

شاپا چاپی: ۸۰۰۲ - ۸۲۵۴
شاپا الکترونیکی: ۵۰۷۲ - ۲۶۴۵

نشریه علمی
پژوهشهای مدیریت منابع انسانی
(زمستان ۱۴۰۰، سال ۱۳، شماره ۴: ۲۵۴ - ۲۲۱)



طراحی الگوی جامع سرمایه فکری با استفاده از رویکرد فراترکیب

مریم بنی اسدی ، سید علیقلی روشن* ، نورمحمد یعقوبی ، محمد حسین رونقی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۷/۱۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۱۱

چکیده

پژوهش حاضر، با هدف ارائه الگوی جامع سرمایه فکری انجام گرفته است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی بوده و در آن از روش فراترکیب استفاده شده است. در این پژوهش با استفاده از روش فراترکیب و بازنگری دقیق در موضوع، یافته‌های پژوهش‌های کیفی و کمی مرتبط ترکیب و الگوی حاضر طراحی شد. در این راستا، در نهایت ۸۶۳ پژوهش در حوزه سرمایه فکری ارزیابی شد که در پایان ۱۱۲ پژوهش انتخاب و با تحلیل محتوای آنها ابعاد و کدهای مربوطه استخراج و میزان اهمیت و اولویت هر یک با استفاده از روش آنالیز شانون تعیین شد. براساس یافته‌های پژوهش، کدهای تصویر و شهرت سازمان، رویه‌های سازمانی، حق ثبت اختراعات، وفاداری مشتری، خلاقیت کارکنان و برنامه‌های آموزشی سازمان برای کارکنان، بیشترین ضریب اهمیت را بین ابعاد سه‌گانه سرمایه فکری دارند. در نهایت، پس از طی گام‌های پژوهش، مدل جامع سرمایه فکری در سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای ارائه شد.

کلیدواژه‌ها: سرمایه فکری؛ سرمایه انسانی؛ سرمایه ساختاری؛ سرمایه رابطه‌ای؛ فراترکیب

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

M.baniasadi@pgs.usb.ac.ir

نویسنده مسئول: دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

asr@hamoon.usb.ac.ir

استاد، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

yaghoubi@mgmt.usb.ac.ir

استادیار، گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

mh_ronaghi@shirazu.ac.ir

مقدمه

امروزه، با در نظر گرفتن شرایط پویا و پیچیده فراروی سازمان‌ها، سرمایه فکری در حال تبدیل شدن به یک منبع و دارایی مهم و حیاتی برای سازمان‌ها می‌باشد. پیش‌ازاین، اعتقاد بر این بود که مهم‌ترین دارایی یک سازمان، دارایی‌های فیزیکی مانند ماشین‌آلات، تجهیزات و ساختمان است، ولی این اعتقاد مناسب اقتصاد فعلی که از آن تحت عنوان اقتصاد دانش‌بنیان نام برده می‌شود، نیست (بنتیس^۱، ۱۹۹۸). در اقتصاد دانش‌بنیان منبع بهره‌وری و ایجاد ارزش تجاری، دارایی‌های نامشهود سازمان است. در این ارتباط اصطلاح سرمایه/دارایی مبتنی بر دانش توسط اقتصاددانان یا دارایی‌های نامشهود به کار رفته در ادبیات حسابداری و همچنین عنوان سرمایه فکری به کار رفته در ادبیات مدیریت اغلب مورد استفاده قرار می‌گیرند (ستانتو و لیم^۲، ۲۰۱۹: ۲). سرمایه فکری مهم‌ترین منبع برای مزیت‌های رقابتی پایدار سازمان‌هاست و امروزه یکی از مسئولیت‌های مهم مدیران، مدیریت بهتر سرمایه فکری است (روس و روس^۳، ۱۹۹۶: ۸). در واقع ادبیات سرمایه فکری چشم‌انداز جامعی در خصوص ارزش‌آفرینی آن برای مدیریت راهبردی فراهم می‌کند (یتمن^۴، ۲۰۱۱: ۴). ادوینسون و سالیوان^۵ (۱۹۹۶) سرمایه فکری را این گونه تعریف می‌کنند: دانشی که می‌تواند به ارزش تبدیل شود (اوزدمیر^۶، ۲۰۱۷: ۳۶۸). به اعتقاد استوارت^۷ (۲۰۰۱) سرمایه فکری مجموعه‌ای از دانش، اطلاعات، دارایی‌های فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می‌تواند برای ایجاد ثروت به کار گرفته شود (بنتیس، ۲۰۰۰: ۴).

از مهم‌ترین ویژگی‌های سرمایه فکری می‌توان به نامشهود بودن آن، داشتن ظرفیت برای خلق ارزش و داشتن اثر هم‌افزایی بین ابعاد آن اشاره کرد (مارتین دی کاسترو^۸ و همکاران، ۲۰۱۱: ۶۵۲). به طور کلی وقوع انقلاب فناوری اطلاعات و جامعه اطلاعاتی، اهمیت روز افزون دانش و

1. Bontis
2. Soetanto & Liem
3. Roos & Roos
4. Yitmen
5. Edvinson and Sullivan
6. Ozdemir
7. Stewart
8. Martín-de-Castro

اقتصاد دانش‌بنیان، تغییر الگوهای فعالیت‌های بین‌فردی و جوامع شبکه‌ای و ظهور نوآوری به‌عنوان عامل اصلی رقابت، اهمیت سرمایه فکری و توجه به آن را افزایش می‌دهد (گوتتری و پتی^۱، ۲۰۰۰: ۱۵۷) و بسیاری از صاحب‌نظران معتقدند که موفقیت سازمان‌های قرن بیست‌ویکم در توانایی آنها در بازکردن قفل سرمایه فکری و بهره‌برداری از آن، برای به‌دست آوردن حداکثر مزیت سازمانی است (مٹاکین^۲، ۲۰۱۵: ۲۱۹).

با توجه به اهمیت سرمایه فکری، در سه دهه گذشته پژوهش‌های متنوعی در حوزه‌های مختلف از جمله ارائه الگو، تأثیر آن بر عملکرد سازمان، مدیریت دانش، بهره‌وری در سازمان و غیره انجام شده است، ولی آنچه که آشکار است تنوع و آشفتگی بسیار زیادی است که در زمینه مؤلفه‌ها و شاخص‌های سرمایه فکری دیده می‌شود، به گونه‌ای که می‌توان ادعا کرد، تاکنون مدل جامعی برای سرمایه فکری ارائه نشده است تا پژوهشگران با استفاده از آن به انجام کارهای پژوهشی بپردازند. از این رو، پژوهش حاضر سعی دارد با نگاهی موشکافانه و دقیق با روش فراترکیب ابعاد مختلف سرمایه فکری را بررسی کرده و در نهایت در راستای فرایند توسعه سرمایه فکری الگویی جامع ارائه دهد و همین موضوع، وجه تمایز و نوآوری پژوهش در مقایسه با سایر پژوهش‌های انجام‌شده در رابطه با سرمایه فکری است.

سرمایه فکری

مفهوم سرمایه فکری از نظریه‌های جدید مدیریت راهبردی چون نظریه مبتنی بر منابع (ورنرفلت^۳، ۱۹۸۴؛ بارنی^۴، ۱۹۸۶) رویکرد شایستگی‌های اصلی (پرهاالاد و هامل^۵، ۱۹۹۰) و رویکرد قابلیت‌های پویا (تیس^۶ و همکاران، ۱۹۹۷) سرچشمه می‌گیرد (باکلوتی و تریکی^۷، ۲۰۱۸: ۶۱۸). هرچند سرمایه فکری نظر تعداد قابل توجهی از محققان را به خود جلب کرده است، اما

1. Guthrie & Petty
2. Muttakin
3. Wernerfelt
4. Barney
5. Prahalad and Hamel
6. Teece
7. Loulou-Baklouti & Triki

توافق مشترکی در مورد این مفهوم حاصل نشده است و نظریه‌پردازان این حوزه، تعاریف مختلفی برای سرمایه فکری ارائه می‌دهند و رویکردهای متفاوتی را اتخاذ می‌کنند. اصطلاح سرمایه فکری نخستین بار توسط اقتصاددان جان کنت گالبرایت^۱ در دهه ۱۹۶۰ ابداع شد، ولی بعد از گذشت بیش از سه دهه، استوارت (۱۹۹۱) در مقاله خود تحت عنوان «قدرت مغز» این اصطلاح را بازمی‌اندیش می‌کند و نتیجه این شد که سرمایه فکری به صورت قاطعانه در دستور کار مدیریت و پژوهش قرار گیرد (اوزر و همکاران^۲، ۲۰۱۵: ۱۴۴). در جدول ۱ به برخی از تعاریف ارائه شده در این زمینه اشاره شده است.

جدول ۱. تعریف سرمایه فکری

نام صاحب نظر	تعریف	منبع
کلین و پروساک ^۳ (۱۹۹۴)	سرمایه فکری یک عنصر (ماده فکری) است که جمع‌آوری و شکل‌بندی شده و برای تولید یک دارایی با ارزش تر مورد استفاده قرار می‌گیرد.	رامیرز و لیزانو ^۴ ، ۲۰۱۵: ۳۲
بروکینگ ^۵ (۱۹۹۶)	سرمایه فکری ترکیبی از دارایی‌های بازار، دارایی‌های انسان‌محور مالکیت معنوی و دارایی‌های زیرساختی است.	مارتین دی - کاسترو و همکاران، ۲۰۱۱: ۶۵۲
استوارت (۱۹۹۷)	سرمایه فکری مجموعه‌ای از دانش، اطلاعات، داراییهای فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می‌تواند برای خلق ارزش به کار گرفته شود.	کریوا و گاریخمتو، ۲۰۱۵: ۴
ادوینسون و مالون (۱۹۹۷)	شکاف (تفاوت) بین ارزش بازاری یک شرکت و سرمایه مالی آن	مارتین دی - کاسترو و همکاران، ۲۰۱۱: ۶۵۲
باسی و مک مولر ^۶ (۱۹۹۷)	سرمایه فکری قابلیت‌ها، دانش و همه منابع نامشهودی است که می‌تواند برای سازمان مزیت رقابتی همراه داشته باشد.	چن و چاوو ^۷ ، ۲۰۱۱: ۲۶۴۳
روس و روس ^۸ (۱۹۹۷)	سرمایه فکری مجموع دارایی‌های پنهان شرکت است که در ترازنامه نشان داده نم‌یشود لذا هم شامل آن چیزی است که در اختیار اعضای سازمان است و همان چیزی است که پس از خروج افراد در سازمان باقی می‌ماند.	روس و روس، ۱۹۹۷: ۸

1. John Kenneth Gbraith
2. Özer
3. Klein and Prusak
4. Ramírez-Córcoles & Manzaneque-Lizano
5. Brooking
6. Bassi and McMurrer
7. Chien & Chao
8. Roos & Roos

