای تجدید آنها؛
- شناسایی راهکارهای بهبود کارایی عوامل نامشهود در کلیه فرآیندهای سازمانی؛
- تسریع سازوکارهای یادگیری سازمانی؛
- افزایش قدرت خلاقیت و نوآوری؛
- افزایش روحیه همکاری و تعامل میان منابع انسانی؛

<sup>1</sup>.Konti and abril

- تحمل کمتر هزینه مالی و سرمایه ای؛
- بهبود فرآیند بودجه بندی و برنامه‌ریزیهای راهبردی و اجرایی؛
- ارائه ی اطلاعات مربوط و به موقع به استفاده کنندگان و حرکت به سوی ایجاد بازارهای مالی کارا؛
- افزایش انعطاف پذیری تولید به دلیل کاهش وابستگی به داراییهای مشهود و استفاده از عوامل نامشهود در فرآیند تولید (کوشان فر و گلچین، ۱۳۹۶).

## ۶- روش‌های اندازه گیری سرمایه فکری

همتی و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله خود در یک تقسیم بندی کلی روشهای اندازه گیری سرمایه فکری به چهار طبقه کلی تقسیم بندی می کنند:

### ۱-۶ روش های سرمایه فکری مستقیم

این روشها مقدار پولی دارایی های فکری را بوسیله اجزاء مختلف این قبیل دارایی ها پیش بینی می کنند. از بین روشهای اشاره شده روش کارگزار تکنولوژی، حسابداری و هزینه یابی منابع انسانی، جستجوگر ارزش، سرمایه فکری مستقیم و حسابداری منابع انسانی در این طبقه قرار می گیرند.

### ۲-۶ روش های سرمایه گذاری بازار

این روشها بر محاسبه تفاوت بین ارزش بازار سهام شرکت و سرمایه در دست سهامداران آن و در نظر گرفتن ما به التفاوت بعنوان دارایی های نامشهود یا سرمایه فکری مبتنی هستند. از بین ۱۴ روش، مدل ترازنامه نامرئی، ارزش بازار به دفتر و کیوی تو بین جزء این طبقه هستند.

### ۳-۶ روش های بازگشت روی دارایی ها

این روشها متوسط درآمد قبل از کسر مالیات شرکت را در یک دوره مشخص محاسبه نموده و آنرا بر متوسط ارزش دارایی های فیزیکی در همان دوره تقسیم می کنند. روش ارزش افزوده اقتصادی و ارزش نامشهود محاسبه شده با این ویژگی هستند و به این طبقه تعلق دارند.

