

شناسایی و دسته بندی مفاهیم و مؤلفه های سرمایه فکری در سازمان

محمد احمدی^۱، *نیکتا حاتمی زاده^۲، محمدعلی حسینی^۳

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت توانبخشی، گروه مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران.
۲- دانشیار، مرکز تحقیقات توانبخشی اعصاب اطفال، گروه مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
پست الکترونیکی: nikta_h@yahoo.com
۳- دانشیار، گروه مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران.

نشریه مدیریت ارتقای سلامت، دوره ۵ شماره ۳ خرداد و تیر ۱۳۹۵، ۲۷-۱۵

چکیده

مقدمه: اندازه گیری و ارزشیابی سرمایه فکری که با هدف بهبود مدیریت و افزایش مزیت رقابتی سازمانها انجام می گیرد، نیازمند بررسی مفاهیم و ارائه مؤلفه های جامع و کاملی است که تمامی ابعاد سرمایه فکری را پوشش بدهد. هدف از این پژوهش شناسایی مفاهیم و مؤلفه های سرمایه فکری سازمان و چگونگی دسته بندی آن ها در قالب ابعاد در منابع موجود است.

مواد و روش ها: در این مطالعه مروری، مقالات چاپ شده بین سال های ۲۰۱۵-۱۹۹۱ مورد بررسی قرار گرفت. به این منظور کلید واژه های Intellectual Capital، Components of Intellectual Capital، Concept of Intellectual Capital، Organization، Capital، در پایگاه های اطلاعاتی انگلیسی زبان Google، PubMed، Scopus، Science Direct و Scholar و کلیدواژه های سرمایه فکری، مؤلفه های سرمایه فکری، مفهوم سرمایه فکری و سازمان در پایگاه های اطلاعاتی فارسی زبان Magiran و SID جستجو شد. در مجموع تعداد ۳۸۳ مقاله به دست آمد. پس از حذف مقالات غیر مرتبط، ۸۶ مقاله انتخاب و تحلیل گردید. **یافته ها:** از سرمایه فکری و ابعاد آن تعریف جامع و کاملی ارائه نشده و بیشتر نویسندگان سه یا چهار بعد برای آن در نظر گرفته اند. اکثراً نام های "سرمایه انسانی"، "سرمایه ساختاری" و "سرمایه ارتباطی" برای این ابعاد ذکر کرده اند که هر بعد، مؤلفه های متعددی را در برمی گیرد. مهمترین مؤلفه های بعد سرمایه انسانی مهارت، تجربه و دانش بوده مهمترین مؤلفه های بعد ساختاری فرهنگ سازمانی، فرآیندها و نظام اطلاعاتی است و مهمترین مؤلفه های بعد سرمایه ارتباطی ارتباط با مشتری، وفاداری مشتری و رضایت مشتری می باشند. **نتیجه گیری:** با گردآمدن مجموعه ای از مولفه ها و مفاهیم سرمایه فکری گام مهمی در ارائه بازتعریفی همه جانبه و جامع سرمایه فکری که خود پیش نیاز شناسایی و بکارگیری کاراتر آن در سازمان هاست، برداشته شد. توصیه می شود از مفاهیم، ابعاد و مؤلفه های استخراج شده، برای ساختن ابزاری جهت سنجش سرمایه فکری در سازمان ها استفاده شود.

کلیدواژه ها: سرمایه فکری، سازمان، مفهوم.

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۶/۲۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۳/۲۸

مقدمه

مدیریت در هزاره سوم مبتنی بر اقتصاد دانش محور است که در آن دیگر پول نقد، ساختمان و تجهیزات به‌تنهایی عامل تمایز و برتری نیستند و سرمایه فکری رمز پایداری و توسعه سازمان‌هاست (۱). زمانی که دانش موتور توسعه است، سازمان‌های موفق آن‌هایی هستند که با تکیه بر دانش افراد دائماً نوآوری می‌کنند. بنابراین، ارزش واقعی سازمان‌های موفق فراتر از ارزش دفتری آنان است. این تفاوت همان سرمایه فکری است که شامل دارایی‌های ناملموسی است که برخلاف دارایی‌های فیزیکی، علیرغم ارزش و اهمیت بیشتر در ترازنامه‌های سنتی دیده نمی‌شوند (۲). شناسایی سرمایه فکری، عامل مهمی در موفقیت عملکردی سازمان‌ها است که می‌تواند زمینه پژوهش را برای دانشگاهیان جهت بررسی روش‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری فراهم کند (۳). مدیریت سرمایه فکری (Intellectual Capital Management) 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 (۴). مهم‌ترین چالش موجود در ارزیابی و سنجش میزان سرمایه فکری سازمان‌ها، مفهوم سازی، درک و نهایتاً ارزیابی و اندازه‌گیری این دارایی‌هاست (۵). از آنجا که تعریف جامع و همه جانبه‌ای برای سرمایه فکری ارائه نشده، اگر چه روش‌های مختلفی برای اندازه‌گیری سرمایه فکری در سازمان‌ها معرفی شده، اما هیچ‌کدام اجزای سرمایه فکری را به طور دقیق اندازه‌گیری نمی‌کنند. برخی نویسندگان نیز به تعریف چهار چوبه‌هایی برای سنجش سرمایه فکری اکتفا نموده‌اند، بدون اینکه به روش‌هایی عملی در سنجش آن بپردازند (۶). این در حالی است که چون در محیط رقابتی دنیای کنونی، بیشتر ارزش سازمان‌ها مبتنی بر سرمایه‌های نامشهود آن‌ها است، توانایی شناسایی و تخمین منابعی که تولید ارزش می‌کنند برای سازمان‌ها امری ضروری است (۷). برای اینکه بتوان سرمایه فکری را در سازمان‌ها اندازه‌گیری و مدیریت کرد، ابتدا باید به شناخت دقیق‌تری از سرمایه فکری و ابعاد و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده آن دست یافت تا بتوان بهتر آن را درک کرد (۸). هدف از این پژوهش شناسایی و دسته‌بندی مفاهیم و مؤلفه‌ها و ابعاد سرمایه فکری در سازمان است.

