

## شناسایی و بیان شاخص‌های موثر بر مدیریت سرمایه فکری با رویکرد الگوی دانشی در گمرکات کشور

علی رزمان<sup>۱</sup> - حسین گنجی‌نیا<sup>۲\*</sup> - موسی رضوانی چمن‌زمین<sup>۳</sup>

### چکیده

**هدف:** سازمان‌ها برای توسعه خود باید دارای قابلیت‌هایی باشند که بتوانند برای ایجاد منابع کمیاب، ارزشمند و تقلید ناپذیر به کار برند. مدیریت سرمایه فکری، مزیت رقابتی است که تقلید آن سخت می‌باشد. هدف این پژوهش شناسایی و بیان شاخص‌های موثر بر مدیریت سرمایه فکری با رویکرد الگوی دانشی در گمرکات کشور است.

**روش پژوهش:** پژوهش در چارچوب رویکرد کیفی و با به کارگیری روش داده بنیاد انجام گرفته است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته و به منظور گردآوری اطلاعات، با به کارگیری روش نمونه‌گیری هدفمند با ۲۰ نفر از خبرگان و آگاهان اداره گمرک کشور مصاحبه انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام گرفت.

**یافته‌ها:** در قالب مدل پارادایمی شامل سرمایه‌ارتباطی، سرمایه‌انسانی، سرمایه‌ساختاری به عنوان مقوله‌محوری و یادگیری‌سازمانی، نگرش سیستمی و فناوری اطلاعات به عنوان شرایط علی، سازمان‌های همکار، نظریه پردازان خارجی، دولت و شرایط محیطی به عنوان عوامل زمینه‌ای، موانع و چالش‌ها شامل، عوامل سازمانی به عنوان راهبردها و خط‌مشی‌گذاری دانش‌محور، مدیریت‌دانش، نوآوری، خلاقیت، ایده و سازمان دانش‌محور به عنوان پیامد قرار گرفت.

**نتایج:** مبین معناداری مدل‌های اندازه‌گیری و معادلات ساختاری در سطح اطمینان ۹۹٪ می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** مدیریت سرمایه فکری، الگوی دانشی، گمرکات کشور، شاخص‌های دانشی

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، آستارا، ایران.

<sup>۲</sup> استادیار مدیریت دولتی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران. (نویسنده مسئول)

sabuhilaki\_behrooz@yahoo.com

<sup>۳</sup> استادیار مدیریت و حسابداری، واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، آستارا، ایران.

## مقدمه

دانش در سازمان اولویت‌بندی مباحث کلیدی دانش سرعت‌دهی به الگوهای یادگیری سازمانی ایجاد فرهنگ عملکردگرا و را برشمرد (تقی نتاج و مومن زاده، ۱۳۹۲). اما با وجود اهمیت فزاینده سرمایه فکری به عنوان منبع حیاتی رقابت سازمان‌ها درک محدودی از آن وجود دارد این در حالی است که اندازه‌گیری و مدیریت سرمایه فکری به مدیران سازمان‌ها اجازه ایجاد، پرورش، کنترل و حفظ یک منبع مستحکم مزیت رقابتی را می‌دهد چیزی که به سادگی به تصرف رقبا در نخواهد آمد (بارتولاچی و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۲۰). در زمینه اقتصاد مبتنی بر دانش، تحقیقات دانشگاهی برای تولید دانش علمی به عنوان یک منبع برای مزیت رقابتی و پیشرفت اجتماعی اساسی است (فولود<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۳؛ جسوس<sup>۷</sup>، ۲۰۱۹).

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که تأکید بیشتری بر سرمایه‌های فکری دارند، نسبت به دیگر سازمان‌ها نوآورترند. زیرا در چنین سازمان‌هایی، به علت وجود سرمایه‌های فکری و استفاده از دانش، یادگیری نیز بیشتر است که این امر به نوبه خود، ارائه راهکارهای جدید برای انجام امور و به طور کلی نوآوری را در پی خواهد داشت (چوپانی و همکاران، ۱۳۹۳).