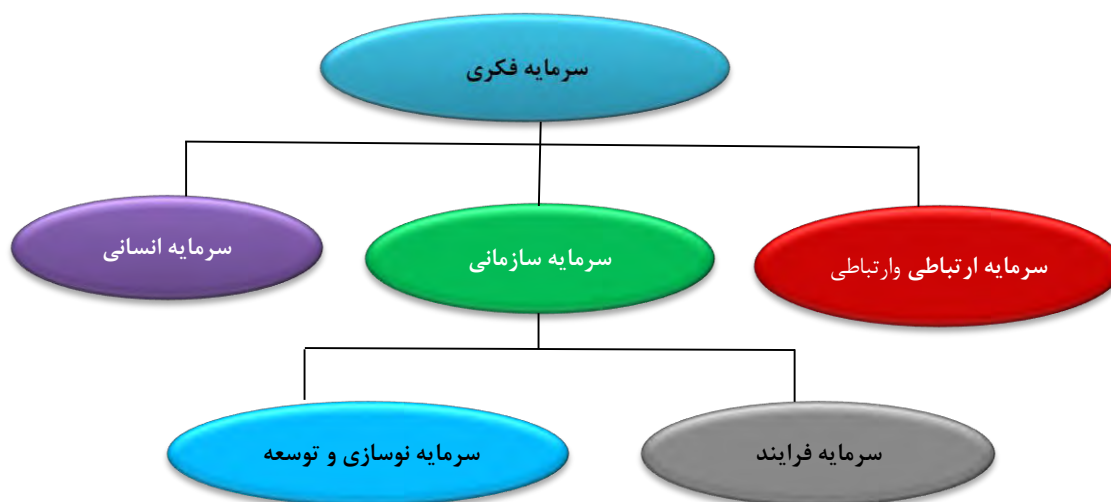
### ۴-۶ روش های کارت امتیازی

در این روشها اجزاء مختلف دارایی های نامشهود یا سرمایه فکری شناسایی شده و برای آنها شاخص های تهیه شده در کارت های امتیازی گزارش می شوند و یا اینکه در نمودارها به نمایش در می آیند. روشهای کارت ارزیابی متوازن، جهت یابی اسکاندیا، کنترل دارایی نامشهود، نتایج امتیازی زنجیره ارزش متعلق به این طبقه هستند.

## ۷- الگوی شاخص سرمایه فکری

این الگو که توسط روس و همکاران در سال ۱۹۹۷ پیشنهاد شد نیز در زمره رویکردهای کارت امتیازی قرار دارد. هدف این شاخص ایجاد تجسم و انتقال سرمایه فکری و ارزش، مشتق شده از آن است. شاخص سرمایه فکری به نسل دوم از روش های اندازه گیری سرمایه فکری تعلق دارد که کاستی های شیوه های پیشین را رفع می کند. این الگو، تمامی مؤلفه های سرمایه ی فکری را در یک شاخص سازمانی گرد هم می آورد. در این ادغام، اهمیت ضریب اثرگذاری هر کدام از نماگرها نشان داده شده است. این شاخص مدیران را به طور مستقیم قادر به تشخیص و همچنین قضاوت درباره وضعیت سرمایه فکری سازمان می سازد. همچنین، زمینه مقایسه بین سازمان ها و واحدهای اقتصادی را فراهم می آورد. روس و همکاران، سرمایه ی فکری را به سرمایه ی انسانی، سرمایه ی سازمانی و سرمایه ی ارتباطی تقسیم می کنند. سرمایه سازمانی نیز سرمایه نوسازی و توسعه و سرمایه فرایند را دربرمی گیرد (Roos et al., 1997؛ فطرس و بیگی، ۱۳۸۸).





شکل ۱: الگوی شاخص سرمایه فکری

روس و همکاران (۱۹۹۷) بیان کردند که شاخص سرمایه فکری حالت توسعه داده شده روش هدایت کننده اسکاندیا می باشد که سعی در یکی کردن اندازه ها در قالب یک شاخص واحد و سپس مرتبط کردن این شاخص با تغییرات بازار دارد. این شاخص مشتمل بر پایش ذخیره سرمایه فکری و جریان سرمایه فکری می باشد. این شاخص بر خلاف سایر مدلها که سعی در ارزیابی بخشهای جداگانه سرمایه فکری دارند، تمامی اندازه ها را یکی می کند. تغییرات در این شاخص، وابسته به تغییرات در ارزش بازاری شرکت می باشد. با توجه به اینکه این روش بسیار مفهومی و تخصصی می باشد، بصورت محدود در سطح جهان پذیرفته شده است و سرنوشتی شبیه سایر اندازه هائی پیدا کرده که وابستگی به قضاوتهای ارزشی دارند. این شاخص عملکرد گذشته را محاسبه می کند و از اینرو ممکن است بوسیله برخی تحولات اساسی که در سالهای گذشته اتفاق افتاده است، تحت تاثیر قرار گیرد (جعفری و همکاران، ۱۳۸۵). مزایای این روش در آن است که معیاری غیر متعارف را ارائه می نماید، بر نظارتی پویا در خصوص سرمایه فکری متمرکز می باشد، توان احتساب عملکرد دوره های قبلی را داشته و نگرشی واحد، کلی و جامع از شرکت ارائه می نماید (انواری رستمی و رستمی، ۱۳۸۲).

## ۸- الگوی کارت امتیازی متوازن

کارت امتیازی متوازن را نورتون و کاپلان در سال ۱۹۹۲ به منظور تبدیل راهبردها و دیدگاه مدیران به مجموعه گسترده ای از مقیاسهای عملکردی طراحی کردند. کارت امتیازی متوازن، سازمان را از چهار دیدگاه مورد بررسی قرار می دهد و به گسترش سنجها و گردآوری و تحلیل داده ها برای هر یک می پردازد (Kaplan and Norton, 1996؛ فطرس و بیگی، ۱۳۸۸).