مواد و روش‌ها

در این مطالعه مروری (Literature Review)،

مقالات منتشر شده بین سال‌های ۲۰۱۵-۱۹۹۱ مورد بررسی قرار گرفت. جهت دستیابی به مطالعات مرتبط با مفاهیم و مؤلفه‌های سرمایه فکری کلید واژه‌های Intellectual Capital، Components of Intellectual Capital، Concept Of Intellectual Capital، Organization PubMed، عنوان مقالات در پایگاه‌های اطلاعاتی انگلیسی زبان، Science Direct، Scopus، Google Scholar، کلمات در سه ترکیب Intellectual Capital-۱، Organization و Components of Intellectual Capital-۲، Organization و Concept Of Intellectual Capital-۳ در پایگاه‌های فارسی زبان نیز از کلید واژه‌های سرمایه فکری، مؤلفه‌های سرمایه فکری، مفهوم سرمایه فکری و سازمان به صورت ترکیبی در مرکز داده‌های پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (SID) و بانک اطلاعات نشریات کشور (Magiran) جستجو شد. معیارهای ورود مقالات شامل: ۱- مقالات منتشر شده بین سال‌های ۱۹۹۱ تا ۲۰۱۵ ۲- مقالات منتشر شده به زبان انگلیسی و فارسی ۳- تمام متن بودن مقاله ۴- دسترسی کامل به کل مقاله بود. معیارهای خروج از مطالعه شامل موارد زیر بود: ۱- عدم دسترسی به متن کامل مقاله ۲- تمام متن نبودن مقاله ۳- مقالات خارج از محدوده زمانی بین سال‌های ۱۹۹۱ تا ۲۰۱۵. پس از جستجوی اولیه پایگاه‌ها، در مجموع تعداد ۳۸۳ مقاله (۱۵۷ مقاله فارسی و ۲۲۶ مقاله انگلیسی) به دست آمد. در ادامه پس از بررسی عنوان ۱۹۳ مقاله به دلیل عدم امکان دسترسی به اصل مقاله و تکراری بودن عنوان مقاله کنار گذاشته شدند. سپس چکیده ۱۹۰ مقاله باقی‌مانده مورد بررسی قرار گرفت. در این مرحله نیز ۱۰۴ مقاله غیر مرتبط با موضوع پژوهش حذف گردید و در پایان پس از بررسی متن کامل مقالات، ۸۶ مقاله (۵۷ مقاله انگلیسی و ۲۹ مقاله فارسی) که با اهداف پژوهش همخوانی داشت انتخاب گردید و مورد بررسی و مطالعه دقیق قرار گرفتند.

یافته‌ها

از آغاز پژوهش‌ها درباره ماهیت و چیستی سرمایه فکری در دهه ۱۹۸۰، تعاریف متعددی از سرمایه فکری ارائه شده است که همگی بیانگر مفاهیم کلی هستند؛ زیرا ارائه یک تعریف دقیق و جامع به آسانی امکان‌پذیر نبوده است. تعاریفی که از سرمایه فکری در مقالات به دست آمده ارائه شده بود استخراج گردید که در جدول ۱ خلاصه شده است.

جدول ۱: خلاصه‌ای از تعاریف ارائه شده درباره سرمایه فکری

تعریف	سال	نویسنده
دارایی‌های دانشی نظیر دانش فنی، اطلاعات مشتری، علائم تجاری و فرهنگ‌سازمانی که برحسب توان رقابتی بنگاه قابل اندازه‌گیری نیستند.	۱۹۹۱	Roe- & Itami (۹) hl
ماهیت نامشهودی دارد و به طور همه جانبه، به‌عنوان دارایی‌های راهبردی (استراتژیک) در سازمان‌ها شناخته می‌شود. اثر وجودی سرمایه فکری در سازمان‌ها، موجبات بهبود عملکرد مالی و مزیت رقابتی سازمان را در بر خواهد داشت.	۱۹۹۱	Barney (۱۰)
سرمایه فکری به دو قسمت دارایی‌ها (مانند مارک تجاری) یا مهارت‌ها (دانش فنی کارکنان، فرهنگ سازمانی) طبقه بندی می‌شود.	۱۹۹۱	Her- & Hall (۱۱) bane
یک ماده فکری که جمع‌آوری شده و به اشکال گوناگون برای تولید یک دارایی باارزش‌تر مورد استفاده سازمان قرار می‌گیرد.	۱۹۹۴	& Klein (۱۲) Prusak .
ترکیبی از تمام دارایی‌های نامشهود که به شرکت در انجام فعالیت‌هایش یاری می‌رساند.	۱۹۹۶	Brooking (۱۳)
ترکیبی از دارایی‌های ناملموس بازار، دارایی فکری، دارایی انسانی و دارایی زیرساختی است که سازمان را برای انجام فعالیت‌هایش توانمند می‌سازد (۱۳).	۱۹۹۶	Brooking (۱۳)
سرمایه فکری ماهیت سیلانی و جاری دارد، اما زمانی که کشف شود و توسط سازمان مورد استفاده قرار گیرد سازمان را در ورود به محیط رقابتی یاری می‌رساند.	۱۹۹۶	Bontis (۱۴)
به‌کارگیری تجربه، فناوری سازمانی، رابطه با مشتری و فناوری‌های تخصصی می‌باشد که به کسب مزیت رقابتی در بازار کمک می‌کند.	۱۹۹۶	& Edvinsson (۱۵) Sullivan
شامل دانش و شایستگی‌های همه افراد در سازمان که باعث ایجاد مزیت رقابتی و ثروت برای سازمان می‌شود.	۲۰۱۱	Chen و همکاران (به نقل از Stewart (۱۶) (۱۹۹۷)
دارایی‌های نامشهودی هستند که امروزه باارزش صفر در ترازنامه ارزش‌گذاری می‌شوند.	۱۹۹۷	Brooking (۱۳)
حاصل جمع دانش اعضای یک سازمان و کاربرد عملی دانش اعضای سازمان است.	۱۹۹۷	Roos & Roos (۱۷)
دانش موجود در سازمان است که در دو سطح فردی و سازمانی مطرح می‌شود. سطح فردی شامل دانش، مهارت و استعداد است، در سطح ساختاری مواردی از قبیل پایگاه داده خاص هر مشتری، فناوری و روش‌ها و فرآیندهای سازمانی و فرهنگ است.	۱۹۹۷	& Haanes (۱۸) Lowendahl
ایجاد ثروت از راه سرمایه‌گذاری در دانش، اطلاعات، دارایی فکری و تجربه است..	۱۹۹۸	& Stewart Ruckdeschel (۱۹)
تلاش برای بکار بردن مفید دانش پس از اکتساب اطلاعات است.	۱۹۹۸	Bontis (۲۰)
مجموع دارایی‌های نامشهود یک شرکت را گویند.	۱۹۹۹	Knight (۲۱)
دانش انفرادی و سازمانی که منجر به مزیت رقابتی پایدار می‌گردد.	۲۰۰۰	Bontis و همکاران (۲۲)
سازمان، کارکنان و توانایی‌های سازمانی و کارکنانی که در ایجاد ارزش افزوده مؤثرند.	۲۰۰۱	Pulic (۲۳)
کل سرمایه یا حقوق مبتنی بر دانش تحت تملک شرکت را سرمایه فکری نام دارد.	۲۰۰۰	Dzinkowski (۲۴)
دانش سازمانی وسیع برای هر شرکت که منحصربه‌فرد بوده و به شرکت اجازه می‌دهد تا پیوسته خود را با شرایط در حال تغییر و تحول انطباق دهد.	۲۰۰۱	Mouritsen و همکاران (۲۵)
دارایی متعلق به سازمان که برای آن ارزش آفرینی می‌کند و در ترازنامه سنتی به عنوان یکی از دارایی‌های فیزیکی و پولی ارائه نمی‌شود.	۲۰۰۵	Marr و همکاران (۲۶)
گروهی از دارایی‌های دانش است که به یک سازمان منتسب می‌شود و بیشترین تأثیر را برای ایجاد یک موقعیت رقابتی بهبود یافته در سازمان دارد.	۲۰۰۵	Abdolmohammadi (۲۷)
ترکیبی از منابع نامشهود و فعالیت‌هایی است که به سازمان‌های منابع انسانی اجازه می‌دهد حمایت‌های مالی و مادی بکنند تا هر سازمان اقتصادی برای ذی‌نفعان ایجاد ارزش کند.	۲۰۰۵	European Commission (۲۸)
سرمایه فکری یا محصول نهایی فرآیند تبدیل دانش است یا خود دانش سازمانی است.	۲۰۰۶	& Namasivaya (۲۹) Denizci
قابلیت‌ها، دانش، فرهنگ، استراتژی، فرآیندها، دارایی‌های فکری و شبکه ارتباطی می‌باشند که برای سازمان ارزش و مزیت رقابتی ایجاد می‌کند و به سازمان کمک می‌کند به اهدافش برسد.	۲۰۰۹	Hsu & Fang (۳۰)
اشاره به دانش سازمانی و فردی دارد که از طریق اجتماع تمام توانایی کارکنان سازمان فراهم می‌شود و منجر به مزیت پایدار رقابتی سازمان می‌گردد.	۲۰۱۵	Han & Li (۳۱)