دانش و سرمایه‌های فکری به عنوان عوامل پایدار برای به دست آوردن مزیت رقابتی برای سازمان‌ها و نگهداری آن، تشخیص داده شده است (سیلا<sup>۸</sup>، ۲۰۲۰). به بیان دیگر، عامل دانش در جایگاه مهم‌ترین سرمایه، جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی در اقتصاد جهانی شده و اقتصاد صنعتی جای خود را به اقتصاد دانش محور داده است. با وجود اینکه دانش به عنوان عامل اصلی در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار یک قدرت محسوب می‌شود، اما برخورداری از دارایی‌های دانشی، به خودی خود قدرت آفرین و ارزش آفرین نیست؛ بلکه تسهیم و اشتراک آن با دیگر اعضای درون سازمانی و برون سازمانی، زمینه خلق دارایی‌های

در اقتصاد دانائی محور، فعالیت‌های سازمان بر اساس دانش روز سازمان شکل می‌گیرند و توجه بیشتر به مدیریت دارائی‌های نامشهود و انواع سرمایه‌های ناملموس در سازمان معطوف می‌شود. در این میان سازمان‌هایی موفق‌ترند که از این دارائی‌های باارزش به نحو مطلوبتری استفاده کنند. در اقتصاد دانش محور، از سرمایه فکری<sup>۱</sup> به منظور ایجاد ارزش برای سازمان استفاده می‌شود و در دنیای امروز، موفقیت هر سازمان به توانایی مدیریت این دارایی‌ها بستگی دارد. مدیریت سرمایه فکری به مانند مدیریت هر منبعی دارای، فرصت‌های بی‌نظیر و در عین حال به دنبال خود، چالش‌های خاص خود را دارد. امروزه نگاه مدیران از دارائی‌های مشهود به دارائی‌های نامشهود معطوف شده است (آقاجانی و شایقی، ۱۳۹۲). ظهور اقتصاد دانش محور و رقابت مبتنی بر دانش، سازمان‌ها را بر آن داشته است که به سازماندهی دارایی‌های و تلقی ارزش راهبردی از آن اهمیت دهند (سلیمی و راثیان، ۱۳۹۰). در دهه گذشته موضوع سرمایه فکری برای دانشمندان بسیار مهم بود پس از اینکه جهان دغدغه آشکاری از اقتصاد دانش را نشان داد، سرمایه فکری به عنوان یکی از عوامل اساسی عملکرد شرکت شناخته شده است (سرنکو و بوتیس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳؛ آلام<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸).

سرمایه فکری دارای سه بعد است و بسته به دیدگاه که از طریق آن مشاهده می‌شود. این‌ها عبارتند از: سرمایه انسانی، بر اساس منابع انسانی، سرمایه ساختاری مبتنی بر سازمان‌ها و سرمایه فکری مبتنی بر هماهنگ‌سازی رابطه بین سازمان و محیط اطراف (جوردن و داسیلوا<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷).

در محیط امروزی سازمان‌هایی پیشرفت خواهند کرد که خود را سازمان‌های یادگیرنده‌ای بدانند که هدفشان بهبود مداوم سرمایه فکری است از مزایای سنجش ابعاد سرمایه‌های فکری می‌توان شناسایی و تعیین دارایی‌های نامشهود تشخیص الگوهای جریان

دانشی جدید و ارزش‌آفرین را فراهم خواهد ساخت (مسعود و دائود<sup>۹</sup>، ۲۰۱۹).