طراحی الگوی جامع سرمایه فکری با استفاده از رویکرد فراترکیب

نام صاحب نظر	تعریف	منبع
سابرامانیان و یونت ^۱ (۲۰۰۵)	جمع تمام دانش شرکت که برای مزیت رقابتی استفاده می شود.	سابرامانیان و یونت، ۲۰۰۵: ۴۵۱
نهایت و غوشال ^۲ (۱۹۹۸)	دانش و توانایی دانشی یک جمع اجتماعی	مارتین دی - کاسترو و همکاران، ۲۰۱۱: ۶۵۲
تیس (۲۰۰۰)	شامل دانش، شایستگی و مالکیت معنوی است. همچنین شامل موارد دیگر نامحسوس مانند مارک‌ها، شهرت و روابط مشتری	مارتین دی - کاسترو و همکاران، ۲۰۱۱: ۶۵۲
هسو و فننگ ^۳ (۲۰۰۹)	سرمایه فکری عبارت است از جمع قابلیت‌ها، دانش، فرهنگ، راهبرد، فرایند، مالکیت معنوی، و شبکه‌های ارتباطی یک شرکت که ارزش یا مزیت رقابتی ایجاد می کنند و به یک شرکت برای دستیابی به اهداف خود کمک خواهند کرد	هسو و فننگ، ۲۰۰۹: ۶۶۵
مؤسسه «ابتکار سرمایه فکری جهانی» (VICI) ^۴ (۲۰۱۶)	سرمایه فکری سهم (دارایی‌های) داخلی (شایستگی‌ها، مهارت‌ها، رهبری، رویه‌ها، دانش و غیره) و خارجی (تصویر، مارک‌ها، اتحادها، رضایت مشتری و غیره) نامشهود سازمان است که دارای ارتباط تنگاتنگ با هم بوده و در دسترس هستند و به سازمان این امکان را می دهد که مجموعه‌ای از منابع ملموس مالی و انسانی را به سیستمی تبدیل کند که قادر به ایجاد ارزش پایدار باشد	انجل ^۵ و همکاران ۲۰۱۸: ۶۳۴
سوتانتو و لیم ^۶ ، ۲۰۱۹	سرمایه فکری تمام دانش است که می تواند برای ایجاد ثروت و ارزش افزوده به عنوان مزیت رقابتی در رسیدن به هدف شرکت مورد استفاده قرار گیرد.	سوتانتو و لیم، ۲۰۱۹: ۲

مدل‌ها و ابعاد سرمایه فکری

برای ارزیابی دقیق سرمایه فکری، دانش‌نم مؤلفه‌های تشکیل دهنده آن به درک بهتر آن کمک می کند. در ابتدا محققانی چون بروکینگ (۱۹۹۶) ادوینسون (۱۹۹۷) و سویبی^۷ (۱۹۹۸) به بررسی مفهوم سرمایه فکری، تعریف و طبقه‌بندی آن پرداخته و در ادامه نیز محققان دیگری چندین مدل را توسعه داده‌اند (اوزر و همکاران، ۲۰۱۵: ۱۴۳). جدول شماره ۲ شرح مختصری از ابعاد برخی مدل‌ها را نشان می دهد.

1. Subramaniam & Youndt
2. Nahapiet & Ghoshal
3. Hsu & Fang
5. World Intellectual Capital/Assets Initiative
6. Anghel
6. Soetanto & Liem
7. Sveiby

جدول ۲. مدل‌های سرمایه فکری و ابعاد آن

منبع	ابعاد مدل	نام صاحب نظر
بنتیس و همکاران، ۲۰۰۰: ۴	دارایی‌های انسان محور- مالکیت فکری - دارایی بازار - دارایی زیر ساختی	بروکنینگ (۱۹۹۶)
فازلاجیک و زپانچویک ^۱ ، ۲۰۱۸: ۷۳۵	سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی و سرمایه مشتری	ادوینسون و مالون (۱۹۹۷)
روز و روز، ۱۹۹۷: ۱۳	سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری و رابطه‌ای	روز و روز (۱۹۹۷)
فازلاجیک و زپانچویک، ۲۰۱۸: ۷۳۵	سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری	استوارت (۱۹۹۷)
فازلاجیک و زپانچویک، ۲۰۱۸: ۷۳۵	شایستگی‌های فردی - سرمایه ساختاری داخلی و خارجی	سویی (۱۹۹۷)
بونتیس، ۱۹۹۸: ۶۶	سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری	بونتیس (۱۹۹۸)
بونتیس، ۲۰۰۱: ۴۴۵	سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای	بونتیس (۱۹۹۹)
چن و همکاران، ۲۰۰۴: ۲۰۲	سرمایه انسانی، ساختاری، مشتری، سرمایه نوآوری	چن (۲۰۰۴)
ونگ و چانگ ^۲ ، ۲۰۰۵: ۲۲۴	سرمایه انسانی، سرمایه مشتری، سرمایه نوآوری، سرمایه فرایندی	ونگ و چانگ (۲۰۰۵)
چونگ ^۳ ، ۲۰۰۸: ۶۳۲	سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری، سرمایه مالکیت معنوی	چونگ (۲۰۰۸)
مون و کیم ^۴ ، ۲۰۰۶: ۲۵۷	سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای	مون و کیم (۲۰۰۶)
سکاندو، ۲۰۱۷: ۲۵۱	سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی و سرمایه اجتماعی	سکاندو و همکاران (۲۰۱۷)

پس از برخی تغییرات که در ساختار اساسی سرمایه فکری که توسط استوارت (۱۹۹۷)، سویی (۱۹۹۷)، ادوینسون و مالون (۱۹۹۷) آغاز شده است، اکثر محققان با الگوی سرمایه فکری در سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای موافقت کردند (برایشین^۵، ۲۰۱۸: ۸۶۷). در ادامه به تعریف مختصری از این سه بعد می‌پردازیم:

سرمایه انسانی: این نوع سرمایه شامل تمام دانش کارکنان، از جمله تجربه، مهارت‌ها و توانایی‌های آنهاست. به‌طورمثال، کدهایی چون دانش صریح و ضمنی، ظرفیت نوآوری، خلاقیت،

1. Fazlagić & Szczepankiewicz
2. Wang & Chang
3. Choong
4. Moon, & Kym
5. Bratianu

روحیه کار گروهی، انگیزه، ظرفیت یادگیری، انعطاف پذیری و تحمل در بحث سرمایه انسانی مورد بررسی قرار می گیرد. بسیاری از محققان سرمایه انسانی را مهم ترین مؤلفه سرمایه فکری می دانند زیرا دانش در سطح فردی، توسط تعامل مردم با افراد دیگر و همچنین محیط اطراف ایجاد می شود (برایشین، ۲۰۱۸: ۸۶۷). سرمایه انسانی با سنجش نیازها و با توجه به زمان، به تغییرات محیطی پاسخ می دهند (کانگ و رامیا^۱، ۲۰۱۰: ۶۵۸). این نکته در همه تعاریف سرمایه سازمانی بر آن تأکید شده که سازمان ها صاحب سرمایه انسانی نیستند، بلکه دانش، تجربه و مهارت آنها را براساس قراردادهای استخدامی به دست می آورند و هرگاه کارکنان سازمان را ترک کنند این سرمایه را نیز با خود خواهند برد (گیلبرت^۲ و همکاران، ۲۰۱۷: ۷۰۰).

سرمایه ساختاری: این نوع سرمایه شامل همه مخازن غیرانسانی دانش اعم از سیستم های اطلاعاتی، بانک های اطلاعاتی، فرهنگ سازمانی در یک شرکت است. برخی از نویسندگان از این نوع سرمایه تحت عنوان سرمایه سازمانی نیز نام می برند تا در تعریف خود بر اهمیت دانش سازمانی تأکید شود. در عمل، سرمایه ساختاری ممکن است محدودیت هایی را در اعمال نفوذ سرمایه انسانی و رابطه ای ایجاد کند (برایشین، ۲۰۱۸: ۸۶۹). سالیوان^۳ (۲۰۰۰) معتقد است که سرمایه ساختاری را می توان به عنوان زیرساخت هایی در نظر گرفت که سازمان برای سرمایه انسانی خود تأمین می کند و کانیبانو^۴ (۲۰۰۲) نیز سرمایه ساختاری را دانشی تعریف می کند که در پایان یک روز کاری در سازمان باقی می ماند (هنری^۵، ۲۰۰۰: ۸۶).

سرمایه رابطه ای: این نوع سرمایه در واقع ارزش و دانشی است که در ارتباط با مشتریان، تأمین کنندگان، توزیع کنندگان و سایر ذی نفعانی که سازمان با آنها در ارتباطند، به دست می آید (بنتیس، ۱۹۹۹: ۴۴۸). سرمایه ارتباطی به طور مستقل وجود ندارد، بلکه در رابطه با سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری به عنوان جزئی از سرمایه فکری معنی پیدا می کند (گانسینک^۶، ۲۰۱۶: ۲۳۸).

1. Kong & Ramia
2. Gilbert
3. Sullivan
4. Can˜ibano
5. Henry
6. Gansiniec

این نکته مهم است که سرمایه فکری تنها در صورت اتصال همه ابعاد به یکدیگر مفید خواهد بود و این ابعاد ذاتاً نیز به هم مرتبط هستند (سکاندو^۱ و همکاران، ۲۰۱۸: ۱۶۰).

مروری بر پژوهش‌های انجام‌شده

مفهوم مدیریت سرمایه فکری، تفکر مدیریتی حاکم بر مطالعات پژوهشی دانشگاهی در اواخر دهه ۱۹۹۰ بود. سویبی (۱۹۸۶) به‌عنوان اولین کسی که نیاز به مدیریت سرمایه فکری را تشخیص داد، شناخته شده است. وی نظریه‌ای غنی و ارزشمند برای مدیریت و اندازه‌گیری منابع فکری یک بنگاه ارائه داد (یتمین، ۲۰۱۱: ۴). بررسی‌های انجام‌شده نشان داد که طبق نظر پژوهشگران فعال در حوزه سرمایه فکری، پژوهش‌های سرمایه فکری^۲ (ICR) تاکنون چهار مرحله را طی کرده است که در ادامه به‌صورت مختصر به آن اشاره می‌شود.

مرحله اول پژوهش‌های سرمایه فکری ریشه در اواخر دهه ۱۹۸۰ و دهه ۱۹۹۰ دارد و طبق گفته‌های پتی و گاتری (۲۰۰۰) پژوهش‌های این دوره به ایجاد «چارچوب سرمایه فکری» کمک کردند. تحقیقات دوره اول براساس فعالیت متخصصانی چون سویبی در کشور سوئد، ادوینسون در شرکت بیمه اسکاندیا^۳ و استوارت در امریکا پایه‌گذاری شده است (دومی و گرانی^۴، ۲۰۱۳: ۱۰). مرحله دوم پژوهش‌های سرمایه فکری نیز عمدتاً به ارزیابی تأثیر سرمایه فکری در مباحث مالی اختصاص داده می‌شود و بر مباحثی چون اندازه‌گیری، مدیریت و گزارش‌دادن سرمایه فکری تأکید می‌شود. در این مرحله طبقه‌بندی‌هایی متفاوتی ایجاد شده است که به تعریف و گروه‌بندی روش‌های مختلف ارزیابی سرمایه فکری کمک کرده است. در اواسط دهه ۲۰۰۰ بیش از ۵۰ روش ایجاد شده است که یا به تعریف سرمایه فکری کمک می‌کند و یا عناصر مختلف دیگری را برای سرمایه فکری را تعریف کردند و این فهرست همچنان در حال افزایش است. آنچه در مرحله اول و دوم پژوهش‌های سرمایه فکری کاملاً آشکار شده است این نکته بود که دارایی‌های نامشهود محرک ایجاد ارزش در اقتصاد جهانی امروز هستند (همان).

1. Secundo
2. Intellectual capital research (ICR)
3. Swedish insurer Skandia
4. Dumay & Garanina

مرحله سوم پژوهش‌های سرمایه فکری متمرکز بر این موضوع بوده است که چگونه سازمان‌ها سرمایه فکری را به‌عنوان یک فناوری مدیریتی درک می‌کنند، می‌پذیرند و به‌کار می‌برند. فرض محوری این نوع پژوهش‌ها، ایجاد دانشی است که اثرات سرمایه فکری را نشان می‌دهد و از ارائه مقیاس‌هایی برای اندازه‌گیری آن بهتر است (سکاندو و همکاران، ۲۰۱۸: ۱۵۹). سکاندو و همکاران (۲۰۱۸) همچنین بیان می‌کنند که مرحله چهارم پژوهش‌های سرمایه فکری نیز در حال ظهور است که مرزهای سرمایه فکری را برخلاف سازمان‌ها و شرکت‌های خاص، به اکوسیستم‌های وسیع‌تر مانند کشورها، شهرها و اجتماعات گسترش می‌دهد و در واقع این پژوهش‌های، تلاش‌هایی هستند تا تأثیر سرمایه فکری بر جامعه و محیط زیست بهتر درک شود و همچنین در جهت ارتباط دانش درون سازمان‌ها یعنی سرمایه انسانی و ساختاری و دانش خارج از سازمان یعنی سرمایه رابطه‌ای، پل‌هایی ایجاد شود.