۵- باعث افزایش مزیت رقابتی می‌شوند (۱۰،۱۴، ۲۲، ۱۶، ۱۵، ۲۷، ۳۰، ۳۱).

۶- منجر به تولید ثروت، سود و ارزش افزوده می‌گردد (۱۲، ۱۶، ۲۳، ۲۶، ۲۸، ۳۰).

این تعاریف و مفاهیم زیربنایی، پایه و اساس مهم و مفیدی را برای ادراک مفهومی سرمایه فکری در سازمان‌ها را فراهم می‌کنند. اما ویژگی‌های سرمایه فکری را دقیقاً بیان نمی‌کنند تا بتوان بر اساس آن به شناسایی، طبقه بندی و اندازه‌گیری سرمایه فکری پرداخت. طرح‌های طبقه بندی شده می‌تواند به درک اجزا و ابعاد سرمایه فکری کمک نماید. درک اجزای مختلف سرمایه فکری به بهبود مدیریت و استفاده از آنها در رسیدن به اهداف عملیاتی و استراتژیک سازمان نیز کمک می‌نماید. به دلیل گستردگی مفهوم سرمایه فکری، پژوهشگرانی که در این حیطه کار کرده‌اند، هرکدام دسته‌بندی‌های خاص خود را ارائه داده‌اند. متداول‌ترین طرح‌های طبقه بندی سرمایه فکری را در جدول زیر آورده شده است.

بر اساس اطلاعاتی که از جدول ۱، تعریف جامع و واحدی برای سرمایه فکری در سازمان توسط صاحب‌نظران ارائه نشده است. با این وجود تعاریف ارائه شده در این جدول دارای اجزای مشترک هستند و یک همگرایی در مفهوم آنها مشاهده می‌شود که برای ارائه مفهومی جامع و کامل از سرمایه فکری در سازمان‌ها می‌تواند مفید باشد. ویژگی‌های مهمی که در این تعاریف سرمایه فکری به آنها اشاره شده، عبارت است از:

۱- دارای‌های نامشهود یا ناملموس سازمان هستند (۱۰، ۱۳، ۲۱، ۲۸).

۲- حاصل جمع دانش فردی یا گروهی اعضای سازمان هستند (۱۷، ۱۸، ۳۱).

۳- دارای فیزیکی یا پولی نیستند، ماهیت فیزیکی و عینی ندارند و با ارزش صفر در ترانزنامه‌های سنتی ارزش‌گذاری می‌شوند (۱۳، ۲۶).

۴- سازمان‌ها را در انجام فعالیت‌هایشان و عملکرد بهتر کمک می‌کنند (۱۰، ۱۳، ۳۰).

جدول ۲: ابعاد سرمایه فکری از دیدگاه صاحب‌نظران

نام فرد یا افراد	سال	ابعاد سرمایه فکری
Sveiby (۳۶) Brooking (۱۳) Edvinsson & Malone (۳۵) Stewart (۱۹) Bontis(۲۰)	۱۹۸۵ ۱۹۹۶ ۱۹۹۷ ۱۹۹۸ ۱۹۹۸	سرمایه انسانی سرمایه (سازمانی) ساختاری سرمایه ارتباطی (مبتنی بر ذی‌نفعان).
Sveiby(۳۶)	۱۹۹۷	سرمایه انسانی، ساختار درونی و ساختار بیرونی.
Edvinsson & Malone (۳۵)	۱۹۹۷	سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی و سرمایه مشتری.
Bontis(۲۰)	۱۹۹۸	سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی.
Sveiby(۳۷)	۲۰۰۱	سرمایه انسانی- در حوزه شایستگی فردی سرمایه ساختاری- در حوزه ساختار داخلی و سرمایه ارتباطی- در حوزه ساختار خارجی.
Chen(۳۸) و همکاران	۲۰۰۴	سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی و سرمایه نوآوری.
Zohar&Marshall (۳۹)	۲۰۰۴	سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی و سرمایه معنوی.