اما اهمیت استفاده از الگوهای مدیریت سرمایه فکری در بخش دولتی، مبنی بر این واقعیت است که ناملموس بودن در نهادهای بخش مدیریت دولتی به مراتب بیشتر از مؤسسات خصوصی است. اول، به این دلیل که بخش‌های مدیریت دولتی تمایل به داشتن اهداف چندگانه، با ماهیت غیر اقتصادی دارند؛ دوم، به خاطر اینکه در میان منابع مولدی مثل منابع انسانی، دانش، سرمایه، مواد خام و ماشین آلات؛ نهادهای مدیریت بخش دولتی به شدت از دو مورد اول استفاده می‌کنند که ناملموسند و در پایان به این سبب که محصول نهایی مدیریت بخش دولتی، خدمات است که ناگزیر ناملموس می‌باشد. بنابراین، بخش دولتی همیشه به شدت وابسته به سرمایه انسانی و متمرکز بر برون دادهای ناملموس بوده است (وال، ۲۰۰۵؛ صادقی و همکاران، ۱۳۹۶).

سرمایه فکری: مفهوم سرمایه فکری اولین بار در سال ۱۹۶۹ توسط شخصی به نام جان کنث گالباریث<sup>۱۰</sup> به کار برده شد. اگرچه تام استوارت در سال ۱۹۹۱ با انتشار مقاله وی تحت عنوان «چگونه سرمایه فکری به دارایی ارزشمندی برای آمریکایی‌ها تبدیل شده» در مجله فورچون به مفهوم سرمایه فکری عمومیت بخشید. استوارت<sup>۱۱</sup> در سال ۱۹۹۷ سرمایه فکری را شامل، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای (مشتری)، قلمداد می‌کرد. در حالی که ادوینسون<sup>۱۲</sup> در سال ۱۹۹۷ تفاوت اساسی را بین سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری که خود به سرمایه سازمانی و سرمایه رابطه ای تقسیم می‌شود را عوامل تشکیل دهنده سرمایه فکری می‌دانست. همچنین، مدل دیگری به نام مدل ادوینسون مالون سرمایه فکری را متشکل از سه جزء سرمایه ساختاری، سرمایه انسانی و سرمایه مشتری می‌داند. در نهایت، در سال‌های اخیر متغیرهای متنوعی جهت تعریف سرمایه فکری بیان

شد. یک طبقه بندی که مورد قبول است. سرمایه فکری را متشکل از سه جزء سرمایه انسانی (افرادی که ابداع و نوآوری می‌کنند). سرمایه ساختاری (ابزاری جهت انتقال و تقسیم دانش)، و سرمایه ارتباطی (روابطی که در تجارت، ارزش ایجاد می‌کند)، می‌داند (حسنوی و همکاران، ۱۳۹۵، ۲۲). سرمایه فکری به عنوان مجموعه دانش که سازمان‌ها برای کسب مزیت رقابتی استفاده می‌کنند، در عملکرد نقش مهمی ایفا می‌کند. سرمایه فکری فراهم کننده یک پایگاه منابع جدیدی است که از طریق آن سازمان می‌تواند به رقابت بپردازد. بتیس معتقد است، سرمایه فکری عبارت است از، تلاش برای استفاده موثر از دانش (محصول نهایی)، در مقابل اطلاعات (ماده خام)، است. سرمایه فکری اصطلاحی برای ترکیب دارایی ناملموس بازار، دارایی فکری، دارایی انسانی و دارایی زیرساختاری است که سازمان را برای انجام فعالیت‌های خود توانمند می‌سازد (احمدی و همکاران، ۱۳۹۵). به عبارت دیگر، سرمایه‌های فکری به صورت گروهی از دارایی‌های دانش محور تعریف می‌شوند که به یک سازمان اختصاص دارند و جزء ویژگی‌های آن سازمان محسوب می‌شوند و به طور قابل ملاحظه ای از طریق افزایش سطح ارزش افزوده برای ذینفعان کلیدی، به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر می‌شوند. سرمایه فکری شامل، همه فرآیندها و داراییهایی می‌شود که معمولاً در ترازنامه نشان داده نمی‌شود و همچنین، شامل همه دارایی‌های ناملموس می‌شود (نوروزی چشمه علی و همکاران، ۱۳۹۶).