با توجه به بررسی‌های به‌عمل‌آمده پژوهش‌های متنوعی در حوزه‌های مختلف مرتبط با سرمایه فکری در داخل و خارج از کشور انجام شده است که در ادامه به‌صورت مختصر به برخی از آنها اشاره می‌شود.

سوسان^۱ (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای به بررسی سرمایه فکری در صنعت فیلم‌سازی در تجارت الکترونیک پرداخته و بدین‌منظور دو مفهوم ارتباط مشتری با مشتری^۲ (C2C) و ارتباط بنگاه با مشتری^۳ (B2C) را به‌عنوان مؤلفه‌های سرمایه رابطه‌ای معرفی می‌کند. نتایج این پژوهش نشان داد که در بحث فروش فیلم‌ها، تعاملات مشتری با مشتری (پیام‌های ارسال‌شده در یاهو فیلم) تأثیر بیشتری نسبت به تعاملات بنگاه با مشتری (B2C) دارد. یگانه^۴ و همکارانش (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری) در شرکت‌های بیمه ایران پرداختند. از دیگر اهداف این پژوهش بررسی نوع مالکیت این شرکت‌ها (خصوصی یا دولتی) بر سرمایه فکری و اهمیت آن بود. نتایج نشان داد که مالکیت شرکت‌های بیمه تنها بر سرمایه انسانی اثر

1. Sussan
2. Customer-To-Customer
3. Business-To-Customer
4. Yeganeh

قابل توجهی دارد و همچنین مالکیت شرکت‌ها بر سرمایه فکری در شرکت‌های خصوصی قابل توجه بوده است. علاوه بر این پژوهشگران شرایط سرمایه فکری در شرکت‌های بیمه خصوصی ایران را بهتر ارزیابی کردند. دائو^۱ و همکارانش (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای به شناخت ویژگی‌های سرمایه فکری در شرکت‌های کوچک و متوسط مکزیکی پرداختند. در این مطالعه نگاهی عمیق به سه مؤلفه سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، سازمانی و خارجی صورت گرفته است. برای انجام این کار، یک مطالعه کمی در مورد ۴۴۵ شرکت کوچک و متوسط انجام شد. جمع‌آوری داده‌های این پژوهش از طریق یک نظرسنجی آنلاین انجام شده است. نتایج نشان می‌دهد که ویژگی‌های سرمایه انسانی و سازمانی با مطالعات قبلی در مورد شرکت‌های کوچک و متوسط در اقتصادهای نوظهور سازگار است، ولی سرمایه خارجی برخی ویژگی‌های متمایز منحصر به فرد در مکزیکی را نشان می‌دهد. واگونی و اوپی^۲ (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی سرمایه فکری در یک بیمارستان دانشگاهی دولتی در ایتالیا پرداخته و بیان می‌کند که با توجه به ساختار دوگانه این سازمان (بیمارستان و دانشگاه) مدیریت سرمایه فکری می‌تواند نقش راهبردی داشته و به ادغام و یکپارچگی ابعاد مختلف آن کمک کند. زنتوفلیک^۳ و همکارانش (۲۰۱۷) در پژوهشی به بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت‌های عربی پرداختند. جامعه آماری این پژوهش ۱۰۰ شرکت عربی با عملکرد بالا از نظر فروش، سود، دارایی و ارزش بازار بودند. نتایج این پژوهش نشان از تأثیر سرمایه ساختاری بر سود و سودآوری شرکت‌ها و همچنین سرمایه انسانی بر عملکرد بازار داشت. کاپاتینا^۴ و همکارانش (۲۰۱۷) نیز در پژوهشی با روش تجزیه و تحلیل میدان نیرو به بررسی نحوه استفاده و مدیریت سرمایه فکری در شرکت‌های توسعه نرم‌افزار در کشور رومانی پرداختند. نتیجه این پژوهش نشان داد که در جامعه آماری پژوهش (۷۶ شرکت) برای هر سطح از ارکان سرمایه فکری، اثر نیروهای محرک مهم‌تر و قوی‌تر از موانع موجود است. داف^۵ (۲۰۱۸) در

1. Daou
2. Vagnoni & Oppi
3. Dzenopoljac
4. Capatina
5. Duff

پژوهشی به بررسی میزان و کیفیت افشای داوطلبانه سرمایه فکری پرداخت. روش تحقیق اتخاذ شده برای این مطالعه تجزیه و تحلیل محتوا و با بررسی محتوی گزارش های سالانه شرکت ها، گزارش های مسئولیت اجتماعی و همچنین محتوی وب گاه شرکت های جامعه آماری پژوهش (۲۰ شرکت فعال در صنعت حسابداری انگلستان) بود. نتایج این پژوهش نشان داد که افشای سرمایه فکری در اشکال مختلف گزارش در جامعه آماری، تفاوت دارد و بیشترین گروه افشاگری که مرتباً گزارش می شود، سرمایه انسانی است، در حالی که کمترین رده گزارش شده مرتبط با سرمایه داخلی است.

یعقوبی و پودینه (۱۳۹۲) در تحقیقی به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت سرمایه فکری در سازمان پرداختند. نتایج این مطالعه انجام شده در گمرکات زاهدان نشان می دهد که بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (به جز بعد ساختاری) و سرمایه فکری رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد، همان طور که انتظار می رود، با افزایش سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری در گمرکات زاهدان افزایش می یابد. فروغی و حسین پور (۱۳۹۲) در تحقیقی به بررسی نقش سرمایه فکری و راهبرد جذب منابع انسانی در توسعه عملکرد رقابتی پرداختند. نتایج تجزیه و تحلیل داده ها در این مطالعه نشان داد که سرمایه فکری تأثیر مستقیمی در توسعه عملکرد رقابتی ندارد و از طریق راهبرد جذب منابع انسانی، رابطه و تأثیر سرمایه فکری بر توسعه عملکرد رقابتی تنظیم می شود. همچنین، نتایج نشان داد که سرمایه فکری در راهبرد جذب منابع انسانی تأثیر دارد. رحیمی اقدم و اسماعیلی (۱۳۹۴) در تحقیقی برای تبیین چارچوب علمی و ارائه راهکارهایی برای انعطاف پذیری منابع انسانی بر اساس سرمایه فکری، نشان داد که سرمایه فکری با ضریب شناسایی ۸۱٪ شاخص تاب آوری منابع انسانی است. محققان نتیجه گرفتند که مدیریت مؤثر سرمایه فکری منجر به بهبود انعطاف پذیری منابع انسانی می شود. درویشی و ضیایی (۱۳۹۶) نیز در پژوهشی به بررسی تأثیر سرمایه فکری سبز بر نوآوری باتأکید بر رویکردهای زیست محیطی پرداختند. یافته های این مطالعه ثابت کرد که سرمایه فکری سبز می تواند انواع نوآوری های زیست محیطی مانند نوآوری مدیریتی، نوآوری محصول، نوآوری فناوری و نوآوری فرایند سبز را تقویت کند. دهقان و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با استفاده از تحلیل داده بنیاد به دنبال طراحی الگوی مناسب برای مدیریت سرمایه فکری در ارتش ج.ا

ایران پرداختند و در این راستا ۵۵ مصاحبه با ۷۰ نفر از استادانی که در دانشگاه‌های آجا، مدیریت تدریس می‌کردند، صورت پذیرفت. در نهایت براساس مفاهیم مستخرج از شاخص‌های سرمایه فکری، مدل پارادایمی با استفاده از قضایای نظری ارائه شد. در این راستا، «حرکت به سمت اقتصاد دانش‌بنیان» به‌عنوان شرایط علی، «سرمایه فکری» طبقه محوری و ارتباطات سازمانی به‌عنوان عوامل مداخله‌گر بر راهبردهای تعامل و کنش مؤثر بوده‌اند. سلمان‌ی و همکاران (۱۳۹۸) نیز در پژوهشی داده‌بنیاد به ارائه مدلی در جهت ارزیابی بلوغ سرمایه فکری در دانشگاه‌های ایرانی پرداختند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که دانشگاه ایرانی دارای میزانی از بلوغ یافتگی در خصوص سرمایه‌های فکری خود هستند. این مدل دارای ۱۲ مؤلفه و پنج دامنه است. ابعاد ساختاری، هزینه‌های پیاده‌سازی، مدیریت عالی سازمان، جو سازمانی، ارزیابی، دانش و تجربه سازمانی و مقاومت‌های درون‌سازمانی، متغیرهای اثرگذار بر روند پیاده‌سازی این مدل هستند و می‌توانند سبب تسهیل یا ممانعت از اجرای موفق آن شوند. فروزان و رنگرز (۱۳۹۹) نیز در پژوهشی به بررسی فراتحلیل رابطه سرمایه فکری و بهره‌وری نیروی انسانی پرداختند. این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار جامع فراتحلیل CMA و تکنیک اندازه اثر انجام شد. نتایج نشان داد که سرمایه فکری به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی با بهره‌وری منابع انسان رابطه دارد. همچنین ابعاد ساختاری و انسانی به‌ترتیب دارای بیشترین اندازه اثر بر متغیر بهره‌وری منابع انسانی هستند.

روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف عملی و از نظر نحوه جمع‌آوری داده‌های تحقیقاتی فراترکیبی^۱ است. برای تلفیق چندین مطالعه برای تولید یافته‌های جامع و تفسیری، از یک ترکیب ترکیبی مشابه متاآنالیز^۲ استفاده شده است. برخلاف روش فراتحلیل که متکی به داده‌های کمی از ادبیات موضوع و رویکردهای آماری است، متاآنالیز بر مطالعات کیفی متمرکز شده است. به‌عبارت‌دیگر، متاترکیب ترکیبی از تفسیرهای اصلی تفسیر داده‌ها از مطالعات انتخاب‌شده است (زیمر^۳، ۲۰۰۶):

1. Meta-Synthesis
2. Meta-Analysis
3. Zimmer

۳۱۲). در این تحقیق، از روش هفت مرحله‌ای ترکیب Sandlowski و Barso (۲۰۰۷) استفاده شده است که در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. مراحل هفت گانه پژوهش

گام اول: تنظیم سؤال‌های پژوهش

دستیابی به سؤال خوب، بخش مهمی از مسیر پژوهش را روشن می‌کند. به همین دلیل، گاهی اظهار می‌شود که اگر پژوهشگر به سؤال خوب دست یابد، بخش مهمی از راه پژوهش را طی کرده است (پورعزت، ۱۹۹۳: ۲۵) در جدول ۳، سؤال‌های پژوهش به همراه پارامترها بیان شده است.