فکری را تشکیل می‌دهند. Sveiby در سال ۱۹۸۵ سه بعد سرمایه فکری را سرمایه انسانی، ساختار درونی و ساختار بیرونی نامیده است که دسته‌بندی این ابعاد را در سال ۲۰۰۱ تغییر و به صورت سه دسته سرمایه انسانی (در حوزه شایستگی فردی)، سرمایه ساختاری (در حوزه ساختار داخلی) و سرمایه ارتباطی (در حوزه ساختار خارجی) تقسیم کرده است (۳۶). Chen و همکاران در مطالعات خود در سال ۲۰۰۴ بعد سرمایه نوآوری را به ابعاد ذکر شده اضافه نمودند

با جمع بندی اطلاعات خلاصه شده در جدول ۲، ابعاد مختلفی برای دسته بندی سرمایه فکری مطرح گردیده است که بعد سرمایه انسانی در همه دسته‌بندی‌ها به عنوان یک بعد اصلی از سرمایه فکری توسط همه پژوهشگران و صاحب‌نظران ذکر شده است. بعد ساختاری نیز که در بعضی پژوهش‌ها تحت عنوان بعد سازمانی خوانده می‌شود به همراه بعد ارتباطی که آن هم در بعضی پژوهش‌ها بعد سرمایه مشتری نام دارد در بیشتر مطالعات ابعاد دوم و سوم سرمایه

مؤلفه ذکر گردیده است، بیش از همه به مهارت، تجربه و دانش افراد سازمان اشاره شده است. در بعد سرمایه ساختاری ۲۸ مؤلفه در منابع مختلف ذکر گردیده که بیش همه از فرهنگ سازمانی، فرآیندها و نظام اطلاعاتی نام برده شده است. در بعد سرمایه ارتباطی نیز به ۲۴ مؤلفه اشاره شده که ارتباط با مشتری، وفاداری مشتری و رضایت مشتری بیشترین فراوانی را داشته‌اند.

که در سایر پژوهش‌ها به این بعد اشاره‌ای نشده است (۳۸). در منابع گوناگون مؤلفه‌های مختلفی را در ایجاد و شکل‌گیری هر یک از ابعاد سرمایه فکری مطرح دانسته‌اند. در جداول ۳ و ۴ و ۵ مؤلفه‌های مورد اشاره منابع در مورد هر یک از ابعاد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی همراه با رفرنس آن‌ها جمع بندی شده و به ترتیب آمده است. در منابع و مقالات مختلف برای بعد سرمایه انسانی ۵۰

جدول ۳: مؤلفه‌های تشکیل دهنده بعد سرمایه انسانی

کار تیمی (Teamwork) (۴۴)	خرد (Wisdom) (۳۰)
مهارت‌های سازماندهی (Organizing Skills) (۴۴)	هوش (Intelligence) (۴۴)
مهارت‌های رهبری (Leadership Skills) (۴۴)	تیزهوشی (Acuity) (۴۵)
مهارت‌های ارتباطی (Communication Skills) (۴۴)	استعداد ذاتی (Talent) (۴۶، ۴۷)
توانایی کارکنان برای تصدی شایسته گستره‌ای از مشاغل (Employability) (۲۵)	توانایی حل مسئله (Problem-Solving Ability) (۱۳)
اشتراک‌گذاری دانش (Sharing Knowledge) (۴۴)	ظرفیت کارکنان (Staff Capacity) (۴۸)
حل مشکلات (Problem Solving) (۴۴)	چالاک‌فکری (Intellectual Agility) (۴۹)
تصمیم‌گیری سریع (Quick Decisions) (۵۱)	خلاقیت (Creativity) (۳۵، ۴۴)
رابطه‌ی بین فردی خوب (Good Interpersonal Relationship) (۵۱)	نوآوری (Innovation) (۴۹، ۴۴، ۵۳، ۵۲)
اخلاقیات (Morality) (۳۹)	ایده (The Idea) (۵۱)
صداقت (Honesty) (۳۹)	روحیه کارآفرینی (Entrepreneurial Spirit) (۴۹)
ایمان (Faith) (۳۹)	اعتمادبه‌نفس (Self Confidence) (۴۴)
غیرت (Fervency) (۳۹)	سطح آموزش کارکنان (Level of Education Staff) (۴۴، ۵۳-۳۹-۵۵)
اخلاص (Sincerity) (۳۹)	یادگیری (Learning) (۵۳)
روش زندگی (Life Style) (۵۵)	تجربه (Experience) (۳۰، ۴۴، ۴۸، ۵۵-۵۲، ۵۰)
رضایت کارکنان (Satisfaction of Employees) (۴۴، ۴۹، ۵۴T، ۵۶)	دانش (Knowledge) (۴۸، ۴۴، ۳۰-۵۰، ۵۲)
ارزش‌ها (Values) (۴۴، ۴۹، ۵۳)	دانش ضمنی (Tacit Knowledge) (۵۲)
تعهد سازمانی (Organizational Commitment) (۳۰، ۴۴، ۵۳)	دانش مختلط (Complex Knowledge) (۳۵)
نگرش‌ها (Attitudes) (۳۰، ۴۴، ۵۲، ۵۷)	توانایی انفرادی کارکنان (Ability of Individual Employees) (۳۵، ۴۴، ۵۷، ۵۳)
محرك‌ها (Stimulis) (۴۴)	توانمندی (Capabilities) (۵۰، ۵۳)
خواسته‌ها (Desires) (۴۴)	تخصص (Specialty) (۱۳، ۴۹)
انگیزش (Motivation) (۴۹، ۵۰، ۵۳)	مهارت (Skill) (۱۳، ۳۰، ۴۴، ۳۵، ۴۵، ۴۸-۵۰، ۵۲-۵۴)
آرزوها (Wishes) (۳۹)	شایستگی‌ها (Competencies) (۳۰، ۴۵، ۴۹، ۵۲)
کیفیت رهبری (Quality Leadership) (۴۹)	سازگاری (Compatibility) (۴۹)
سبک‌های رهبری (Leadership Styles) (۱۳)	روش کار (Work Methods) (۴۵)

جدول ۴: مؤلفه‌های تشکیل دهنده بعد سرمایه ساختاری

تکنولوژی اطلاعاتی (Information Technology) (۳۰، ۴۹، ۵۸)	مأموریت (Mission) (۵۸)
مستندات (Documentation) (۴۹)	فلسفه مدیریتی (Management Philosophy) (۴۹، ۵۸)
انتشارات (Publications) (۶۰)	سیاست‌ها (Policies) (۵۹)
شبکه کامپیوتری (Computer Network) (۷۱)	برنامه‌های توسعه کسب و کار (Business Development) (۳۰) (Programs)
پایگاه‌های اطلاعاتی (Databases) (۶۰، ۵۸، ۴۹)	استراتژی سازمانی (Corporate Strategy) (۵۸، ۶۰)
سیستم اطلاعاتی (Information Systems) (۴۹، ۳۸، ۵۶، ۶۰)	جداول سازمانی (Organizational Charts) (۵۹)
ساختار تجهیزاتی (Construction Equipment) (۵۱)	فرآیندها (Processes) (۵۸، ۶۰، ۳۰، ۴۹، ۵۶)
سیستم‌های نرم‌افزاری (Software Systems) (۵۹)	فرآیند اجرای عملیات (Operational Process) (۳۸)
سیستم‌های سخت‌افزاری (Hardware Systems) (۵۹)	جریان کار (Work Stream) (۳۰)
کپی‌رایت‌ها (Copyrights) (۵۸، ۶۰، ۳۰)	دستورالعمل‌ها (Instructions) (۶۰)
برندهای تجاری (Brands) (۴۹، ۵۸)	رویه‌ها (Procedures) (۴۷)
حق ثبت اختراع (Patent) (۴۹، ۵۸)	کارکردها (Functions) (۶۰)
لوگوها (Logos) (۵۸)	فرهنگ سازمانی (Organizational Culture) (۵۸، ۶۰، ۵۶، ۳۸، ۴۹)
یادگیری سازمانی (Organizational Learning) (۳۸)	فرهنگ همکاری (Culture of Cooperation) (۳۰)