### ۸-۱- کارت امتیازی مالی

به منظور شناخت نیازمندی ها و عملکرد مالی سازمان مورد استفاده قرار می گیرد. معیارهای مالی از مهمترین اجزای نظام ارزیابی متوازن هستند. به ویژه در سازمان های انتفاعی این معیارها به ما می گویند که اجرای موفقیت آمیز اهدافی که در سه منظر قبلی تعیین گردیده اند، در نهایت، موجب چه نتایج و دستاوردهای مالی خواهد شد. تمام تلاشی که برای بهبود رضایتمندی مشتریان، ارتقای کیفیت و کاهش زمان تحویل محصولات و خدمات خود انجام می دهیم؛ اگر به نتایج مالی ملموس ختم نشوند، هیچ ارزشی نخواهند داشت.

### ۸-۲- کارت امتیازی مشتری

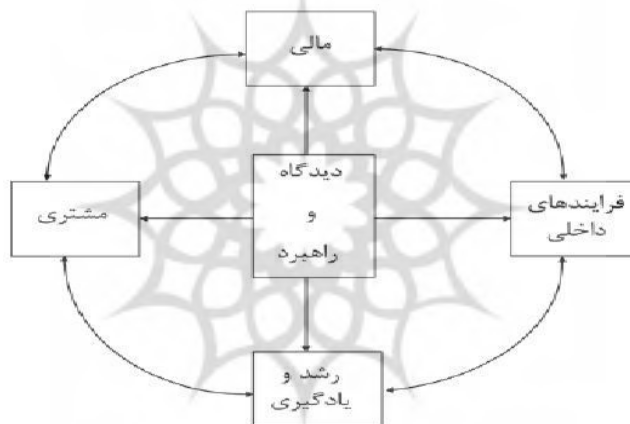
به منظور آگاهی از سطح رضایت مشتریان (از طریق سنجش‌های کمی و کیفی در مورد کالا و یا خدمات ارائه شده) مورد استفاده قرار می‌گیرد.

### ۸-۳- کارت امتیازی فرایندهای داخلی

در جهت ارزیابی فرایندهای مورد نیاز در سازمان به کار گرفته می‌شود. در این منظر سازمان‌ها باید فرایندهایی را مشخص نمایند که با برتری یافتن در آن‌ها، بتوانند به ارزش‌آفرینی برای مشتریان و نهایتاً سهامداران خود ادامه دهند. تحقق هر یک از اهدافی که در منظر مشتری تعیین می‌شود، نیازمند انجام یکسری از فرایندهای عملیاتی به صورت کارا و اثربخش است. این فرایندها باید در منظر فرایندهای داخلی تعیین گشته و معیارهای مناسبی نیز برای کنترل پیشرفت آنها توسعه داد.

### ۸-۴- کارت امتیازی دانش، رشد و یادگیری

این وجه بر نحوه آموزش کارکنان، کسب دانش و چگونگی استفاده از آن، به منظور حضور و بقاء در بازار رقابتی موجود، تمرکز می‌نماید. وقتی شما اهداف و معیارهای مربوط به منظر مشتری و فرایندهای داخلی را تعیین می‌نمایید، بلافاصله متوجه شکاف موجود بین مهارت‌ها و قابلیت‌های مورد نیاز کارکنان و سطح فعلی مهارت‌ها و قابلیت‌ها می‌شوید (رضایی قهرمان و آقا سیدحسینی، ۱۳۹۰).