مدیریت دانش: بیش از ده سال از عمر ابداع مفهوم کلی مدیریت دانش می‌گذرد و در این مدت، تعاریف گوناگونی در این خصوص ارائه گردیده که هر یک ابعادی از این موضوع را نمایش می‌دهند. مدیریت دانش، فرآیند نظام مند منسجمی است که ترکیب مناسبی از فناوری‌های اطلاعاتی و تعامل انسانی را به کار می‌گیرد تا سرمایه‌های اطلاعاتی سازمان را

شناسایی، مدیریت و تسهیم کند. این دارایی ها شامل پایگاه‌های اطلاعاتی، اسناد، سیاست ها و رویه‌های می‌شود. علاوه بر این هم دانش آشکار و هم دانش ضمنی کارکنان را در بر می‌گیرد و از روش‌های متنوع و گسترده برای تصرف، ذخیره سازی و تسهیم دانش در داخل یک سازمان استفاده می‌کند (هرج حسن آبادی و مظفری، ۱۳۹۶). مدیریت دانش، دانستن ارزش دانش، فهم اطلاعات سازمان، استفاده از سیستم‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور حفظ، استفاده و کاربرد دوباره دانش می‌باشد (هرج حسن آبادی و مظفری، ۱۳۹۶). مدیریت دانش، شامل فرآیند ترکیب

بهینه دانش و اطلاعات در سازمان و ایجاد محیطی مناسب به منظور تولید، اشتراک و به کارگیری دانش و تربیت نیروهای انسانی خلاق و نوآور است (اولیو و کاندیدی<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۶). مدیریت دانش، فرآیند کشف، توسعه و ایجاد، نگهداری، ارزیابی و به کار گیری دانش مناسب در زمان مناسب توسط فرد مناسب در سازمان است که از طریق ایجاد پیوند میان منابع انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد ساختاری مناسب برای دست یابی به اهداف سازمانی صورت می‌پذیرد (صیادی و همکاران، ۱۳۹۵).

## جدول ۱: خلاصه پیشینه پژوهش

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	یافته ها
۱	حیدری و نیکویی	۱۳۹۹	بررسی نقش میانجی سرمایه فکری، نوآوری و استراتژی‌های سازمانی بین تسهیم دانش و عملکرد سازمانی	نتایج نشان می‌دهد که، تاثیر تسهیم دانش بر سرمایه فکری، نوآوری و استراتژی‌های سازمانی معنادار است. تاثیر سرمایه فکری، نوآوری و استراتژی‌های سازمانی بر عملکرد سازمانی معنادار بوده است. همچنین، تسهیم دانش تاثیر معناداری بر عملکرد سازمانی داشته است. در مجموع، نتایج نشان می‌دهد که، سرمایه فکری، نوآوری و استراتژی‌های سازمانی در رابطه بین تسهیم دانش و عملکرد سازمانی نقش میانجی دارد.
۲	خیراندیش و همکاران	۱۳۹۶	بررسی تاثیر مدیریت دانش بر توسعه سازمان از طریق نقش میانجی سرمایه فکری در دانشگاه هوایی شهید ستاری	نتایج نشان داد که، مدیریت دانش بر توسعه سازمان و سرمایه فکری و سرمایه فکری بر توسعه سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارند. همچنین، نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان داد که، سرمایه فکری باعث افزایش تاثیر مدیریت دانش بر توسعه سازمان می‌شود.
۳	دارابی و همکاران	۱۳۹۶	بررسی تاثیر سرمایه فکری بر فرآیندهای مدیریت دانش متاثر از فرهنگ سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی استان مازندران	نتایج پژوهش نشان می‌دهد که، سرمایه فکری بر فرآیندهای مدیریت دانش (دانش آفرینی، جذب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش، بکارگیری دانش)، تاثیر نسبتاً قوی و معناداری داشته است.
۴	صلواتیان و همکاران	۱۳۹۶	بررسی الگوی مفهومی پیشنهادی مدیریت دانش	نه عنصر یا مقوله تعیین نیازها، راهبردها و اهداف دانشی، شناسایی و کشف دانش، ذخیره و سازماندهی دانش، تسهیم دانش و به کارگیری دانش، نظام مستندسازی، ارزیابی، شناسایی فعال و حذف دانش منسوخ شده و بازخورد به منبع دانش است که بر نحوه اثربخش جریان دانش در سازمان صداوسیما اشاره دارد.
۵	سمیعی زعفرندی و	۱۳۹۶	بررسی سهم سرمایه فکری و مدیریت دانش در	یافته ها نشان می‌دهد که، مدیریت دانش و سرمایه فکری با یادگیری معلمان رابطه مثبت و معناداری دارد. براساس نتایج