جدول ۵: مؤلفه‌های تشکیل دهنده بعد سرمایه ارتباطی

مراکز قابل دسترس مشتریان (Accessible Customer Centers) (۲۲)	ارتباط با مشتری (Customer Relationship) (۵۶، ۲۵، ۴۹، ۵۴، ۲۲، ۱۸) (۶۵-۶۲)
قرارداد تجاری (Commercial Contracts) (۲۲)	ارتباط با سهامداران (Shareholders Relationship) (۶۲)
مجوز کسب‌وکار یا نمایندگی (Concession Agreements) (۴۹)	ارتباط با تأمین‌کنندگان (Suppliers Relationship) (۶۴-۶۲، ۴۹، ۱۸)
اطلاعات مشتری (Customer Information) (۲۲)	ارتباط با رقبا (Rivals Relationship) (۶۲)
از دست دادن مشتریان (Loss of Customers) (۲۵)	ارتباط با دولت (Government Relationship) (۶۴، ۶۲)
سیستم بازخورد مشتری (Customer Feedback System) (۶۳)	ارتباط با موسسه‌های دولتی (Public Institutions Relationship) (۶۲)
حفظ مشتری (Customer Retention) (۴۹)	ارتباط با جامعه (Community Relationship) (۶۲)
وفاداری مشتری (Customer Loyalty) (۶۷-۶۳، ۳۸، ۱۸)	ارتباط با خرده‌فروشان (Retailers) (۱۸)
رضایت مشتری (Customer Satisfaction) (۶۶، ۶۷، ۶۴، ۵۴، ۴۹)	ارتباط با عمده‌فروشان (Wholesalers) (۱۸)
کانال‌های فروش (Sales Channels) (۴۹)	ارتباط با شرکا (Partners Relationship) (۵۶، ۶۴، ۶۵)
کانال‌های توزیع (Distribution Channels) (۶۷، ۶۵-۶۳، ۴۹)	ارتباط با سرمایه‌گذاران (Investors Relationship) (۶۴)
نرخ پایداری (Rate Stability) (۶۸)	شهرت سازمان (Reputation of The Organization) (۶۳، ۶۶)

بحث

سرمایه فکری است وی تعریف واحد جهانی که پذیرفته شده همگان در همه حوزه‌ها، از جمله سازمان‌ها باشد، وجود ندارد. ارائه یک تعریف جامع و دقیق از سرمایه فکری مشکل بوده و در رابطه با فلسفه وجودی سرمایه فکری اتفاق نظری وجود ندارد. Gogan & Draghici با اشاره به اینکه تعاریف زیادی برای سرمایه فکری

بررسی مطالعات انجام شده حاکی از این بود که هم در مطالعاتی که در کشور (۳۶۹) و هم در خارج از کشور ایران ارائه شده، (۷۰، ۳-۷۳) تعاریف گوناگون بسیاری درباره سرمایه فکری و اجزای آن ارائه شده است که علت آن وجود روش‌های مختلف سنجش

Sofian و همکاران (۷۸) تفاوت دارد زیرا در طبقه‌بندی Sofian و همکاران سرمایه نوآوری به‌عنوان زیرمجموعه سرمایه ساختاری آمده است این در حالی است که در طبقه‌بندی انواری رستمی (۷۸) و همچنین Chen و همکاران (۳۸) سرمایه نوآوری هم ردیف با سرمایه ساختاری به‌عنوان یکی از ابعاد سرمایه فکری ذکر شده است. Chen و همکاران معتقدند که مهمترین بعد اصلی و اساسی سرمایه فکری، سرمایه انسانی است و دو سرمایه دیگر تابعی از سرمایه انسانی هستند و بدون وجود این سرمایه امکان رشد و توسعه سازمانها کم است (۳۸). Zohar & Marshall (۳۹) علاوه بر سه دسته‌بندی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی، یک دسته جدید را تحت عنوان سرمایه معنوی معرفی می‌کند و معتقد است که میلیون‌ها شرکت موفق مانند داروسازی مرک، کواکولا و استارباک هستند که با استفاده از ارزش‌های معنوی به ثروت‌های کلانی دست یافتند، در نتیجه سرمایه معنوی به عنوان قسمتی از سرمایه فکری در ایجاد ارزش رقابتی پایدار بسیار نقش مهمی دارد. Zohar & Marshall (۳۹) سرمایه معنوی را ثروتی که به آینده پایدار بشری کمک می‌کند و روحیه انسانی پایدار را تغذیه می‌نماید تعبیر کردند و آن را شامل ارزش‌هایی مانند روحیه، ایمان، صداقت، اخلاقیات، آرزوها و محرکات، تعهد، اعتماد به نفس، اشتیاق و اخلاص دانستند. بررسی مقالات مختلف، نیز نشان داد که هرکدام از ابعاد سرمایه فکری مؤلفه‌های مختلفی را در بر می‌گیرند، به طوری که این مفهوم به عنوان یک مفهوم چند مؤلفه‌ای و گسترده معرفی می‌گردد. در مجموع بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر مؤلفه‌هایی که بیش از همه صاحب نظران در ابعاد مختلف سرمایه فکری از آنها یاد کرده‌اند به ترتیب مؤلفه "مهارت" در بعد سرمایه انسانی، مؤلفه "فرهنگ سازمانی" در بعد سرمایه ساختاری و مؤلفه "ارتباط با مشتری" در بعد سرمایه ارتباطی می‌باشند.