جدول ۳. مؤلفه‌ها و سؤال‌های پژوهش

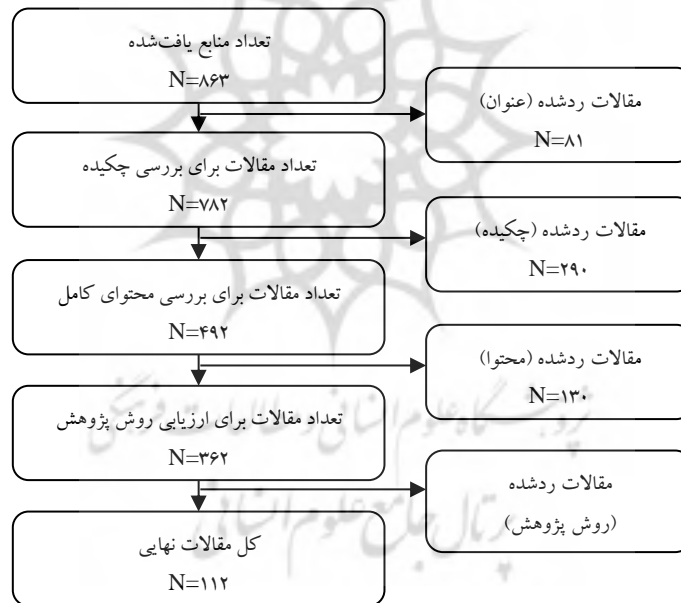
سؤال‌های پژوهش	مؤلفه‌ها	
	چه عواملی مؤلفه‌های سرمایه فکری را تشکیل می‌دهند؟	Wath
جامعه مورد مطالعه برای دستیابی به این عوامل چیست؟	Who	چه جامعه‌ای؟
عوامل اثرگذار مربوط به چه دوره زمانی بررسی و جستجو شده است؟	When	محدوده زمانی
چه روشی برای فراهم کردن مطالعات استفاده شده است؟	How	چگونگی روش

گام دوم: بررسی نظام‌مند متون

در این پژوهش، پایگاه‌ها Emerald, Science Direct, Web Of Scienc با تمرکز بر مقالات مرتبط با سرمایه فکری در سال‌های ۲۰۱۰ تا پایان ۲۰۱۸ بررسی شده است. واژه‌های کلیدی متنوعی از جمله سرمایه فکری، سرمایه‌های نامشهود، سرمایه انسانی، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه ساختاری برای جستجو استفاده شد. در نتیجه جستجو و بررسی پایگاه‌های داده مذکور و با استفاده از واژه‌های کلیدی مدنظر در مجموع ۱۰۵۳ مقاله یافت شد که بعد از حذف ۲۰۳ مقاله که در پایگاه‌های مذکور با یکدیگر همپوشانی داشتند، در نهایت ۸۶۳ مقاله برای بررسی انتخاب شد.

گام سوم: جستجو و انتخاب مقاله‌های مناسب

برای انتخاب مقالات مناسب بر اساس الگوریتم نشان داده‌شده در شکل ۲، مؤلفه‌های مختلفی از جمله عنوان، چکیده، محتوا، قابلیت دسترسی، کیفیت و محتوای روش تحقیق ارزیابی شده است.



شکل ۲. الگوریتم انتخاب مقاله‌های نهایی

گام چهارم: استخراج نتایج

مقاله‌ها براساس مرجع مربوط به هر مقاله شامل نام و نام خانوادگی نویسنده، همراه سال انتشار مقاله و اجزای هماهنگی بیان شده که در هر مقاله به آنها اشاره شده است، طبقه‌بندی شد.

گام پنجم: تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌های کیفی

در این مطالعه، ابتدا کدی را برای همه عوامل استخراج شده از مطالعات قبلی در نظر گرفتیم، سپس باتوجه به مفهوم هر یک از این کدها، آنها را در یک مفهوم مشابه دسته‌بندی کردیم. به این ترتیب، مفاهیم تحقیق شناسایی شد. به عنوان مثال، ۱۱ کد (مانند دانش مرتبط با کار، دانش فنی، مهارت کار تیمی) به عنوان مفهوم شایستگی‌ها و مهارت‌ها، همراه با سه مفهوم نگرش، آموزش و رشد و چابکی فکری، دسته‌های اصلی سرمایه انسانی هستند. براساس تجزیه و تحلیل انجام شده با استفاده از روش تجزیه و تحلیل محتوا روی ۱۱۲ مقاله نهایی منتخب، در مجموع ۳ دسته اصلی، ۲۲ مفهوم و ۱۲۱ کد برای سرمایه فکری در این تحقیق کشف و برجسب گذاری شده است. یافته‌های این مرحله نشان می‌دهد که چنین مطالعه منظم و جامعی تاکنون انجام نشده است و هر یک از مطالعات تأکید خود را بر بخش‌ها و ابعاد خاص محدود کرده و به عنوان چارچوبی جامع و منظم ارائه نشده است. جدول ۴ کدهای نهایی استخراج شده برای هر دسته و مفهوم را نشان می‌دهد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۴. مقوله‌بندی یافته‌ها

مقوله‌ها (ابعاد)	مؤلفه‌ها	کد	منبع
سرمایه انسانی	نگرش	رضایت کارکنان، روحیه کارآفرینی، انگیزه کارکنان، وفاداری و تعهد، تمایل به تسهیم دانش و یادگیری از دیگران	آبهایناس و گوتوری ^۱ (۲۰۱۶)، ونگ ^۲ و همکاران (۲۰۱۶)، لیو ^۳ (۲۰۱۷)، لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷)، آروان و همکاران ^۴ (۲۰۱۶) بنتیس و همکاران (۲۰۱۵)، روسی و همکاران ^۵ (۲۰۱۶)، جوبیل ^۶ (۲۰۱۵)
	مهارت‌ها و شایستگی‌ها	تخصص در شغل، تحصیلات کارکنان، کارایی کارکنان، دانش فنی (عملی / فوت و فن)، دانش مرتبط با شغل، مهارت انجام کار تیمی، مهارت مدیریت و رهبری، تجربه و توانایی مرتبط با شغل، توانایی واکنش‌پذیری به تغییرات مهارت برقراری ارتباط و تعامل با یکدیگر، صلاحیت‌های حرفه‌ای (شغلی)	ونگ و همکاران (۲۰۱۶)، لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷)، جوبیل (۲۰۱۵) لیو (۲۰۱۷) و بنتیس و همکاران (۲۰۱۵)، تیسو ^۷ و همکاران (۲۰۱۴) آروان و همکاران (۲۰۱۶)، رومرو ^۸ و همکاران (۲۰۱۷)، یو ^۹ و همکاران (۲۰۱۷)، ژانگ ^{۱۰} و همکاران (۲۰۱۸)
	آموزش و توسعه	ارتقای مهارت‌ها، برنامه‌ها و روش‌های آموزشی، توسعه شغلی، چرخش شغلی	لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷)، شی ^{۱۱} و همکاران (۲۰۱۱) لیو (۲۰۱۷)
	چابکی فکری	نوآوری، انعطاف‌پذیری و سازگاری کارکنان، خلاقیت، توانایی ارائه ایده‌های جدید، هوش هیجانی	بنتیس و همکاران (۲۰۱۵) کارنر و اینگر ^{۱۲} (۲۰۱۶) چن ^{۱۳} و همکاران (۲۰۱۷) لی ^{۱۴} و همکاران (۲۰۱۲)، اسونوتیس و کاستاگیولاس ^{۱۵} (۲۰۱۰)

1. Abhayawansa & Guthrie
2. Wang
3. Liu
4. Arvan
5. Rossi
6. Goebel
7. Tsui
8. Romero
9. Yu
10. Zhang
11. Shih
12. Černe, K., & Etinger
13. Chen
14. Li
15. Asonitis & Kostagiolas

طراحی الگوی جامع سرمایه فکری با استفاده از رویکرد فراترکیب

منبع	کد	مؤلفه‌ها	مقوله‌ها (ابعاد)	سرمایه فکری
جوبیل (۲۰۱۵)، آبهائیناس و گوتری (۲۰۱۶)، لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷)، تیسو و همکاران (۲۰۱۴) رومرو و همکاران (۲۰۱۷)	زیرساخت‌های فناوری اطلاعات سازمان (سخت‌افزار، نرم‌افزار، کامپیوتر و...)، سیستم‌های شبکه‌ای سازمان، دسترسی به اینترنت و اینترنت در سازمان، پایگاه داده‌های سازمان، ارتقا و به‌روزرسانی پایگاه داده، سیستم‌های اطلاعاتی، توسعه فناوری‌های جدید در سازمان	فناوری‌های دانشی	سرمایه فرایندی	
ژانگ و همکاران (۲۰۱۸)، تیسو و همکاران (۲۰۱۴) لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷)، بنتیس و همکاران (۲۰۱۵)	کیفیت و کارایی فرایندها، دستورالعمل و راهنمای فرایندها و فعالیت‌های سازمان، ساده‌سازی و بهینه‌سازی فرایندها، قوانین سازمان، رویه‌های سازمانی، رویه‌های تجاری در سازمان، کارایی رویه‌های سازمانی، روال‌های سازمان (رسمی و غیر رسمی)	فرایندها		
اروان و همکاران (۲۰۱۶) آسیه و چوسو ^۱ (۲۰۱۷) چن و همکاران (۲۰۱۴)، سینگ و راوو ^۲ (۲۰۱۶)، ژانگ و همکاران (۲۰۱۸)	جذب و کسب دانش، ذخیره و حفاظت از دانش و اطلاعات سازمان، رویه‌های سازمانی برای تسهیم و انتقال دانش، دانش صریح (مدون) سازمان، دانش نهفته (تعییه‌شده) در فرایندها، سیستم‌ها و ساختار - خدمات استنادی (مستندسازی دانش و اطلاعات در سازمان)، دسترسی آسان کارکنان به اسناد و بانک‌های اطلاعاتی مورد نیاز	مدیریت دانش		
کیانتو و همکاران (۲۰۱۷)، کارنر و اتینگر (۲۰۱۶)، آروان و همکاران (۲۰۱۶)، جوبیل (۲۰۱۵)	سطح تفویض اختیار به کارکنان برای تصمیم‌گیری، ابزارها و امکانات سازمانی برای همکاری و هماهنگی بین بخش‌های مختلف، نوع ساختار و نمودار سازمانی (مانند ساختار ساده و روشن یا بروکراسی)، سیستم‌ها و فرایندهای کنترل و برنامه‌ریزی در سازمان	ساختار سازمانی	سرمایه سازمانی	
لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷) جوبیل (۲۰۱۵) تیسو و همکاران (۲۰۱۴) رومرو و همکاران (۲۰۱۷) آبهائیناس و گوتری (۲۰۱۶)، بنتیس و همکاران (۲۰۱۵)، لی و همکاران (۲۰۱۲)	فرایندهای مدیریتی (برنامه‌ریزی / کنترل سازماندهی...، سبک مدیریت، فلسفه مدیریت، ساختار مدیریت، ابزارهای مدیریت	مدیریت و رهبری		

1. Process Manual
2. Asiaei & Jusoh
3. Singh & Rao

مقوله‌ها (ابعاد)	مؤلفه‌ها	کد	منبع
سرمایه سازمانی	مسیر سازمان	سیاست‌های سازمان، انعطاف‌پذیری سازمانی، چشم‌انداز و مأموریت، راهبردهای سازمان	روسی و همکاران (۲۰۱۶)، تیسو و همکاران (۲۰۱۴)، لی و همکاران (۲۰۱۲)
	فرهنگ سازمان	ارزش‌های فرهنگی سازمان، فرهنگ گفتگو و تعامل بین همکاران و مدیران، جو سازمان، وجود ایده‌ها و روش‌های انجام کار ارزشمند در فرهنگ سازمان (تسریع جریان کار)، فرهنگ پشتیبان از افزایش دانش کارکنان، آیین‌نامه‌های اخلاقی و رفتاری (پذیرفته‌شده توسط کارکنان)	چن و همکاران (۲۰۱۷)، سینگ و راوو (۲۰۱۶) جوبیل (۲۰۱۵)، روسی و همکاران (۲۰۱۶) آسیه و چوسو (۲۰۱۷)
سرمایه نوآوری	محیط سازمانی خلاق و نوآور	پشتیبانی مدیریت سازمان از نوآوری، وجود سیستم‌ها و رویه‌های سازمانی پشتیبان از خلاقیت و نوآوری، برنامه‌های آموزشی و ترغیب کارکنان به نوآوری، توسعه سرمایه‌گذاری در نوآوری، فرهنگ نوآوری در سازمان	آسیه و چوسو (۲۰۱۷) لیو (۲۰۱۷)، لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷)، جوبیل (۲۰۱۵) رومرو و همکاران (۲۰۱۷)
	مالکیت معنوی	مجوزها، حق تکثیر یا کپی‌رایت، اسرار تجاری، علامت تجاری، دامنه‌های اینترنتی، ثبت‌شده سازمان، حق ثبت اختراعات	رومرو و همکاران (۲۰۱۷) آسیه و چوسو (۲۰۱۷)، لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷)، جوبیل (۲۰۱۵)
سرمایه رابطه‌ای	تحقیق و توسعه	توسعه محصولات و ارائه محصولات جدید، بررسی بازار و پاسخ به نیاز و خواسته‌های مشتریان، همکاری‌های پژوهشی / روابط با انجمن‌ها و جوامع علمی، قراردادهای پروژه‌های تحقیق و توسعه، سرمایه‌گذاری در تحقیق و توسعه	جوبیل (۲۰۱۵)، آسیه و چوسو (۲۰۱۷) لیو (۲۰۱۷)، روسی و همکاران (۲۰۱۶)، اروان و همکاران (۲۰۱۶) چن و همکاران (۲۰۱۴) تیسو و همکاران (۲۰۱۴)، لی و همکاران (۲۰۱۲)
	مدیریت ارتباط با مشتریان	جذب مشتریان، بازخورد مشتری، وفاداری مشتری، خدمات به مشتریان، رضایت مشتری، بانک اطلاعاتی مشتریان یا مصرف‌کننده، حفظ مشتریان، شکایات مشتریان	آبهایناس و گوتری (۲۰۱۶)، لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷)، آروان و همکاران (۲۰۱۶)، جوبیل (۲۰۱۵)، رومرو و همکاران (۲۰۱۷)