شکل ۲: الگوی کارت امتیازدهی متوازن (کاپلان و نورتون، ۱۹۹۲؛ فطرس، بیگی، ۱۳۸۸)

### ۹- عملکرد سازمانی

مورهد گریفین (۱۳۷۷) عملکرد سازمانی را می‌توان حاصل تعامل سه منبع فیزیکی، مالی و انسانی دانست و گفت که منابع فیزیکی و مالی خود به خود موجب تولید و خدمات نمی‌گردند، بلکه این امر زمانی حادث می‌گردد که عنصر انسانی در سازمان وارد عمل شود و درک رفتار انسان و تأثیر مثبت بر آن می‌تواند سبب افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد گردد (علی پور قیبه باشی، ۱۳۹۱). حقیقی و همکاران (۲۰۱۰) در تعریف عملکرد سازمانی بیان کردند که عملکرد سازمانی عبارت است از دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آنها و انجام مسئولیت‌هایی که سازمان به عهده دارد (نوع پسند اصیل و همکاران، ۱۳۹۳). تعریف‌ها و مشخصه‌های یکسانی برای عملکرد سازمان وجود ندارد، زیرا عملکرد مفهومی چند بعدی است و وضعیت سازمان را نسبت به رقبا مشخص می‌کند (Lopez et al., 2011؛ علامه و همکاران، ۱۳۹۵). بنابراین، درباره اینکه عملکرد چیست، توافق وجود ندارد. عملکرد می‌تواند هر چیزی مانند کارایی، بزرگی، استحکام، اثربخشی، بهره‌وری، کیفیت و ظرفیت معنا دهد (Grosbois, 2011؛ همان).



## ۱۰- ارزیابی عملکرد

امروزه یکی از مهمترین عوامل موفقیت سازمان ها، ارزیابی عملکرد است. بنابراین ضروری است در ارزیابی عملکرد از سیستمی استفاده شود که در آن تمامی ابعاد مالی و غیر مالی عملکرد سازمان مورد سنجش قرار گیرد (جعفری اسکندری و کشوری، ۱۳۹۴؛ موسوی، ۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد عبارتست از یک سیستم بازخورد که دربرگیرنده ارزیابی مستقیم عملکرد اشخاص یا سازمانهایی باشد (کنترل و ارزیابی جز لاینفک هر گونه فعالیت و کار اجرایی به شمار می رود) (جلیلخانی، ۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد جزئی از نظام مدیریت عملکرد محسوب شده و در آن عملکرد کاری افراد در راستای رسیدن به استانداردهای تعیین شده مورد ارزیابی قرار می گیرد (رعنائی کردشولی و سقاپور، ۱۳۹۰). گامهای مورد نظر برای ارزیابی عملکرد به شرح ذیل می باشد:

- تدوین و یا بررسی رسالتها، ماموریتها، اهداف کلان و استراتژیها؛
- تدوین و تنظیم شاخص های ارزیابی عملکرد؛
- تدوین و برقراری معیارهای (استانداردها) عملکردی مرتبط با شاخصهای ارزیابی؛
- ابلاغ و اعلان انتظارات و شاخصهای ارزیابی به ارزیابی شونده؛
- اندازه گیری عملکرد واقعی؛
- مقایسه عملکرد واقعی با استانداردهای هر شاخص؛
- اعلام نتایج و نحوه نیل به آنها به ارزیابی شونده؛
- اقدام به منظور بکارگیری عملیات اصلاحی جهت بهبود مستمر عملکرد ارزیابی شونده از طریق مکانیسم بازخورد (جلیلخانی، ۱۳۹۱).

ارزیابی عملکرد برای سنجش و مقایسه میزان و نحوه دستیابی به وضعیت مطلوب با نگرشی معین انجام می شود که در یک حوزه مشخص با شاخص های تعیین شده و در یک دوره زمانی معین با هدف بازنگری، اصلاح و بهبود مستمر عملکرد اجرا می شود (Broadbent & Laughlin, 2009؛ زمانی مزده و همکاران، ۱۳۹۲). اجرای نظام ارزیابی عملکرد، جریان مستمری از اطلاعات را ایجاد می کند که هم در درون بخش دولتی یا عمومی و هم در بیرون آن کاربرد دارد. کاربرد داخلی آن مربوط به استفاده از اطلاعات حاصل از نظام کنترل و ارزیابی به عنوان ابزار مدیریت در سطح بخش دولتی برای دستیابی به نتایج و تحقق هدفهای خاص می باشد. اطلاعات در زمینه پیشرفت، مشکلات و عملکرد نقشی کلیدی برای مدیران در دستیابی به نتایج دارد. به همین ترتیب، اطلاعات حاصل از نظام کنترل و ارزیابی برای کسانی که در خارج از بخش دولتی یا عمومی هستند و در انتظار نتایج، مشاهده اثرات ناشی از فعالیت های دولت، امیدوار به دولت برای ایجاد زندگی بهتر برای شهروندان می باشند نیز مهم است (مقیم، ۱۳۸۸؛ موسوی، ۱۳۹۵). کارکنان چنانچه از هدف اصلی کارفرما از ارزیابی عملکرد خود، در جهت تغییر روشهای غیر استاندارد به روشهای مطلوب (که موجب افزایش بازدهی کارکنان نیز می گردد) آگاه گردند قاعدتاً نه تنها در مقابل ارزیابی و نتیجه آن جبهه گیری نخواهند کرد، بلکه علی الاصول کارکنان علاقه دارند که از جایگاه واقعی خود در سازمان مطلع شوند.