نتیجه‌گیری نهایی

با مرور به منابع ۲۵ تعریف از سرمایه فکری سازمان‌ها استخراج شد و ارائه دهندگان هر یک با زاویه دید متفاوت به سرمایه فکری نگریسته و مفهوم آن را بیان کرده بودند و در نتیجه تعاریف با هم تفاوت‌ها و هم همپوشانی‌هایی داشتند. علاوه بر آن ۱۰۲ عامل که به عنوان مؤلفه سرمایه فکری از آن‌ها نام برده شده بود شناسایی و در سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی دسته‌بندی شدند. شناسایی مفاهیم و ابعاد سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن‌ها، می‌تواند زمینه بررسی همه‌جانبه و جامع سرمایه فکری را فراهم آورد و با به‌کارگیری مناسب این سرمایه، موجب

وجود دارد اما معتقد است که هیچ‌یک از این تعاریف صلاحیت تعریف دیگر را زیر سؤال نمی‌برد و بیشتر تعاریف سرمایه فکری را سرمایه دانشی یا سرمایه‌ای که از دانش مشتق شده باشد تعریف کرده‌اند (۵۱). گاهی از اصطلاحاتی مانند دارایی فکری و دارایی‌های نامشهود به جای سرمایه فکری استفاده می‌شود (۶۹). Gogan & Draghici نیز سرمایه فکری تحت عنوان مجموعه‌ای از نامشهودها (منابع، ظرفیت‌ها و شایستگی‌ها) که عملکرد سازمان را تحت تأثیر خود قرار می‌دهند و ارزش ایجاد می‌کنند تعریف کردند. در واقع از نظر Gogan & Draghici سرمایه فکری مجموعه‌ای از دارایی‌های نامشهودی است که جایگزین ماشین‌آلات صنعتی و منابع طبیعی شده‌اند و امروزه به‌عنوان یکی از فاکتورهای ارزشمند برای تولید ثروت و محصول و منبع نهایی برای تولید ثروت است (۵۱)، اما Starovic & Marr دارایی‌های فکری را معادل با سرمایه فکری ندانسته و معتقد است که دارایی فکری به دارایی‌های نامشهودی مانند حق ثبت، مارک‌های تجاری و کپی‌رایت‌ها می‌گویند که می‌توانند در گزارش‌های مالی سنتی ثبت گردند، درحالی‌که سرمایه فکری نتیجه نهایی فرآیندهای انتقال دانش، یا دانشی است که به دارایی فکری تبدیل می‌شوند (۷۴). سرمایه فکری در اکثر مطالعات به سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی تقسیم شده است (۱۶۶۱، ۱۲، ۷۵-۷۷). در سال ۱۹۹۸ Bontis از طریق مطالعات علمی و تجربی توانست چهارچوب جامعی را برای شناسایی و سنجش سرمایه فکری ارائه دهد (۶۹). طبق این چهارچوب پیشنهادی ساختار سرمایه فکری مجموعه‌ای از سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری (همان سرمایه سازمانی پیشنهادی Malone & Edvinsson در سال ۱۹۹۷) و سرمایه ارتباطی (همان سرمایه مشتری پیشنهادی Bontis) اطلاق گردید (۶۹). Sofian و همکاران با طبقه‌بندی سرمایه فکری Bontis موافق هستند و آن را شامل سه دسته سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای می‌دانند با این تفاوت که سرمایه ساختاری به دودسته سرمایه فرآیندی و سرمایه نوآوری و سرمایه رابطه‌ای به دودسته سرمایه مشتری و سرمایه تأمین‌کنندگان تقسیم شده است (۷۸). در این طبقه‌بندی برخلاف طبقه‌بندی Malone & Edvinsson (۳۵) سرمایه مشتری معادل با سرمایه ارتباطی دانسته نشده، بلکه در واقع سرمایه مشتری زیرمجموعه سرمایه ارتباطی می‌باشد. انواری رستمی در مدل اسکاندیا سرمایه فکری را به چهار طبقه سرمایه انسانی، سرمایه نوآوری، سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری تقسیم کرد که این طبقه‌بندی با طبقه‌بندی ابعاد سرمایه فکری توسط Chen و همکاران (۳۸) همسو می‌باشد، اگرچه با طبقه‌بندی

توصیه می‌شود در پژوهش‌های آتی از مفاهیم، ابعاد و مؤلفه‌های استخراج شده در این پژوهش، برای ساختن ابزاری دقیق جهت سنجش سرمایه فکری در سازمان‌ها استفاده شود.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل قسمتی از پایان‌نامه ارشد مدیریت توانبخشی دانشجو محمد احمدی و به راهنمایی خانم دکتر نیکتا حاتمی‌زاده و آقای دکتر محمدعلی حسینی می باشد. بدینوسیله از آقای مهدی محمدی که در نوشتن مقاله مشوق و در ویراستاری آن همراه بودند، تشکر می‌شود. همچنین از کارکنان و مسئولین دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی بخصوص مسئولین آموزش و کارشناسان کتابخانه مرکزی دانشگاه که امکان جستجوی و دسترسی به اصل مقالات را فراهم آوردند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌گردد.

ارتقای عملکرد سازمان‌ها می‌گردد. شناسایی و استفاده از سرمایه فکری به سازمان‌ها برای تنظیم استراتژی‌های و تدوین راهبردهای تجاری کمک می‌کند و با شناسایی و گسترش این سرمایه، سازمان می‌تواند از یک مزیت رقابتی برخوردار شود. انتظار می‌رود این پژوهش زمینه‌ای برای بررسی عمیق‌تر سرمایه فکری و مقدماتی برای سنجش دقیق آن در پژوهش‌های بعدی فراهم سازد.

در نهایت این مطالعه همانند سایر پژوهش‌ها با برخی محدودیت‌ها در مراحل مختلف روبه‌رو بود. یکی از این محدودیت‌ها عدم دسترسی به متن کامل برخی از مقالات بود که در نتیجه امکان بررسی آن‌ها در این مطالعه وجود نداشت. علاوه بر این، از مقالات غیرفارسی، فقط مقالات انگلیسی مورد بررسی قرار گرفتند و سایر مقالات به زبان‌های چینی، فرانسوی، اسپانیایی، عربی و ... مورد بررسی قرار نگرفتند.

References

- 1- Brazen L. The Role of human capital: Measuring the economic value of employee performance. AORN Journal. 2004;80(6):1146.
- 2- Standfield K. Extending the intellectual capital framework. Available on line: <http://www.knowcorp.com/article075.htm>. 1998.
- 3- Arafat NM, Shahimi M. An exploratory of the intangible assets: Methods of measuring intellectual capital." International Journal of Humanities and Applied Sciences (IJHAS) 2013; 2(2): 36-40.
- 4- Walsh K, Enz CA, Canina L. The impact of strategic orientation on the intellectual capital investments in customer service firms. Journal of Service Research. 2008.
- 5- Ftrs MH, Beygi T. A comparative study of the effects of intellectual capital on organizational performance of public and private banking industry in two parts. Journal of Executive Management. 2010;10 (38):101-126.
- 6- Jurczak J. Intellectual capital measurement methods. Economics and Organization of Future Enterprise. 2008;1(1):37-45.
- 7- Sitar A, Vasic V. Measuring Intellectual Capital: Lessons Learned from a Practical Implementation. Innovation Center of Gorenje Group, University of Ljubljana, Eslovenia. 2004.
- 8- Guthrie J, Petty R, Johanson U. Sunrise in the knowledge economy: Managing, measuring and reporting intellectual capital. Accounting, Auditing & Accountability Journal. 2001;14(4):365-84.
- 9- Itami H, Roehl TW. Mobilizing invisible assets: Harvard University Press; 1991.
- 10- Barney J. Firm resources and sustained competitive advantage. Journal of Management. 1991;17(1):99-120.
- 11- Hall R, Herbane B. The contribution of intangible resources to business success, 1991.
- 12- Klein DA, Prusak L. "Characterizing intellectual capital." Center for Business Innovation, Ernst & Young LLP, Working Paper, New York. 1994.