1. Licence
2. Patents

طراحی الگوی جامع سرمایه فکری با استفاده از رویکرد فراترکیب

منبع	کد	مؤلفه‌ها	مقوله‌ها (ابعاد)	رابطه‌های
ونگ و همکاران (۲۰۱۶)، لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷) لی و همکاران (۲۰۱۲)، آروان و همکاران (۲۰۱۶)، جوییل (۲۰۱۵)	کانال‌های توزیع و تأمین (شبکه توزیع و تأمین)، ایجاد و توسعه کانال‌های توزیع و فروش جدید (مستقیم و الکترونیک)، بازاریابی، حضور در بازار (سهم بازار)، روابط با رقبا در بازار و صنعت، تأمین کنندگان سازمان (تعداد، اطلاعات و...)، ارتباط با تأمین کنندگان، وابستگی به تأمین کنندگان، وفاداری تأمین کنندگان	مدیریت زنجیره تأمین	سرمایه رابطه‌ای تجار	
لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷)، مهرعلیان ^۱ همکاران (۲۰۱۳)، تیسو و همکاران (۲۰۱۴)	اعتبار مالی سازمان (خوشنامی یا شهرت مالی سازمان)، ارتباط با سهام‌داران، ارتباط با بانک‌ها و مؤسسات مالی، ارتباط با سرمایه‌گذاران	روابط مالی	سرمایه رابطه‌ای تجار	
آبهائیناس و گوتری (۲۰۱۶)، لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷)، جوییل (۲۰۱۵)، رومرو و همکاران (۲۰۱۷)، مهرعلیان و همکاران (۲۰۱۳)	توافقات فرانشیز یا حق‌العمل کاری، موافقت‌های تجاری، قراردادهای اعطا مجوز، همکاری تجاری، ائتلاف تجاری ^۲	توافقات و همکاری‌ها	سرمایه رابطه‌ای تجار	
آبهائیناس و گوتری (۲۰۱۶) آروان و همکاران (۲۰۱۶)، بنتیس و همکاران (۲۰۱۵)، جوییل (۲۰۱۵) لی و همکاران (۲۰۱۲)	بهبود و توسعه نام نشان تجاری، تصویر و شهرت سازمان، ارزش نام نشان تجاری، شناخت نام نشان تجاری، مدیریت کیفیت	مدیریت نام نشان تجاری	سرمایه رابطه‌ای اجتماعی	
اسونوتیس و کاستاگولاس (۲۰۱۰)، بنتیس و همکاران (۲۰۱۵)، کورساکین ^۳ و همکاران (۲۰۱۶) رومرو و همکاران (۲۰۱۷)	پوشش رسانه‌ای فعالیت‌های سازمان، تبلیغات و ارتباط با مؤسسات تبلیغاتی، حضور در اینترنت (سایت‌های اینترنتی، شبکه‌های اجتماعی...)	روابط رسانه‌ای	سرمایه رابطه‌ای اجتماعی	
لولو باکلوتی و ترکی (۲۰۱۷)، بنتیس و همکاران (۲۰۱۵)، کورساکین و همکاران (۲۰۱۶) روسی و همکاران (۲۰۱۶)، جوییل (۲۰۱۵) رومرو و همکاران (۲۰۱۷)	روابط با سازمان‌های دولتی، عضویت در سازمان‌های ملی و بین‌المللی، ارتباطات با جامعه مدنی، تعهدات زیست‌محیطی سازمان، مسئولیت‌های اجتماعی	روابط عمومی	سرمایه رابطه‌ای اجتماعی	

گام ششم: کنترل کدهای استخراجی

برای کنترل کدهای استخراج‌شده، هنگامی که دو رتبه‌بندی پاسخ‌دهندگان را درجه‌بندی می‌کنند، از شاخص کاپا استفاده می‌کنیم و می‌خواهیم توافق بین این دو رتبه‌بندی را بسنجیم. برای کنترل مفاهیم استخراج‌شده، از مقایسه محقق با یک متخصص استفاده شده است. شاخص

1. Mehralian
2. Alliances
3. Korsakiene

کاپا بین صفر و یک در نوسان است. هرچه مقدار این معیار به عدد یک نزدیکتر باشد، توافق بیشتری بین رده‌بندی‌ها وجود دارد. اما وقتی مقدار کاپا به صفر نزدیک شود، در این صورت توافق کم‌تری بین این دو رده‌بندی وجود دارد (حیب‌پور، ۱۳۸۸). مقدار شاخص با استفاده از نرم‌افزار SPSS در سطح معنی‌داری ۰,۰۰۰ محاسبه شد که در جدول ۵ نشان داده شده است. باتوجه به تعداد قابل توجه کوچکتر، فرض استقلال کدهای استخراج‌شده از ۰,۰۵ رد می‌شود. همچنین، استخراج کد از قابلیت اطمینان خوبی برخوردار است.

جدول ۵. مقادیر اندازه توافق

مقدار	انحراف استاندارد	عدد معنی‌داری	کاپای مقدار توافق تعداد موارد معتبر
۰/۷۷۹	۰/۰۷۴	۰/۰۰۰	۱۲۱

تحلیل محتوا

تجزیه و تحلیل محتوا یک روش تحقیق برای تفسیر ذهنی داده‌های متنی از طریق یک فرایند طبقه‌بندی نظام‌مند از کدگذاری و شناسایی مضامین یا الگوهاست. هدف از تجزیه و تحلیل محتوا "فراهم آوردن دانش و درک پدیده مورد مطالعه" است (شیه و شانون، ۲۰۰۵: ۱۲۷۸). روش آنتروپی شانون، پردازش داده‌ها را در زمینه تجزیه و تحلیل محتوا بسیار قدرتمند می‌کند. آنتروپی در نظریه اطلاعات، شاخصی برای اندازه‌گیری عدم قطعیت است که با توزیع احتمال بیان می‌شود (آذر و همکارانش، ۱۳۸۷). در این تحقیق از روش آنتروپی شانون به دلیل قدرت و سادگی محاسبه استفاده شده است. براین اساس، سطح حمایت از مطالعات قبلی برای یافته‌های این مطالعه از نظر آماری نشان داده شده است. از معادلات ۱ و ۲ به ترتیب برای محاسبه بار اطلاعاتی عدم قطعیت و ضریب معنی‌داری استفاده می‌شود.

$$E_j = -k \sum_{i=1}^m [p_{ij} \ln p_{ij}] , (j = 1, 2, \dots, n) , k = \frac{1}{\ln m}$$

$$W_j = \frac{E_j}{\sum_{j=1}^n E_j}$$

برای محاسبه وزن هر مفهوم، وزن کل کدهای آن مفهوم محاسبه شده و براساس وزن‌های به‌دست آمده در جدول ۶، رتبه‌بندی انجام شده است^۱.

جدول ۶. رتبه‌بندی و ضریب اهمیت کدهای سرمایه فکری

رتبه در کل	رتبه در مفاهیم	وزن (W)	عدم اطمینان (E)	فراوانی	شاخص	مؤلفه
۱۲	۲	0.203133	0.0025043	۲۴	رضایت کارکنان	نگرش
۱۲	۲	0.203133	0.0025043	۲۳	انگیزه کارکنان	
۱۲	۲	0.203133	0.0025043	۱۴	وفاداری و تعهد	
۹	۱	0.217898	0.0026863	۱۶	تمایل به تسهیم دانش و یادگیری از دیگران	
۱۰	۲	0.097533	0.0026573	۱۳	تخصص در شغل	شایستگی‌ها و مهارت‌ها
۱۰	۲	0.097533	0.0026573	۳۲	تحصیلات کارکنان	
۹	۱	0.0986	0.0026863	۲۴	دانش فنی (عملی / فوت و فن)	
۱۰	۲	0.097533	0.0026573	۱۴	مهارت انجام کار تیمی	
۱۰	۱	0.0986	0.0026863	۲۵	تجربه و توانایی مرتبط با شغل	آموزش و توسعه
۹	۲	0.234896	0.002686	۸	ارتقای مهارت‌ها	
۵	۱	0.450427	0.005151	۱۷	برنامه‌ها و روش‌های آموزشی	چابکی فکری
۹	۲	0.171581	0.002686	۱۳	نوآوری	
۵	۱	0.329015	0.005151	۱۸	خلاقیت	فناوری‌های دانشی
۳۷	۱	0.152011	0.002686	۱۷	زیرساخت‌های فناوری اطلاعات سازمان (سخت‌افزار، نرم‌افزار، کامپیوتر و...)	
۳۷	۱	0.15211	0.002686	۱۴	پایگاه داده‌های سازمان	
۳۸	۲	0.150367	0.002657	۲۸	سیستم‌های اطلاعاتی	

۲. به دلیل حجم زیاد اطلاعات جدول، محقق کدهایی را که رتبه‌های یک و دو در مفاهیم به‌دست آورده‌اند، در جدول بیان کرده است.