## ۱۱- اهداف ارزیابی عملکرد

در بسیاری از سازمان ها، ارزیابی عملکرد، بخش جدایی ناپذیر برنامه های مدیریت منابع انسانی و ابزار بسیار کارآمد در توسعه حرفه ای محسوب می شود و برای مقاصد متعددی مورد استفاده قرار می گیرد (کیدوری، بی تا). سازمان ها، اصولاً به منظور نیل به اهدافی ایجاد گردیده اند و میزان موفقیت در نیل به اهداف سازمانی در ارتباط مستقیم با نحوه عملکرد نیروی انسانی مشغول به کار در سازمانهاست. بنابراین ارزیابی کارکنان و عملکرد آنها در مدیریت منابع انسانی از جایگاه مهمی برخوردار است (ابطحی، ۱۳۹۲؛ جوهری و همکاران، ۱۳۹۵). به عقیده برناردین<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) اطلاعات حاصل از اندازه گیری عملکرد بطور گسترده ای برای؛ جبران خدمت، بهبود عملکرد و مستندسازی بکار می رود. همچنین می توان از آن در تصمیمات مربوط به کارکنان (نظیر: ارتقاء، انتقال، اخراج و انفصال از خدمت، تجزیه و تحلیل نیازهای آموزشی، توسعه کارکنان، تحقیق و ارزشیابی برنامه، استفاده نمود) کیدوری، بی تا). اسنل و بولند (۲۰۰۷) و نو و دیگران (۲۰۰۸) نیز اهداف ارزشیابی کارکنان را به ۲ دسته اهداف توسعه ای و اهداف اداری- اجرایی

<sup>۱</sup>. Bernardin

تقسیم کرده‌اند جدول ۲-۱۵ بیانگر موارد بکارگیری نتایج ارزیابی عملکرد به تفکیک اهداف توسعه‌ای و اداری- اجرایی می‌باشد(همان).

جدول ۲: اهداف ارزیابی عملکرد (اسنل و بولندر، ۲۰۰۷)

اهداف توسعه‌ای	اهداف اداری- اجرایی
- فراهم آوردن بازخورد عملکرد	- مستند کردن تصمیمات مربوط به کارکنان
- شناسایی نقاط قوت و ضعف فردی	- تعیین ارتقاء کاندیداها
- تشخیص عملکرد افراد	- تعیین تکالیف و وظایف
- کمک به شناسایی اهداف	- شناسایی عملکرد ضعیف
- ارزیابی میزان دستیابی به اهداف	- تصمیم در مورد اخراج یا نگهداری
- شناسایی نیازهای آموزشی فردی	- اعتبارسنجی ملاکهای انتخاب
- شناسایی نیازهای آموزشی سازمانی	- ارزیابی برنامه‌های آموزشی
- تقویت ساختار قدرت	- تصمیم‌گیری در مورد پاداش و جبران خدمات
- بهبود ارتباطات	- برآوردن مقررات قانونی
- فراهم آوردن زمینه‌ای برای کمک مدیران به کارکنان	- برنامه‌ریزی پرسنلی

## ۱۲- موانع پیش روی ارزیابی عملکرد

هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت های خود به ویژه در محیطهای پیچیده و پویا نیاز مبرم به ارزیابی دارد. از سوی دیگر فقدان نظام ارزیابی و کنترل در یک سیستم به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمانی تلقی می شود، که پیامدهای آن کهنولت و در نهایت مرگ سازمان است (آبروان؛ ۱۳۹۳ رجوعی و همکاران، ۱۳۹۶).