- 13- Brooking A. Introduction to Intellectual Capital. The Knowledge Broker Ltd, Cambridge, England. 1996.
- 14- Bontis N. There's a price on your head: Managing intellectual capital strategically. Business Quarterly. 1996;60: 40-78.
- 15- Edvinsson L, Sullivan P. Developing a model for managing intellectual capital. European Management Journal. 1996;14(4):356-64.
- 16- Chen K-H, Lin C-W, Lin B. Assessing the quality gap of intellectual capital in banks. Total Quality Management. 2011;22(3):289-303.
- 17- Roos G, Roos J. Measuring your company's intellectual performance. Long Range Planning. 1997;30(3):413-26.
- 18- Haanes K, Lowendahl B. The unit of activity: Towards an alternative to the theories of the firm. Strategy, Structure and Style. 1997. New York: John Wiley & Sons, Inc. 201-18.
- 19- Stewart T, Ruckdeschel C. Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations. Wiley Online Library; 1998.
- 20- Bontis N. Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models. Management Decision. 1998;36(2):63-76.
- 21- Knight DJ. Performance measures for increasing intellectual capital. Strategy & leadership. 1999;27(2):22-7.
- 22- Bontis N, Chua Chong Keow W, Richardson S. Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. Journal of Intellectual Capital. 2000;1(1):85-100.
- 23- Pulic A. Value creation efficiency analysis of Croatian banks 1996-2000. Available at: www.vaic-on.net. Accessed June 26, 2015.
- 24- Dzinkowski R. The measurement and management of intellectual capital: An introduction. Management Accounting. 2000;78(2):32-6.
- 25- Mouritsen J, Johansen MR, Larsen H, Bukh P. Reading an intellectual capital statement: Describing and prescribing knowledge management strategies. Journal of Intellectual Capital. 2001;2(4):359-83.
- 26- Marr B, Burgman R, Roos G, Ballow J, Thomas R. No longer “out of sight, out of mind” intellectual capital approach in asset economics Inc and accenture LLP. Journal of Intellectual Capital. 2005;6(4):588-614.
- 27- Abdolmohammadi MJ. Intellectual capital disclosure and market capitalization. Journal of Intellectual Capital. 2005;6(3):397-416.
- 28- UNSPECIFIED. Communication From The Commission, and Communication from the Commission. Mobilising the brainpower of Europe: Enabling universities to make their full contribution to the Lisbon Strategy. Brussels: European Commission. 2005.
- 29- Namasivayam K, Denizci B. Human capital in service organizations: Identifying value drivers. Journal of Intellectual Capital. 2006;7(3):381-93.
- 30- Hsu Y-H, Fang W. Intellectual capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capability. Technological Forecasting and Social Change. 2009;76(5):664-77.

- 31- Han Y, Li D. Effects of intellectual capital on innovative performance: The role of knowledge-based dynamic capability. *Management Decision*. 2015;53(1):40-56.
- 32- Namazi M, Ebrahimi S. The effect of intellectual capital on the current and future financial performance of listed companies in Tehran Stock Exchange. Accessed June 29, 2015.
- 33- Luthy, H D. Intellectual capital and its measurement 1998. Available from :www3.bus.osakacu.ac.jp. Accessed August 3, 2015.
- 34- Shaikh JM. Measuring and reporting of intellectual capital performance analysis. *Journal of American Academy of Business*. 2004;4(1/2):439-48.
- 35- Edvinsson L, Malone MS. Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower: Harper Business New York, NY; 1997.
- 36- Sveiby K. The Invisible Balance Sheet, English Translation of the Book *Osynliga Balansräkningen*. 222001 Available on line: <http://www.sveiby.com>. Accessed August 7, 2015.
- 37- Sveiby K-E. A knowledge-based theory of the firm to guide in strategy formulation. *Journal of Intellectual Capital*. 2001;2(4):344-58.
- 38- Chen J, Zhu Z, Yuan Xie H. Measuring intellectual capital: A new model and empirical study. *Journal of Intellectual Capital*. 2004;5(1):195-212.
- 39- Zohar D, Marshall I. *Spiritual Capital: Wealth We Can Live*. San Francisco, CA: by Berrett-Koehler Publishers; 2004.
- 40- Covell C, Sidani S. Nursing intellectual capital theory: Implications for research and practice. *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing*. 2013;18(2):12-26.
- 41- Yang C-W, Fang S-C, Huang W-M. Isomorphic pressures, institutional strategies, and knowledge creation in the health care sector. *Health Care Management Review*. 2007;32(3):263-70.
- 42- Choi K-S, Cho W-H, Lee S, Lee H, Kim C. The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. *Journal of Business Research*. 2004;57(8):913-21.
- 43- Kersnik J. Determinants of customer satisfaction with the health care system, with the possibility to choose a personal physician and with a family doctor in a transition country. *Health Policy*. 2001;57(2):155-64.
- 44- Guthrie J, Petty R, Yongvanich K, Ricceri F. Using content analysis as a research method to inquire into intellectual capital reporting. *Journal of Intellectual Capital*. 2004;5(2):282-93.
- 45- Roos J, Edvinsson L, Roos G. *Intellectual capital: Navigating in the new business landscape*: New York University Press; 1998.
- 46- Ulrich D. Intellectual capital = competence - commitment. *Sloan Management Review*. 1998;39(2):15-26.
- 47- Wang MS, Editor *Intellectual capital and firm performance*. Annual Conference on Innovations in Business & Management, London, UK; 2011.
- 48- Curado C, Henriques L, Bontis N. Intellectual capital disclosure payback. *Management Decision*. 2011;49(7):1080-98.