رتبه در کل	رتبه در مفاهیم	وزن (W)	عدم اطمینان (E)	فراوانی	شاخص	مؤلفه
۲	۱	0.604832	0.055852	۱۳	رویه‌های سازمان	فرایندها
۱۸	۲	0.09015	0.008325	۱۲	روال‌های سازمان (رسمی و غیررسمی)	
۲۹	۲	0.18422	0.005125	۴	جذب و کسب دانش	مدیریت دانش
۱۹	۱	0.271875	0.007563	۱۶	ذخیره و حفاظت از دانش و اطلاعات سازمان	
۲۹	۲	0.18422	0.005125	۹	رویه‌های سازمانی برای تسهیم و انتقال دانش، مهارت و تجربه	سازمانی
۳۹	۲	0.281482	0.002504	۸	نوع ساختار و نمودار سازمانی (مانند ساختار ساده و روشن یا بروکراسی)	ساختار
۳۷	۱	0.301942	0.002686	۲	سطح تفویض اختیار به کارکنان برای تصمیم‌گیری	سازمان
۳۶	۲	0.157274	0.002686	۲۰	فرایندهای مدیریتی (برنامه‌ریزی / کنترل، سازماندهی)	مدیریت و رهبری
۲۰	۱	0.439162	0.007501	۲۱	فلسفه مدیریت	مسیر سازمان
۳۹	۲	0.207925	0.002504	۴	انعطاف‌پذیری سازمانی	
۳۹	۲	0.207925	0.002504	۱۰	چشم‌انداز و مأموریت	
۲۸	۱	0.427688	0.005151	۸	راهبردهای سازمان	
۷	۱	0.633881	0.021290	۸	ارزش‌های فرهنگی سازمان	فرهنگ
۳۷	۲	0.079984	0.002686	۲	آیین‌نامه‌های اخلاقی و رفتاری	سازمان
۳۷	۲	0.079984	0.002686	۶	جو سازمان	
۴۱	۲	0.199903	0.002130	۲	پشتیبانی مدیریت سازمان از نوآوری	
۳۷	۱	0.252219	0.002687	۱۲	وجود سیستم‌ها و رویه‌های سازمانی پشتیبان از خلاقیت و نوآوری	محیط سازمانی
۴۱	۲	0.199903	0.002130	۲	توسعه سرمایه‌گذاری در نوآوری	خلاق
۴۱	۲	0.199903	0.002129	۴	فرهنگ نوآوری در سازمان	مالکیت معنوی
۳	۱	0.457151	0.043703	۲۸	حق ثبت اختراعات	
۶	۲	0.261084	0.024959	۱۷	علائم تجاری	تحقیق و توسعه
۳۶	۲	0.137732	0.002743	۶	سرمایه‌گذاری در تحقیق و توسعه	
۱۶	۱	0.488133	0.009722	۶	قراردادها و پروژه‌های تحقیق و توسعه	

طراحی الگوی جامع سرمایه فکری با استفاده از رویکرد فراترکیب

رتبه در کل	رتبه در مفاهیم	وزن (W)	عدم اطمینان (E)	فراوانی	شاخص	مؤلفه
۲۱	۲	0.108399	0.011800	۱۱	بازخورد مشتری	ارتباط با مشتریان
۴	۱	0.504343	0.054901	۳۱	وفاداری مشتری	
۲۱	۲	0.108399	0.011800	۴۱	رضایت مشتری	
۸	۱	0.617672	0.103768	۲۹	کانال‌های توزیع و تأمین (شبکه توزیع و تأمین)	زنجیره تأمین
۲۱	۲	0.070239	0.01180	۹	بازاریابی	
۲۱	۲	0.070239	0.011800	۱۸	حضور در بازار (سهم بازار)	
۲۴	۲	0.292783	0.009825	۳	ارتباط با بانک‌ها و مؤسسات مالی و سایر منابع تأمین سرمایه	روابط مالی
۲۱	۱	0.35161	0.011800	۱۰	ارتباط با سرمایه‌گذاران	
۱	۱	0.28911	0.021867	۲۷	تصویر و شهرت سازمان	برند/ هویت سازمانی
۱۱	۲	0.26894	0.020341	۵	ارزش برند	
۱۵	۲	0.22730	0.016423	۲۲	توافقات فرانشیز یا حق‌العمل‌کاری	توافقات و همکاری‌ها
۱۳	۱	0.2409	0.017406	۲۲	قراردادهای اعطاء مجوز	
۲۵	۱	0.36612	0.009722	۸	پوشش رسانه‌ای فعالیت‌های سازمان	روابط رسانه‌ای
۳۲	۲	0.26774	0.007109	۲	تبلیغات و ارتباط با مؤسسات تبلیغاتی	
۲۵	۱	0.36612	0.009722	۴	حضور در اینترنت (سایت‌های اینترنتی، شبکه‌های اجتماعی...)	
۱۱	۱	0.35911	0.020341	۱۱	تعهدات زیست‌محیطی سازمان	روابط اجتماعی
۲۱	۲	0.20831	0.011800	۱۲	مستولیت‌های اجتماعی	

براساس ضرایب به‌دست‌آمده در جدول ۶، مشخص شد که تصویر و شهرت سازمان، رویه‌های سازمانی، حق ثبت اختراعات، وفاداری مشتری، خلاقیت کارکنان و برنامه‌های آموزشی سازمان برای کارکنان دارای بیشترین ضریب اهمیت هستند و درکل بالاترین رتبه را کسب کرده‌اند. بدین معنا که در پژوهش‌های سرمایه فکری به این موضوعات بیشتر توجه شده و بررسی بیشتری شده‌اند. از این رو، می‌توان گفت که توجه به این شاخص‌ها در توسعه و مدیریت آن نیز بسیار حائز اهمیت است.

گام هفتم: ارائه یافته‌ها

براساس مطالعه پژوهش‌های پیشین و کدهای استخراج‌شده با استفاده از روش فراترکیب، ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه فکر در سه مقوله اصلی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای تعیین شد و در نهایت مدل پژوهش مطابق شکل ۲ ارائه شد. در ادامه، مقوله‌ها و مؤلفه‌های مدل معرفی می‌شود.

مقوله سرمایه انسانی: در این پژوهش نیز این مقوله با چهار مفهوم نگرش، قابلیت‌ها و شایستگی‌ها، آموزش و توسعه و چابکی فکری و در مجموع با بیست و پنج شاخص مشخص شد. منظور از نگرش احساسات و طرز فکر نیروی انسانی است که با شاخص‌هایی چون رضایت کارکنان، تعهد و وفاداری و انگیزش شغلی در پژوهش‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. قابلیت‌ها و شایستگی دربرگیرنده شاخص‌هایی است که نشان‌دهنده ویژگی‌های کارکنان مرتبط با شغل است و از جمله مهم‌ترین شاخص‌های این مفهوم می‌توان به دانش فنی مرتبط با شغل، فوت و فن‌های کارکنان در انجام هر شغل و سطح تحصیلات کارکنان اشاره کرد. آموزش و توسعه مفهومی است که به فعالیت‌های سازمان مرتبط با آموزش و بهسازی نیروی انسانی برمی‌گردد و شاخص‌هایی چون برنامه‌های آموزشی، ارتقای مهارت‌ها، توسعه و پیشرفت شغلی را در برمی‌گیرد. در نهایت چابکی فکری به‌طور خاص به ویژگی‌هایی از کارکنان اشاره دارد که به توانایی افراد در تغییر تفکر، جستجوی منابع جدید اطلاعات و تهیه راه‌حل‌های جدید برای مشکلات فعلی و آینده مربوط است و شاخص‌هایی چون میزان خلاقیت کارکنان و ظرفیت آنها در نوآوری و همچنین ارائه ایده‌های جدید در این پژوهش این مفهوم را تشکیل می‌دهند.

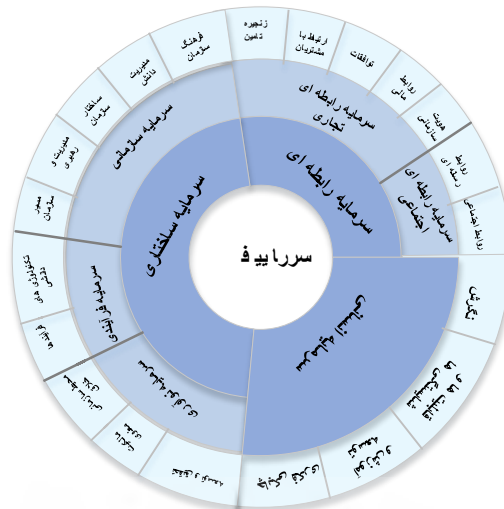
مقوله سرمایه ساختاری: مقوله دوم یعنی سرمایه ساختاری نیز به‌عنوان یکی دیگر از مقوله‌های مشترک سرمایه فکری در پژوهش‌های مورد بررسی است. با توجه به گستردگی مفاهیم و کدهای این مقوله سرمایه ساختاری به سه مقوله فرعی تقسیم شده است تا به‌صورت خاص‌تر به مفاهیم و شاخص‌های آن پرداخته شود و مورد بررسی قرار گیرد. مقوله‌های فرعی سرمایه ساختاری در مدل نهایی عبارتند از: سرمایه سازمانی، سرمایه فرایندی و سرمایه نوآوری.

سرمایه سازمانی تعریف جزءنگرتری از سرمایه ساختاری است که با پنج مفهوم فرهنگ سازمان، مدیریت دانش، مدیریت و رهبری سازمان، ساختار سازمان و مسیر سازمان و در مجموع بیست و شش (۲۶) شاخص مشخص شده است. سرمایه نوآوری نیز تعریف جزءنگرتری از سرمایه ساختاری است که به طور خاص به مفاهیم و شاخص‌های مرتبط با نوآوری در سازمان اختصاص داده شده است. سه مفهوم تحقیق و توسعه، محیط سازمانی خلاق و مشارکت در مالکیت نیز با شانزده شاخص در مجموع مقوله فرعی سرمایه نوآوری را تشکیل می‌دهند. سرمایه فرایندی نیز به عنوان تعریف جزءنگرتری از سرمایه ساختاری است و شامل روش‌ها، تکنیک و سیستم‌هایی است که به ارائه کالا و خدمات کمک می‌کند. دو مفهوم فناوری‌های دانشی و فرایندهای سازمانی تشکیل دهنده این مقوله بوده و در مجموع پانزده شاخص برای آن تعیین شد.

مقوله سرمایه رابطه‌ای: سرمایه رابطه‌ای در این پژوهش به دو مقوله فرعی تحت عنوان سرمایه رابطه‌ای تجاری و سرمایه رابطه‌ای اجتماعی تقسیم شده است. سرمایه رابطه‌ای تجاری به طور خاص به مباحث پیرامون روابط سازمانی اشاره دارد که به فعالیت‌های تجاری هر سازمان و کسب و کار مرتبط است. ارتباط با مشتری، ارتباط با تأمین کنندگان، روابط مالی، نام و نشان تجاری و موافقتنامه‌ها مفاهیمی هستند که در مجموع با سی و یک کد (۳۱) این مقوله را تشکیل می‌دهند. سرمایه رابطه‌ای اجتماعی نیز دربرگیرنده مفاهیم و شاخص‌هایی هستند که فعالیت‌های سازمان را در جامعه نشان می‌دهد این فعالیت نیز با دو مفهوم کلی روابط رسانه‌ای و روابط عمومی و در مجموع با هشت شاخص مشخص شده است.

در نهایت براساس مقوله‌ها و مفاهیم استخراج شده، مدل نهایی به صورت شکل ۳ ارائه شد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۳. الگوی جامع سرمایه فکری

بحث و نتیجه‌گیری

به اعتقاد لو^۱ (۲۰۰۱) سرمایه فکری عامل اصلی و اساسی برای رشد ارزش سازمان است (شی^۲ و همکاران، ۲۰۱۴: ۲۹۱) و همه سازمان‌هایی که مدیریت سرمایه فکری را دنبال می‌کنند، بر این امر تأکید دارند که سرمایه فکری قابلیت‌های آینده سازمان را تعریف می‌کند (ویگ^۳، ۱۹۹۷: ۴۰۱). در سه دهه گذشته توجه به این نوع سرمایه در مباحث سازمان و مدیریت روزبه‌روز افزایش یافته است. در بررسی انجام‌شده مشخص شد که محققان و صاحب‌نظران حوزه مطالعات مؤلفه‌ها و شاخص‌های مختلفی را معرفی کرده و از آن در پژوهش‌های مرتبط استفاده شده است. هرچند که پیکره غالب اکثر پژوهش‌ها سه بعد سرمایه انسانی، ساختاری (سازمانی یا داخلی) و رابطه‌ای (مشتری یا خارجی) است و در مدل‌هایی این پژوهش نیز از همین ابعاد استفاده شده است، ولی

1. Lev
2. Shih
3. Wiig

در دو بعد سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای با معرفی مقوله‌های فرعی به مباحث به صورت جزئی‌تر پرداخته شد. در بررسی انجام شده پژوهش مشابهی از نظر تعداد و جامعیت شاخص‌ها و همچنین مؤلفه‌ها مشاهده نشد. سرمایه ساختاری به عنوان یک مقوله اصلی سرمایه فکری، در واقع ساختار و سازوکار انجام دادن کارها در سازمان است و همان‌طور که بیان شد در این پژوهش به سه مقوله فرعی سرمایه فرایندی، سرمایه سازمانی و سرمایه نوآوری تقسیم شده است.