بر سر راه ارزیابی در سازمان ها همواره موانعی وجود دارد که باعث اختلال در ارزیابی کارکنان و سازمان می شود. قاسمی (۱۳۹۰) می نویسد، مهمترین موانعی که بر سر راه ارزیابی دقیق و معتبر عملکرد و رفتار کارکنان به چشم می خورد، عبارتند از:

**سطحی نگری:** تأثیر گذاری شخصیت نامطلوب یک شخص بر ارزیابی سایرین در مورد عملکرد وی.

**مبالغه کردن:** بها دادن بیشتر از حد به عملکرد مثبت یا منفی شخص، به نحوی که سایر عملکردهای وی را تحت تأثیر قرار

دهد.

**نزدیک نگری:** این مورد که در اثر نداشتن سوابق ارزیابیهای غیر رسمی روی می دهد، باعث می گردد تا ارزیابی فقط وضعیت

کارکنان را در فاصله زمانی نزدیک به خاطر آورد و از عملکرد گذشته دور و غافل شود.

**ارزیابی حد وسط یا بالعکس:** به هر دلیل امکان دارد ارزیاب، در مورد کارکنان بیش از حد محافظه کاری به خرج داده و از

اظهار نظرهای واقعی و حقیقی خودداری نماید و برعکس این مورد نیز امکان پذیر است، یعنی اینکه امکان دارد در مورد افراد فقط حد مثبت یا فقط حد منفی را داشته باشد و حد وسط را فراموش کرده باشد.

**نگرش منفی:** عدم پذیرش این موضوع که فرد ارزیابی شونده، وضعیت نامطلوب گذشته را جبران نموده و یا در حال جبران آن

است.

**یکسان نگری:** سنجش کلیه کارکنان با یک نگرش (از نظر تواناییها، امکانات، اختیارات، سن، تحصیلات و تجربیات). وی همچنین

بیان کرد که ارزیابی عملکرد در کلیه سازمانها و بخشهای صنعتی و خدماتی به عنوان یک نیاز پذیرفته شده است و باید از این ابزار

به نحو احسن بهره گرفت. دلیل اصلی این نارضایتی، پیچیدگی فرآیند ارزیابی و در نتیجه ناتوانی در طراحی یک سیستم ارزیابی

جامع است. علیرغم مشکلات اجرایی متعدد باید با درک ضرورت آن و با تعهد و الزام به این مهم پرداخته شود. به هر حال از این

نکته نیز نباید غافل بود که ارزیابی عملکرد فرآیندی سهل و ممتنع است و برخورداری از نتایج مثبت آن در گرو رعایت شرایطی

چند از جمله تصحیح نگرش مدیران، انتخاب روش کارآمد، اجرای دقیق فرآیند و بهره گیری از ارزیابان آگاه و بی نظیر است،

همچنین باید دانست که در عمل، اجرای ضعیف ارزیابی با استفاده از روشهای نامناسب بعضا نتایج منفی به بار آورده و حتی دیدگا

ها و اظهار نظرهای منفی و یاس آوری را در ارتباط با کارایی ارزیابی موجب می شود (قاسمی، ۱۳۹۰).