- 49- Wall A, Kirk R, Martin G. Intellectual Capital: Measuring the Immeasurable? CIMA Publishing An Imprint of Elsevier; 2003.
- 50- Cheng M-Y, Lin J-Y, Hsiao T-Y, Lin TW. Censoring model for evaluating intellectual capital value drivers. *Journal of Intellectual Capital*. 2008;9(4):639-54.
51. Gogan L-M, Draghici A. A model to evaluate the intellectual capital. *Procedia Technology*. 2013;31(9): 867-75.
- 52- Edvinsson L. Some perspectives on intangibles and intellectual capital 2000. *Journal of Intellectual Capital*. 2000;1(1):12-6.
- 53- Mayo A. The role of employee development in the growth of intellectual capital. *Personnel Review*. 2000;29(4):521-33.
- 54- Guthrie J. The management, measurement and the reporting of intellectual capital. *Journal of Intellectual Capital*. 2001;2(1):27-41.
- 55- Hudson WJ. *Intellectual Capital: How to Build It, Enhance It, Use It*. New York, Wiley; 1993.
- 56- Moon YJ, Kym HG. A model for the value of intellectual capital. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*. 2006;23(3):253-69.
- 57- Johannessen J-A, Olsen B. Knowledge management and sustainable competitive advantages: The impact of dynamic contextual training. *International Journal of Information Management*. 2003;23(4):277-89.
- 58- Bozbura FT. Measurement and Applications of Intellectual Capital. *The Learning Organization, an International Journal*. 2004;11(4/5):357-67.
- 59- Abdullah DF, Sofian S. The relationship between intellectual capital and corporate performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2012;40(3), 537-541.
- 60- Huang CF, Hsueh SL. A study on the relationship between intellectual capital and business performance in the engineering consulting industry: A path analysis. *Journal of Civil Engineering and Management*. 2007;13(4):265-71.
- 61- Ramezan M. Intellectual capital and organizational organic structure in knowledge society: How are these concepts related? *International Journal of Information Management*. 2011;31(1):88-95.
- 62- Monavvarian a, Gholipour a, Yazdani H. The role of intellectual capital in the survival or destruction organizations: A Survey of Bank Mellat. *Quarterly Journal of Iranian Management Sciences*. 2006;1 (3):37-64.
- 63- Pike, Steve, Anna Rylander, and Göran Roos. Intellectual capital management and disclosure. *The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge*".2002: New York. Axford University Press, 657-671.
- 64- Das S, Sen PK, Sengupta S. Strategic alliances: A valuable way to manage intellectual capital? *Journal of Intellectual Capital*. 2003; 4 (1):10-9.
- 65- Chen Y-S, James Lin M-J, Chang C-H. The influence of intellectual capital on new product development performance—the manufacturing companies of Taiwan as an example.

Total Quality Management and Business Excellence. 2006;17(10):1323-39.

66- Cohen WM, Levinthal DA. Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly*. 1990 (35) 128-52.

67- El-Bannany M. A study of determinants of intellectual capital performance in banks: The UK case. *Journal of Intellectual Capital*. 2008;9(3):487-98.

68- Mouritsen J, Larsen HT, Bukh P. Intellectual capital and the 'capable firm': Narrating, visualising and numbering for managing knowledge. *Accounting, Organizations and Society*. 2001;26(7):735-62.

69- Shojaei A, Beygi T, Nazaripour M. Identify interactions between the components of intellectual capital in the banking industry using Structural equation modeling techniques Iran. *Productivity Management (Beyond Management)*. 2010;4(14):19-48.

70- Mariolina L, Mura M. A methodology for measuring intellectual capital. A structural equations modelling approach. INTECH Open Access Publisher, 2010.

71- Pazdzior A, Maria P. "Measurement of Intellectual Capital in a Company." *Knowledge and Learning: Global Empowerment; Proceedings of the Management, Knowledge and Learning International Conference 2012*. International School for Social and Business Studies, Celje, Slovenia, 2012.

72- De Beer M, Barnes N. The assessment of intellectual capital (IC) in the South African context-a qualitative approach. *SA Journal of Human Resource Management*. 2003;1(1):17-24.

73- Uziene L. Model of organization's intellectual capital measurement. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*. 2010;21(2):151-9.

74- Starovic D, Marr B. *Understanding Corporate Value: Managing and Reporting Intellectual Capital: Publishing in CIMA*; 2003.

75- Nahapiet J, Ghoshal S. Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*. 1998;23(2):242-66.

76- Edvinsson L, Malone MS. *Intellectual capital: Inderscience Enterprises*; 2007.

77- Harrison S, Sullivan Sr PH. Profiting from intellectual capital: Learning from leading companies. *Journal of Intellectual Capital*. 2000;1(1):33-46.

78- Sofian S, Tayles M, Pike R. The implications of intellectual capital on performance measurement and corporate performance. *Journal Kemanusiaan*. 2006.13-24.

79- Rostami AAA, Rostami MR. Assessment models and methods of measurement and valuation of intellectual capital companies. *Journal of Accounting and Auditing Reviews Tehran University*. 2002;10 (34): 51-7.

Identify and classify concepts and components of intellectual capital in the organizations

Ahmadi M¹, *Hatamizadeh N², Hosseini MA³

1-MSc Student in Rehabilitation Management, Department of Rehabilitation Management, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.

2-Associate Professor, Pediatric Neurorehabilitation Research Center, Department of Rehabilitation Management, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran (**Corresponding author**)

E-mail: nikta_h@yahoo.com

3-Associate Professor, Department of Rehabilitation management, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.

Abstract

Introduction: Measurement and evaluation of intellectual capital which aimed to improve management and increase competitive advantage requires a comprehensive review of concepts and providing components and dimensions that will cover all aspects of intellectual capital. The aim of the study is to identify, and classify concepts and components of intellectual capital in organizations in the literature.

Materials & Methods: In this review study, articles which were published between the years of 1991 and 2015 were reviewed. PubMed, Scopus, Sciences Direct, and Google Scholar English data bases as well as SID and Magian among the Persian databases were searched. In both databases, keywords such as intellectual capital, components of intellectual capital, concept of intellectual capital and organization were used (in Persian database keywords were translated to the respected language). In the initial stage, a total number of 383 articles were found and irrelevant articles were eliminated. This resulted in, 86 final articles which were consistent with the objectives of the research and included in the research.

Findings: The review indicate that, there is no single precise agreed definition for intellectual capital and its dimensions. Most scholars defined three or four dimensions of the concept and named them differently. The most common popular names for dimensions were “human capital”, “structural capital”, and “relational capital”. In each dimension several components were named. The main components of the human capital skills, experience and knowledge, the most important structural capital components were organizational culture, processes and information systems and the most important relational capital component were customer relationship, customer loyalty and customer satisfaction.

Conclusion: Gathering existing definitions of intellectual capital, and suggestions on its components and dimensions in this study creates a more holistic view of this concept and thus more efficient use of intellectual capital in organizations. Using these components to develop an instrument is suggested.

Keywords: Intellectual capital, Organization, Concept.

Received: 18 June 2015

Accepted: 14 September 2015