سرمایه فرایندی در برخی از پژوهش‌ها به عنوان متغیر سطح دوم و در سطح سرمایه ساختاری استفاده شده است (اسکافاردو و همکاران^۱، ۲۰۱۶: ۵۳۴). سرمایه سازمانی نیز در پژوهش‌هایی معادل سرمایه ساختاری در نظر گرفته شده است (چن^۲ و همکاران، ۲۰۱۴)، ولی در این پژوهش به صورت تعریف جزءنگرتری از سرمایه ساختاری تعریف شده است. در دهه اخیر توجه به بحث نوآوری به عنوان زیرمجموعه سرمایه ساختاری بیشتر شده (فرنهوف و همکاران^۳، ۲۰۱۵: ۹۱، نامور و خلیل‌زاده^۴، ۲۰۱۳: ۱۰۲) و حتی برخی از پژوهشگران آن را به عنوان بعدی جداگانه برای سرمایه فکری معرفی و یا از آن استفاده نموده‌اند (چنگ^۵ و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۰۱۴، لیانگ^۶ و همکاران، ۲۰۱۳: ۱۸۰). چن (۲۰۰۴) نیز در مدل خود سرمایه نوآوری را در مرکز مدل خود قرار داده و بیان می‌کند که سرمایه نوآوری نه به عنوان زیرمجموعه سرمایه ساختاری بلکه در ارتباط با سه نوع دیگر سرمایه ساختاری، سرمایه انسانی و سرمایه مشتری عمل می‌کند. لازم به ذکر است که در برخی از پژوهش‌ها نیز از بعدی از سرمایه فکری تحت عنوان سرمایه نوپدید^۷ نام برده می‌شود که گاه‌ا مترادف سرمایه نوآوری است و یا از نظر محتوایی با آن همپوشانی‌هایی دارد (کابریلو^۸ و همکاران، ۲۰۱۸، کیانتو^۹ و همکاران، ۲۰۱۰).

1. Scafarto
2. chen
3. Ferenhof
4. Namvar & Khalilzadeh
5. Chang
6. Liang
7. Renewal capital
8. Cabrilo
9. Kianto

درخصوص سرمایه رابطه‌ای که به دومقوله سرمایه رابطه‌ای تجاری و اجتماعی تقسیم شده است، پژوهش کاملاً مشابهی دیده نشد، ولی در مدل ارائه‌شده توسط فرنهوف (۲۰۱۵) این دو مقوله فرعی به‌عنوان مقوله‌های اصلی در سطح اول معرفی شدند. البته این پژوهشگر صرفاً در کار خود تنها به معرفی مدل پرداخته است و شاخصی ارائه نداده است. لازم به ذکر است که در برخی پژوهش‌ها نیز سرمایه رابطه‌ای به دو نوع سرمایه رابطه‌ای داخلی و خارجی تقسیم شده‌اند (اینکین^۱ و همکاران، ۲۰۱۷، کابریلو و همکاران، ۲۰۱۸) که سرمایه رابطه‌ای داخلی به روابط درون سازمان و سرمایه رابطه‌ای خارجی روابط بیرون سازمان را شامل می‌شود.

باتوجه به حجم مقالات و پژوهش‌های بررسی شده می‌توان گفت پژوهش حاضر یک فعالیت نسبتاً جامع به موضوع مورد بحث بوده است و می‌تواند به‌عنوان یک مبنای مفید برای محققان علاقه‌مند به بررسی اجمالی فعالیت‌های گذشته باشد. این به‌نوبه خود می‌تواند کار را در ابعاد خاص سرمایه فکری ساده کند. البته این موضوع باتوجه به نگاه کل‌نگر فرایند انجام فراترکیب که خروجی یکپارچه و جامعی ارائه می‌کند، طبیعی است. به این معنا که به کارگیری این روش، به دلیل نظام‌مند و فراگیر بودن آن می‌تواند ابعادی از موضوع را ارائه دهد که پژوهش‌های منفرد باتوجه به رویکرد اتخاذشده و سوگیری به سمت یک مسئله خاص به‌طور طبیعی از آن غافل خواهند ماند. چارچوب و مدل ارائه‌شده می‌تواند برای ارزیابی وضعیت سرمایه فکری یا توصیف آن در یک سازمان استفاده شود. البته نیاز به فعالیت‌های پژوهشی آینده وجود دارد که به عملیاتی‌شدن مدل ارائه‌شده می‌پردازد. همچنین برخی از شاخص‌ها می‌تواند درخصوص سازمان‌های دولتی و خصوصی با تغییراتی همراه باشد. در پایان، باید به این نکته توجه کرد سرمایه فکری و ابعاد آن می‌تواند مفاهیم و شاخص‌های دیگری را نیز دربرگیرد که نیاز به بررسی پژوهش‌های گسترده‌تری است. در همین ارتباط سالیوان (۱۹۹۸) معتقد است که بحث سرمایه فکری و مدیریت آن می‌تواند تجربه ناامیدکننده‌ای باشد و دلیل این نظر را پویایی معنایی مفهوم سرمایه فکری، تعبیر استعاری آن و طیف گسترده‌ای از معانی وابسته به این مفهوم در زمینه‌های مختلف سازمانی می‌داند (بریشن

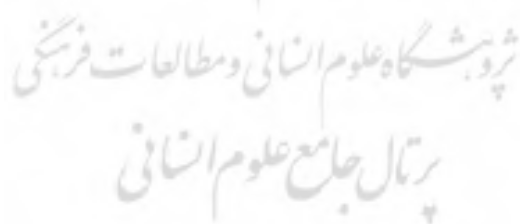
1. Inkinen

و اورزئا، ۲۰۱۳: ۱۳۳). پژوهش حاضر می‌تواند به مدیران سازمان‌ها در زمینه سنجش سرمایه فکری و شناسایی نقاط قوت و ضعف آن و همچنین برای برنامه‌ریزی و بهبود آن کمک نماید. پیشنهاد می‌شود در ادامه این پژوهش، درباره موضوعات زیر نیز تحقیق صورت پذیرد:

- بررسی و تعیین شاخص‌های معرفی شده مدل مذکور در بخش دولتی و خصوصی در سازمان‌های ایرانی طبق نظر خبرگان حوزه؛
- رتبه‌بندی شاخص‌های معرفی شده سرمایه فکری در ابعاد سه‌گانه با استفاده از تکنیک‌های مختلف؛

- طراحی پرسشنامه‌ای جهت ارزیابی سرمایه فکری با استفاده از کدهای مستخرج به‌عنوان مصادیق و شاخص‌ها؛

- تدوین و طراحی مدل ارزیابی بلوغ سرمایه فکری براساس ابعاد ارائه شده در این پژوهش؛
- معرفی راهبردهای ارتقای سرمایه فکری در ابعاد مختلف مدل؛
- بررسی تأثیر هر یک از ابعاد سرمایه فکری بر سرمایه فکری کل سازمان.



منابع

- آذر، عادل (۱۳۸۰)، بسط و توسعه روش آنتروپی شانون برای پردازش داده‌ها در تحلیل محتوا، فصلنامه علمی - پژوهشی علوم انسانی دانشگاه الزهراء (س)، س یازدهم، ش ۳۷ و ۳۸: ۱ - ۱۸.
- پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۹۳)، درآمدی بر روش پژوهش علمی (فراگرد تدوین رساله پژوهشی و دفاع از آن)، تهران: انتشارات میدانچی.
- حبیب‌پور، کرم و صفری، رضا (۱۳۸۸)، راهنمای جامع کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی، نشر لویه، متفکران، تهران.
- درویشی، مریم و ضیائی بیده، علی‌رضا (۱۳۹۶)، بررسی نقش سرمایه فکری بر توسعه نوآوری باتأکید بر رویکرد زیست‌محیطی (پژوهشی در صنعت نفت، گاز و پتروشیمی خوزستان)، مدیریت منابع انسانی در فصلنامه علمی آموزشی صنعت نفت، س نهم، ش ۳۴: ۱۴۵ - ۱۷۰.
- دهقان، حبیب‌اله؛ وکیلی‌فرد، حمیدرضا؛ یعقوب‌نژاد، احمد و رهنما رودپشتی، فریدون (۱۳۹۸)، ارائه الگوی مدیریت سرمایه فکری در جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه مدیریت نظامی، س نوزدهم، ش ۲: ۱ - ۳۰.
- رحیمی اقدم، صمد و اسماعیلی، محمدرضا (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر سرمایه فکری بر انعطاف‌پذیری منابع انسانی در صنعت بانکداری، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دوره ۷، ش ۲: ۱۲۹ - ۱۵۱.
- رنگریز، حسن و صفری اوجقاز، فروزان (۱۳۹۹)، مطالعه‌ای در زمینه فراتحلیل رابطه سرمایه فکری با بهره‌وری منابع انسانی، مدیریت بهره‌وری، س چهاردهم، ش پنجاه و پنج: ۷۱ - ۵۰.
- سلمانی، داود؛ پیران‌نژاد، علی؛ فرهنگی، علی‌اکبر و ماندگاری، محمدعلی (۱۳۹۸)، مدیریت در دانشگاه اسلامی، س دوم، ش ۸: ۲۶۰ - ۲۴۷.
- فروغی، لیلا و حسین‌پور، داوود (۱۳۹۳)، نقش سرمایه فکری و راهبرد جذب منابع انسانی در توسعه عملکرد رقابتی، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۶، ش ۲: ۱۲۳ - ۱۳۹.
- نوروزی چشمه‌علی، الهام؛ روشن، سیدعلیقلی و وفادار، میلاد (۱۳۹۶)، تحلیل اثر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش در شرکت پایانه‌های نفتی ایران، فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، س چهارم، ش ۱۳: ۱۱۹ - ۹۵.
- وکیلی، یوسف و شهریاری، سلطان‌علی (۱۳۹۷)، تأثیر سرمایه فکری بر دوسوتوانی سازمان: نقش تعدیل‌گر فرهنگ نوآورانه (مورد مطالعه صنعت برق کشور)، توسعه کارآفرینی، دوره ۱۱، ش ۲: ۳۸۱ - ۴۰۰.

یعقوبی، نورمحمد و پودینه، علی‌رضا (۱۳۹۲)، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت سرمایه‌های فکری در سازمان (مورد مطالعه: گمرک زاهدان)، نشریه علمی - پژوهشی مدیریت فردا، سال دوازدهم، ش ۳۷: ۶۹ -

۸۴

- Abhayawansa, S., & Guthrie, J. (2016). Drivers and semantic properties of intellectual capital information in sell-side analysts' reports. **Journal of Accounting & Organizational Change**, Vol. 12 Issue: 4, pp.434-471.
- Anghel, I., Siminică, M., Cristea, M., Sichega, M., & Noja, G. G. (2018). Intellectual capital and financial performance of biotech companies in the pharmaceutical industry. **Amfiteatru Economic**, 20(49), 631-646.
- Asiaei, K., & Jusoh, R. (2017). Using a robust performance measurement system to illuminate intellectual capital. **International Journal of Accounting Information Systems**, 26, 1-19.
- Asonitis, S., & Kostagiolas, P. A. (2010). An analytic hierarchy approach for intellectual capital. **Library Management**, Vol. 31 Issue: 3, pp.145-161.
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. **Management decision**, 36(2), 63-76.
- Bontis, N. (1999). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field. In **Knowledge management and business model innovation** ,pp. 433-463.
- Bontis, N., Janošević, S., & Dženopoljac, V. (2015). Intellectual capital in Serbia's hotel industry. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Vol. 27 Issue: 6, pp.1365-1384.
- Bontis, N., Keow, W. C. C., & Richardson, S. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. **Journal of intellectual capital** ,pp:1-17.
- Bratianu, C. (2018). Intellectual capital research and practice: 7 myths and one golden rule. **Management & Marketing**, 13(2), 859-879.
- Bratianu, C., & Orzea, I. (2013). The entropic intellectual capital model. **Knowledge Management Research & Practice**, 11(2), 133-141.
- Cabrilo, S., Kianto, A., Mistic, B. (2018). The effect of IC components on innovation performance in Serbian companies. **Journal of Information and Knowledge Management Systems**, vol.48, no. 3. pp. 448-466.
- Capatina, A., Bleoju, G., Matos, F., & Vairinhos, V. (2017). Leveraging intellectual capital through Lewin's Force Field Analysis: The case of software development companies. **Journal of Innovation & Knowledge**, 2(3), 125-133.
- Černe, K., & Etinger, D. (2016). IT as a part of intellectual capital and its impact on the performance of business entities. **Croatian Operational Research Review**, 389-408.
- Chang, H. Y., Wu, M. Y., & Sheu, D. F. (2014). Perceptions of intellectual capital held by the supervisors of nursing divisions in hospitals in Taiwan. **Management Decision**, Vol. 52 No. 6, pp. 1101-1115.
- Chen, C. J., Liu, T. C., Chu, M. A., & Hsiao, Y. C. (2014). Intellectual capital and new product development. **Journal of Engineering and Technology Management**, 33, 154-173.