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	یافته‌ها
	آفاکنیری		یادگیری معلمان	تحقیق ابعاد متغیر سرمایه فکری شامل، سرمایه ساختاری، انسانی و ارتباطی هر یک به ترتیب به میزان ۰،۲۹، ۰،۲۸، ۰،۲۷، درصد و ابعاد مدیریت دانش شامل، شناسایی و ایجاد، بکارگیری، هدفمندسازی و انتقال دانش هر یک به میزان ۰،۲۰، ۰،۳۹، ۰،۲۶، درصد از متغیر ملاک، یادگیری را پیش بینی می‌کنند.
6	نوروزی چشمه‌علی و همکاران	۱۳۹۶	بررسی تحلیل اثر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش در شرکت پایانه‌های نفتی ایران	نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که، سرمایه انسانی و ساختاری و رابطه‌ای بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت دارد و از سوی دیگر، این اجزاء به طور غیرمستقیم با نقش میانجی مدیریت دانش بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت دارند.
7	اقبال و همکاران	۲۰۱۹	بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی نوآوری و سرمایه فکری در آموزش عالی	نتایج پژوهش نشان می‌دهد که، فرآیندهای مدیریت دانش بر عملکرد دانشگاه‌های پاکستان تاثیر معناداری دارد. همچنین، مدیریت دانش به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق نقش میانجی نوآوری و سرمایه فکری بر عملکرد تاثیر مثبت می‌گذارد.
8	هارلو	۲۰۱۸	بررسی توسعه استراتژی مدیریت دانش بر سرمایه فکری	نتایج پژوهش نشان می‌دهد که، برای دستیابی به اهداف شرکت، استراتژی مدیریت دانش لازم است. همچنین، استراتژی‌های مدیریت دانش و ابعاد مدیریت دانش بر سرمایه فکری تاثیر معناداری دارد.
9	کابریلو و دامس	۲۰۱۸	چگونه مدیریت دانش استراتژیک، سرمایه فکری را به نوآوری و عملکرد هدایت می‌کند؟	نتایج پژوهش نشان می‌دهد که، ابعاد سرمایه فکری (سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی)، تاثیر مستقیمی بر عملکرد و نوآوری دارد. اما سرمایه انسانی تاثیر مستقیمی بر عملکرد و نوآوری ندارد. همچنین، مدیریت دانش نقش تعدیل کننده در رابطه بین سرمایه فکری و اجزای آن بر عملکرد و نوآوری دارد.
10	حسن و همکاران	۲۰۱۷	ارائه چارچوبی برای سرمایه فکری و عملکرد شرکت	برای بهبود قابل توجه در عملکرد، سرمایه فکری و قابلیت‌های عملیاتی اجباری هستند و مکمل یکدیگرند. آن‌ها می‌توانند با هم، یک اثر هم افزایی بر عملکرد سازمانی داشته باشند.
11	دیاس جوردیو و نواس	۲۰۱۷	بررسی تاثیر مدیریت دانش و سرمایه فکری در شرکت‌های کوچک و متوسط	نتایج پژوهش نشان می‌دهد که، اجزای مدیریت دانش (خلق دانش، ساماندهی، به اشتراک گذاری و کاربرد دانش)، بر سرمایه‌های فکری (ساختاری، رابطه‌ای و انسانی)، تاثیر مثبت و معناداری می‌گذارد.
12	هسونکی و همکاران	۲۰۱۷	بررسی تاثیر سرمایه فکری و مدیریت دانش بر عملکرد شرکت	نتایج نشان می‌دهد که، شرکت‌هایی که سطح بالایی از سرمایه فکری را دارند در استفاده از مدیریت دانش کارا تر هستند. همچنین، شرکت‌هایی دارای سطح بالای از سرمایه فکری می‌توانند عملکرد نوآوری شرکت را با سطوح بالای مدیریت دانش مطابقت دهند.