## ۱۲- نتیجه گیری

از آنجا که سرمایه انسانی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه فکری، یکی از عوامل موثر در ارتقای عملکرد سازمانی می باشد، باید تلاش گردد از کارکنان کلیدی حمایت کافی به عمل آید و آنها را به ارائه هر چه بیشتر ایده های جدید تشویق کرد. چون در این صورت کارکنان خود را عضوی مهم برای سازمان تلقی خواهند کرد و این احساس را خواهند داشت که سازمان برای آنها و نظریاتشان ارزش و احترام قائل است. بنابراین در جهت عملکرد برتر تلاش خواهند کرد و عملکرد سازمانی افزایش خواهد یافت. همچنین در سازمان باید سیستم های اطلاع رسانی تقویت گردد تا امکان دسترسی آسان کارکنان به اطلاعات مناسب میسر گردد و علاوه بر آن محیط سازمان باید دارای جو حمایتی مناسب نیز باشد. چون در اینصورت کارکنان در جریان مسائل مهم سازمانی قرار خواهند گرفت و با وجود جو حمایتی سعی خواهند کرد ایده هایی را در جهت حل مسائل ارائه دهند، که این موارد در نهایت منجر به افزایش عملکرد سازمانی خواهد شد. همچنین هنگام جذب نیرو تلاش گردد تا بهترین متقاضیان شغل جذب گردد. همچنین ارتقا و رتبه کارکنان طبق سیستم شایسته سالاری باشد. چون اگر در کارکنان این احساس به وجود آید که هیچ تفاوتی بین کارکنان دارای مهارت های خاص با سایرین وجود ندارد، بنابراین هیچ تلاشی برای بهتر شدن نخواهند کرد در نتیجه عملکرد سازمانی کاهش خواهد یافت.

## مراجع

- انواری رستمی، ع.ا؛ رستمی، م. ر. ۱۳۸۲. «ارزیابی مدل ها و روش های سنجش و ارزشگذاری سرمایه های فکری شرکت ها»، فصلنامه بررسیهای حسابداری و حسابرسی، دوره ۱۰، شماره ۴.
- پورسلطانی زرنندی، ح؛ سروش، ر؛ پرتوی، س. ۱۳۹۶. «ارتباط سرما با عملکرد سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کردستان»، سومین همایش ملی علوم ورزشی و تربیت بدنی ایران، تهران، انجمن توسعه و ترویج علوم و فنون بنیادین.
- جعفری، م؛ رضائی نور، ج؛ حسنوی، ر. ۱۳۸۵. «بازنگری مدل های اندازه گیری سرمایه فکری: یک رویکرد کل نگر»، چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران، گروه پژوهشی آریانا.
- جوهری، ف؛ رضوانی چمن زمین، م؛ مقیمی، ف. ۱۳۹۵. «بررسی تاثیر استراتژی جذب بر عملکرد کارکنان در سازمان های دولتی (مورد مطالعه: شهرستان آستارا)»، مطالعات کمی در مدیریت، شماره ۲۴، صص ۱۰۹-۱۲۸.
- رجوعی، م؛ رضانی، م؛ حصاری، م؛ پورجعفری، م. ۱۳۹۶. «طراحی شاخصهای ارزیابی عملکرد با استفاده از روشهای BSC و AHP در سازمان تأمین اجتماعی مشهد»، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال هفدهم، شماره ۶۴.
- زمانی مزده، م؛ محمودی میمند، م؛ کریمی گوارشکی، م؛ سرور، م. ۱۳۹۲. «ارائه الگوی راهبردی ارزیابی عملکرد سازمانی مبتنی برالگوی منطق»، نشریه علمی- پژوهشی مدیریت نوآوری، سال دوم، شماره ۱، صص ۷۱-۱۰۰.
- صالحی، م، عنایتی، غ، جوادی، پ. ۱۳۹۲. «بررسی رابطه بین سرمایه فکری و ارزش افزوده اقتصادی با عملکرد مالی شرکتهای دارویی پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار»، فصلنامه حسابداری سلامت، سال دوم، شماره دوم، صص ۷۶-۵۱.
- علامه، م؛ عسکری، ن؛ خزائی پول، ج. ۱۳۹۵. «بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی: تأکید بر نقش تسهیم دانش و چابکی سازمانی با رویکرد کارت امتیازی متوازن»، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۴، شماره ۲، صص ۴۵۳-۴۷۴.
- غلامی کرین، م؛ عبدالمنافی، س؛ عظیمی، ح. ۱۳۹۴. «مدیریت سرمایه فکری و تأثیر آن بر عملکرد اقتصادی کارکنان در گروه خودروسازی سایپا»، مدیریت تولید و عملیات، دوره ششم، شماره ۲.
- فاتحی، ح؛ سلم آبادی، م؛ موسوی، ط؛ زارعی، م. ۱۳۹۳. «رابطه ی مولفه های سرمایه ی فکری و مدیریت دانش در بین کارکنان آموزش و پرورش استان قم»، همایش بین المللی مدیریت، تهران، موسسه سفیران فرهنگی مبین.
- فطرس، م؛ بیگی، ت. ۱۳۸۸. «الگوهای اندازه گیری سرمایه فکری با نگاهی به بخش خدمات»، تدبیر، شماره ۲۰۳.
- قاسمی پورمیاندھی، ی؛ جبارزاده خواجه بلاغ، ا. ۱۳۹۴. «شناسایی، ارزشگذاری، سنجش و حسابداری سرمایه فکری»، دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، مالزی، موسسه سرآمدکارین.