- Chen, J., Zhu, Z., & Xie, H. Y. (2004). Measuring intellectual capital: a new model and empirical study. **Journal of Intellectual capital**, Vol. 5 No. 1, pp. 195-212
- Chien, S. H., & Chao, M. C. (2011). Intellectual capital and new product sale performance of the financial services industry in Taiwan. **The Service Industries Journal**, 31(16), 2641-2659.
- Choong, K. K. (2008). Intellectual capital: definitions, categorization and reporting models. **Journal of intellectual capital**, Vol. 9 Iss: 4 pp. 609 – 638.
- Duff, A. (2018). Intellectual capital disclosure: evidence from UK accounting firms. **Journal of Intellectual Capital**. Vol. 19 No. 4, pp. 768-786.
- Daou, A., Karuranga, E., & Su, Z. (2014). Towards a better understanding of intellectual capital in Mexican SMEs. **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 15 Issue: 2, pp.316-332
- Dumay, J., & Garanina, T. (2013). Intellectual capital research: a critical examination of the third stage. **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 14 Issue: 1, pp.10-25
- Fazlagić, J., & Szczepankiewicz, E. I. (2018). Intellectual capital statement model for countries in Poland. **Amfiteatru Economic**, 20(49), 732-752.
- Ferenhof, H. A., Durst, S., Bialecki, M. Z., & Selig, P. M. (2015). Intellectual capital dimensions: state of the art in 2014. **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 16 Issue:1, pp.58-100
- Gilbert, J. H., Von Ah, D., & Broome, M. E. (2017). Organizational intellectual capital and the role of the nurse manager: A proposed conceptual model. **Nursing outlook**, 65(6), 697-710.
- Goebel, V. (2015). Is the literature on content analysis of intellectual capital reporting heading towards a dead end?. **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 16 Issue: 3, pp.681-699.
- Guthrie, J., & Petty, R. (2000). Intellectual capital: Australian annual reporting practices. **Journal of intellectual capital**, Vol. 1 No. 2, 2000, pp. 155-176.
- Henry, L.(2013) "Intellectual capital in a recession: evidence from UK SMEs", **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 14 Issue: 1, pp.84-101.
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. **Qualitative health research**, 15(9), 1277-1288.
- Inkinen, H., Kianto, A., Vanhala, M., & Ritala, P. (2017). Structure of intellectual capital—an international comparison. Accounting, **Auditing & Accountability Journal**.
- Kianto, A., Hurmelinna-Laukkanen, P., & Ritala, P. (2010). Intellectual capital in service-and product-oriented companies. **Journal of intellectual capital**, Vol. 11 Issue: 3, pp.305-325.
- Kong, E., & Ramia, G. (2010). A qualitative analysis of intellectual capital in social service non-profit organisations: A theory-practice divide. **Journal of Management and Organization**, 16(5), 656 – 676 .
- Korsakiene, R., Liucvaitiene, A., Bužavaite, M., & Šimelyte, A. (2017). Intellectual capital as a driving force of internationalization: A case of Lithuanian SMEs. **Entrep. Sustain**, Issues 4(4): 502-515.
- Lenart-Gansiniec, R. (2016). Relational capital and open innovation: in search of interdependencies. **Procedia. Social and Behavioral Sciences**, 220, 236 – 242.
- Li, J., Mangena, M., & Pike, R. (2012). The effect of audit committee characteristics on intellectual capital disclosure. **The British Accounting Review**, 44(2), 98-110.

- Liang, C. J., Chen, T. Y., & Lin, Y. L. (2013). How do different business models affect intellectual capital?. **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 14 No. 2, pp. 176-191.
- Liu, C. H. (2017). The relationships among intellectual capital, social capital, and performance-The moderating role of business ties and environmental uncertainty. **Tourism Management**, 61, 553-561.
- Loulou-Baklouti, S., & Triki, M. (2018). Preparers' and users' perception of intellectual capital information usefulness. **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 19 Issue: 3, pp.617-643
- Martín-de-Castro, G., Delgado-Verde, M., López-Sáez, P., & Navas-López, J. E. (2011). Towards 'an intellectual capital-based view of the firm': origins and nature. **Journal of business ethics**, 98(4), 649-662.
- Mehralian, G., Rasekh, H. R., Akhavan, P., & Ghatari, A. R. (2013). Prioritization of intellectual capital indicators in knowledge-based industries: Evidence from pharmaceutical industry. **International Journal of Information Management**, 33(1), 209-216.
- Moon, Y. J., & Kym, H. G. (2006). A model for the value of intellectual capital. **Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration**, 23(3), 253-269.
- Muttakin, M. B., Khan, A., & Belal, A. R. (2015). Intellectual capital disclosures and corporate governance: An empirical examination. **Advances in accounting**, 31(2), 219-227.
- Namvar, M., & Khalilzadeh, P. (2013). Exploring the role of intellectual capital in the development of e-business models. **International Journal of Commerce and Management**. Vol. 23 No. 2, 2013 pp. 97-112.
- Ozdemir, N. (2017). Intellectual Capital Management in the Context of Internationalization. In 9th European Conference on Intellectual Capital; **Lopes, IT, Serrasqueiro, R.**, Eds ,pp. 367-37 .
- Özer, G., Ergun, E., & Yilmaz, O. (2015). Effects of intellectual capital on qualitative and quantitative performance: Evidence from Turkey. **South African Journal of Economic and Management Sciences**, 18(2), 143-154.
- Ramírez-Córcoles, Y., & Manzaneque-Lizano, M. (2015). The relevance of intellectual capital disclosure: empirical evidence from Spanish universities. **Knowledge Management Research & Practice**, 13(1), 31-44.
- Roos, G., & Roos, J. (1997). Measuring your company's intellectual performance. **Journal of Long range planning**, 30(3), 413-426.
- Rossi, F. M., Citro, F., & Bisogno, M. (2016). Intellectual capital in action: evidence from Italian local governments. **Journal of Intellectual Capital**. Vol. 17 Issue: 4, pp.696-713
- Sandelowski, M., & Barroso, J. (2006). **Handbook for synthesizing qualitative research**. springer publishing company.
- Scafarto, V., Ricci, F., & Scafarto, F. (2016). Intellectual capital and firm performance in the global agribusiness industry. **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 35 No. 3, pp. 317-36.
- Secundo, G., Massaro, M., Dumay, J., & Bagnoli, C. (2018). Intellectual capital management in the fourth stage of IC research. **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 19 Issue: 1, pp.157-177

- Shih, K. H., Lin, C. W., & Lin, B. (2011). Assessing the quality gap of intellectual capital in banks. **Total Quality Management**, 22(3), 289-303. 756
- Singh, B., & Rao, M. K. (2016). Examining the effects of intellectual capital on dynamic capabilities in emerging economy context: knowledge management processes as a mediator. **Emerging Economy Studies**, 2(1), 110-128.
- Soetanto, T., & Liem, P. F. (2019). Intellectual capital in indonesia: Dynamic panel approach. **Journal of Asia Business Studies**, 13(2):240-262.
- Subramaniam, M., & Youndt, M. A. (2005). The influence of intellectual capital on the types of innovative capabilities. **Academy of Management journal**, 48(3), 450-463.
- Sussan, F. (2012). Consumer interaction as intellectual capital. **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 13, Issue: 1, pp.81-105.
- Tejedo-Romero, F., Filipe Ferraz Esteves Araujo, J., & Luiz Emmendoerfer, M. (2017). Corporate governance mechanisms and intellectual capital. **Revista brasileira de gestão de negócios**, 19(65), São Paulo, Vol. 19, No. 65, p. 394-414
- Tsui, E., Wang, W. M., Cai, L., Cheung, C. F., & Lee, W. B. (2014). Knowledge-based extraction of intellectual capital-related information from unstructured data. **Expert systems with Applications**, 41(4), 1315-1325.
- Vagnoni, E., & Oppi, C. (2015). Investigating factors of intellectual capital to enhance achievement of strategic goals in a university hospital setting. **Journal of Intellectual Capital**, 16(2), 331-363.
- Wang, Q., Sharma, U., & Davey, H. (2016). Intellectual capital disclosure by Chinese and Indian information technology companies. **Journal of Intellectual Capital**. Vol.17 Issue: 3, pp.507-529
- Wiig, K. M. (1997). Integrating intellectual capital and knowledge management. **Long range planning**, 30(3), 399-405.
- Yeganeh, M. V., SHarahi, B. Y., Mohammadi, E., & Beigi, F. H. (2014). A Survey of Intellectual Capital in Public and Private Insurance Companies of Iran Case: Tehran city. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 114, 602-609.
- Yitmen, I. (2011). Intellectual capital: a competitive asset for driving innovation in engineering design firms. **Engineering Management Journal**, 23(2), 3-19.
- Yu, A., Garcia-Lorenzo, L., & Kourti, I. (2017). The role of Intellectual Capital Reporting (ICR) in organisational transformation: A discursive practice perspective. **Critical Perspectives on Accounting**, 45, 48-62.
- Zhang, M., Qi, Y., Wang, Z., Pawar, K. S., & Zhao, X. (2018). How does intellectual capital affect product innovation performance? Evidence from China and India. **International Journal of Operations & Production Management**, 38(3), pp. 895-914.
- Zimmer, L. (2006). Qualitative meta-synthesis: a question of dialoguing with texts. **Journal of advanced nursing**, 53(3), 311-318.

Designing a Comprehensive Model of Intellectual Capital through Meta-Synthesis Approach

Maryam Baniasadi *
Noormohammad Y'aghoobi ***

Sayyed Aligholi Roushan **
Muhammad Hussein Rounaghi ****

Abstract

This research aims at providing a comprehensive model of intellectual capital. This is an applied research which follows Meta-synthesis method. Having reviewed the subject precisely, and making use of meta-synthesis method the findings of qualitative and quantitative researches related to the subject were synthesized, and the present model was designed. All in all, 863 researches in the field of intellectual capital were evaluated from which 112 ones were selected and the relevant dimensions and codes were extracted and the importance and priority of each was determined through Shannon entropy method. The findings revealed that the codes reputation and picture of the organization, organizational procedures, patents, customer loyalty, employee creativity and training programs for employees were the most important factors of the three dimensions of intellectual capital. Finally, having covered all research phases, the researchers presented a comprehensive model of intellectual capital in three dimensions of human capital, structural capital and communicational capital.

Keywords: Intellectual capital, human capital, structural capital, communicational capital; meta-synthesis

* PhD candidate at the Department of Management, Faculty of Management and Economics, Sistan and Baluchestan University, Zahedan, Iran.

** Corresponding author: associate professor at the Department of Management, Faculty of Management and Economics, Sistan and Baluchestan University, Zahedan, Iran.

asr@hamoon.usb.ac.ir

***Full professor at the Department of Management, Faculty of Management and Economics, Sistan and Baluchestan University, Zahedan, Iran.

****Assistant professor at the Department of Management, Faculty of Economics, Management and Social Sciences, Shiraz University, Iran.