شمار می‌رود، تبعاً در انجام آن نیز از راهبردهای پژوهش کمی و کیفی استفاده می‌شود، راهبرد کیفی مورد استفاده در مرحله اول پژوهش نظریه داده بنیاد و راهبردهای کمی مورد استفاده در این پژوهش پیمایش و همبستگی می‌باشد. جامعه آماری هدف این پژوهش در بخش کیفی؛ به منظور گردآوری اطلاعات، با به کارگیری روش نمونه‌گیری هدفمند با ۲۰ نفر از خبرگان شامل اساتید دانشگاه و خبرگان و آگاهان اداره گمرک کشور مصاحبه انجام شد و در بخش کمی، جامعه آماری هدف این پژوهش عبارت بودند از کارکنان گمرک استان آذربایجان شرقی به تعداد ۴۳۴ نفر می‌باشند که با استفاده از فرمول کوکران برای جوامع محدود ۲۰۴ نفر حجم نمونه بدست آمد.

مقداری اطلاعات از کتاب‌ها، مقالات و اسناد و مدارک بدست آمده است. داده‌های اولیه نیز از مصاحبه حاصل شده‌اند و در بخش کمی، پرسشنامه، ابزار عمده گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه می‌باشد. پس از بررسی ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش و نیز تحلیل مصاحبه‌های صورت گرفته با کارشناسان گزاره‌های اصلی استخراج و بر آن اساس پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۲۰۴ سوال طراحی گردید. سوالات پرسشنامه در قالب طیف پنج‌گانه لیکرت طراحی گردید. از این منظر پژوهش حاضر در زمره پژوهش‌های میدانی و کتابخانه‌ای به شمار می‌رود. در این پژوهش اعتبار صوری به وسیله آزمودنی‌ها درپیش آزمون مورد بررسی قرار گرفت. در نتیجه برخی گویه‌ها از نظر نوشتاری بهبود یافته و متن پرسشنامه نیز از لحاظ ظاهری زیباتر شد و پس از اصلاحات انجام شده، اعتبار صوری ابزار تایید گردید و مقدار ضریب آلفای کرونباخ (۰/۸۸۵) نشان دهنده پایایی بالا و قابل قبول پرسشنامه است. به منظور سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه، از ارزیابان و داورانی استفاده شد که از اساتید دانشگاهی و خبرگان گمرکات کشور بودند، با توجه به این که تعداد ارزیابان ۱۴ نفر می‌باشد، بر اساس

با توجه به همپوشانی مفهومی بین سرمایه‌های فکری یک سازمان (سرمایه انسانی، سازمانی و اجتماعی) و رویکرد الگوی دانشی، مولفه‌های مدیریت دانش می‌توانند زیربنای یک الگوی مفهومی از اجزای سرمایه فکری را شکل دهند همچنین، نظر به تعاریف مطرح شده پیرامون مفهوم نقشه دانش چنین می‌توان استنباط نمود که نقشه دانش به منزله ابزار یا وسیله‌ای برای آگاهی از دارایی‌ها و سرمایه‌های فکری موجود، شناسایی و ردیابی جایگاه و روابط بین این دارایی‌ها در سازمان است. لذا یک الگوی مطلوب سرمایه فکری می‌تواند در برگیرنده ایجاد نقشه‌های دانش با رویکردهای متفاوت باشد. فقدان یک کار تحقیقی که جوانب فوق را در حوزه سرمایه فکری و رویکرد خط‌مشی دانشی با یکدیگر پوشش داده باشد، پژوهشگر را واداشت تا تحقیقات و استانداردهایی که به طور مجزا از موارد فوق را تحت پوشش قرارداده اند، مدنظر قرار داده و یک الگوی سرمایه فکری با رویکرد مدیریت دانش برای گمرکات کشور ارائه دهد. بنابراین سوال اصلی این است که، آیا امکان شناسایی و بیان شاخص‌های موثر بر مدیریت سرمایه فکری با رویکرد الگوی دانشی در گمرکات کشور وجود دارد یا خیر؟