۱۳. کوشان فر، ف؛ گلچین، ز. ۱۳۹۶. « نظریه ها و روشهای حسابداری اندازه گیری سرمایه فکری»، پژوهش های کاربردی در مدیریت و حسابداری، شماره ۷، صص ۱۵۷-۱۴۳.
۱۴. موسوی، م. ۱۳۹۵. « طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمان های تابعه مدیریت شهری با استفاده از توسعه کارت امتیازی متوازن»، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سازمانهای دولتی، دوره ۴، شماره ۲، صص ۹۹-۱۰۶.
۱۵. مهرمنش، ح؛ امینی، م. ۱۳۹۱. « سرمایه فکری»، ماه نوین - ماهنامه داخلی بانک اقتصاد نوین، شماره سی و نهم.
۱۶. نوع پسند اصیل، م؛ ملک اخلاق، ا؛ عاشق حسینی مهروانی، م. ۱۳۹۳. « بررسی رابطه ی بین مدیریت استعداد و عملکرد سازمانی»، فصلنامه ی پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)، سال ششم، شماره ی ۱، صص ۵۱-۳۱.
۱۷. نیکومرام، ه؛ اسحق، ف. ۱۳۸۹. « رابطه بین تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شرکتهای ارزشی و رشدی پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران»، مجله مطالعات مالی، شماره ششم.
۱۸. نیکوکار، غ؛ عسگری، ن؛ غلامی، م؛ رحیمی، ا. ۱۳۹۳. « نقش سرمایه های فکری در تسهیل اقدامات مدیریت دانش»، مدیریت دولتی، دوره ۶، شماره ۲، صص ۴۰۱-۴۱۸.
۱۹. همتی، ح؛ کرامتی فرهود، ع؛ شیپوریان، س. ۱۳۹۰. «مدلها و روشهای حسابداری سرمایه فکری»، مجله فراسوی مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.
20. Akpinar, A. T. A Kdemir, A. 2000 . Ntellectual capital. First International Joint Symposium on Business Administration Challenges for Business Administrators in the New Millennium, At Turkey.
21. Berzkalne, I., Zelgalve, E. 2014 . Intellectual capital and company value. Procedia - Social and Behavioral Sciences 110, 887 ° 896.
22. Latas, R., Walasek, D. 2016 . Intellectual capital within the project management. Procedia Engineering 153, 384 ° 391.
23. Murray, A., Papa, A., Cuzzo, B., Russo, G. 2016 . "Evaluating the innovation of the Internet of Things: empirical evidence from the Intellectual Capital assessment". *Business Process Management Journal*, 22. Talukdar, A, 2008 , " What is Intellectual Capital? And why it should be measured", [www.atainix.com](http://www.atainix.com).
24. Neeliah, H., Seetannah, B. 2016 . Does human capital contribute to economic growth in Mauritius?. *European Journal of Training and Development*, 40, pp. 248 ° 261.
25. Nuryaman. 2015 . The Influence of Intellectual Capital on The Firm s Value with The Financial Performance as Intervening Variable. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 211 , 292-298.
26. Sadalia, I., Nurbaity Lubis, A. 2015 . Discriminant Analysis of Intellectual Capital Model of State University in Medan. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 211, 476 ° 480.
27. Todericiua, R., serban, A. 2015 . Intellectual Capital and its Relationship with Universities. *Procedia Economics and Finance* 27, 713 ° 717.
28. Walsh, K., Enz, C. A., and Canina, L. 2008 . The impact of strategic orientation on in tellectual ca pital investments in customer service firms. *Journal of Service Research*, 10, 300-317.