### روش پژوهش

از آنجا که پژوهش حاضر در پی درک عوامل موثر بر مدیریت سرمایه فکری با رویکرد الگوی دانشی در گمرکات کشور، رهنمودهای موثقی را ارائه دهد یک پژوهش کاربردی محسوب می‌شود. از سوی دیگر با توجه به دانش افزایشی ناشی از طراحی الگوی مدیریت سرمایه فکری با رویکرد الگوی دانشی در گمرکات کشور و بررسی اثرات متغیرهای موثر در آن، این پژوهش جهت گیری توسعه ای نیز دارد. پژوهش حاضر در مرحله کیفی بر پارادایم تفسیری و در مرحله کمی بر پایه پارادایم اثبات‌گرایی استوار است. از آنجا که پژوهش حاضر در زمره پژوهش‌های ترکیبی به

جدول ۲: اعتبار محتوی پرسشنامه

شماره گویه	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
CVR محاسبه شده	85%	85%	85%	85%	71%	71%	57%	100%	85%	71%	100%
شماره گویه	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
CVR محاسبه شده	100%	85%	57%	71%	100%	100%	71%	85%	85%	95%	85%
شماره گویه	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
CVR محاسبه شده	71%	85%	85%	85%	57%	85%	71%	71%	85%	60%	85%
شماره گویه	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
CVR محاسبه شده	100%	85%	71%	85%	85%	85%	57%	100%	71%	57%	85%
شماره گویه	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
CVR محاسبه شده	100%	86%	87%	85%	57%	85%	85%	71%	85%	70%	100%
شماره گویه	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66
CVR محاسبه شده	85%	85%	71%	85%	85%	71%	71%	71%	85%	66%	100%
شماره گویه	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77
CVR محاسبه شده	85%	100%	89%	57%	100%	85%	85%	57%	71%	85%	57%
شماره گویه	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88
CVR محاسبه شده	100%	100%	88%	71%	85%	97%	57%	71%	57%	85%	85%
شماره گویه	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66
CVR محاسبه شده	85%	85%	71%	85%	85%	71%	71%	71%	85%	92%	100%
شماره گویه	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77
CVR محاسبه شده	85%	100%	85%	57%	100%	85%	85%	57%	71%	85%	57%
شماره گویه	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88
CVR محاسبه شده	100%	100%	85%	71%	85%	87%	62%	71%	57%	85%	85%
شماره گویه	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99
CVR محاسبه شده	65%	85%	71%	72%	55%	81%	92%	71%	87%	55%	90%
شماره گویه	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110
CVR محاسبه شده	75%	82%	87%	57%	100%	88%	85%	56%	71%	85%	51%
شماره گویه	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121
CVR محاسبه شده	100%	100%	85%	71%	85%	77%	57%	71%	57%	85%	85%
شماره گویه	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132
CVR محاسبه شده	85%	85%	71%	86%	85%	71%	71%	71%	85%	70%	100%
شماره گویه	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143
CVR محاسبه شده	85%	100%	85%	67%	100%	85%	85%	58%	71%	85%	57%
شماره گویه	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154
CVR محاسبه شده	100%	100%	80%	71%	85%	59%	52%	71%	57%	85%	85%
شماره گویه	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165
CVR محاسبه شده	85%	85%	71%	81%	85%	71%	71%	71%	84%	80%	100%
شماره گویه	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176
CVR محاسبه شده	83%	100%	84%	57%	100%	85%	85%	58%	75%	83%	57%
شماره گویه	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187
CVR محاسبه شده	100%	100%	85%	71%	87%	67%	54%	71%	67%	85%	82%
شماره گویه	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198
CVR محاسبه شده	81%	88%	71%	86%	85%	71%	71%	71%	85%	60%	100%
شماره گویه	199	200	201	202	203	204					
CVR محاسبه شده	83%	94%	87%	89%	100%	72%					

مقوله‌های عمده در قالب یک مدل پارادیمی (مدل زمینه‌ای) حول مقوله هسته به یکدیگر ارتباط داده می‌شوند. در واقع، مدل ترسیم شده به توصیف صوری مقوله‌ی و تحلیل و تبیین آن می‌پردازد. این فرآیند را ترکیب مقوله هسته و پالایش و آراستن سازه‌های منتج شده از آن اطلاق می‌شود. مدل مذکور به صورت یک مدل یا نمودار صوری، اما معنایی و مفهومی به شکل (۱) ترسیم شد.

در همین راستا مقولات استخراجی به صورت زیر دسته بندی شد:

شرایط علی: یادگیری سازمانی، نگرش سیستمی و فناوری اطلاعات

شرایط محوری: سرمایه ارتباطی، سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری

بستر حاکم: سازمانهای همکار، نظریه پردازان خارجی، دولت و شرایط محیطی

شرایط مداخله‌گر: موانع و چالش‌ها شامل، عوامل سازمانی، شرایط جامعه، عوامل فردی و عدم آموزش و پژوهش

راهبردها: خط‌مشی گذاری، برنامه استراتژیک و رضایت و وفاداری کارکنان

پیامد: خط‌مشی گذاری دانش محور، مدیریت دانش، نوآوری، خلاقیت و ایده و سازمان دانش محور

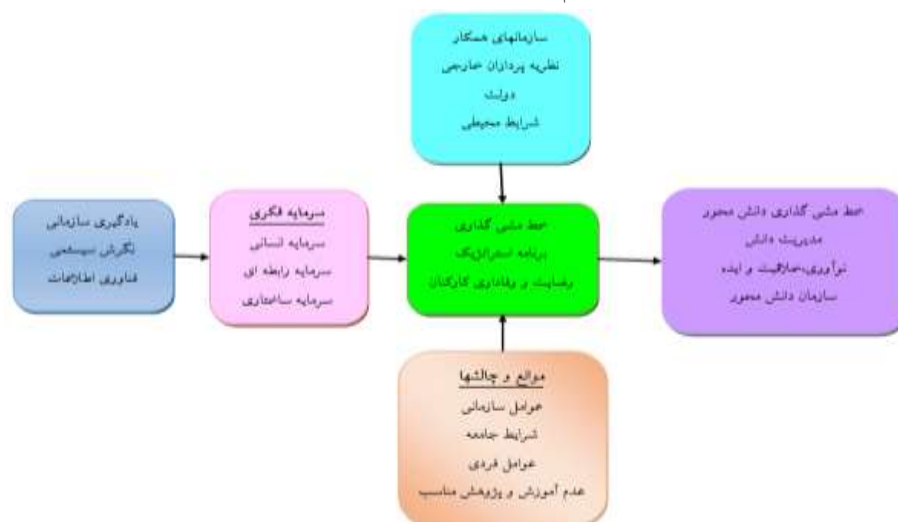
جدول مربوط به شاخص لاوشه، حداقل مقدار قابل قبول باید ۵۱ درصد باشد تا گزینه مورد نظر باقی بماند، درغیراین صورت گزینه از نظر خبرگان اعتبار نداشته و باید حذف شود. پس از محاسبه اعتبار به وسیله فرمول لاوشه مشخص شد که تمامی گویه‌ها دارای نسبت اعتبارمحتوای قابل قبول هستند. خلاصه نسبت اعتبار محتوا به شرح جدول ۲ است.

در این پژوهش برای ورود داده‌ها، سنجش پایایی ابزار از نرم افزار SPSS و برای سنجش اعتبار سازه‌ها و اعتبار مقیاس اندازه‌گیری که با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی صورت گرفته است و رسیدن به مدل معادلات ساختاری از نرم افزار AMOS استفاده شده است.

### یافته‌ها

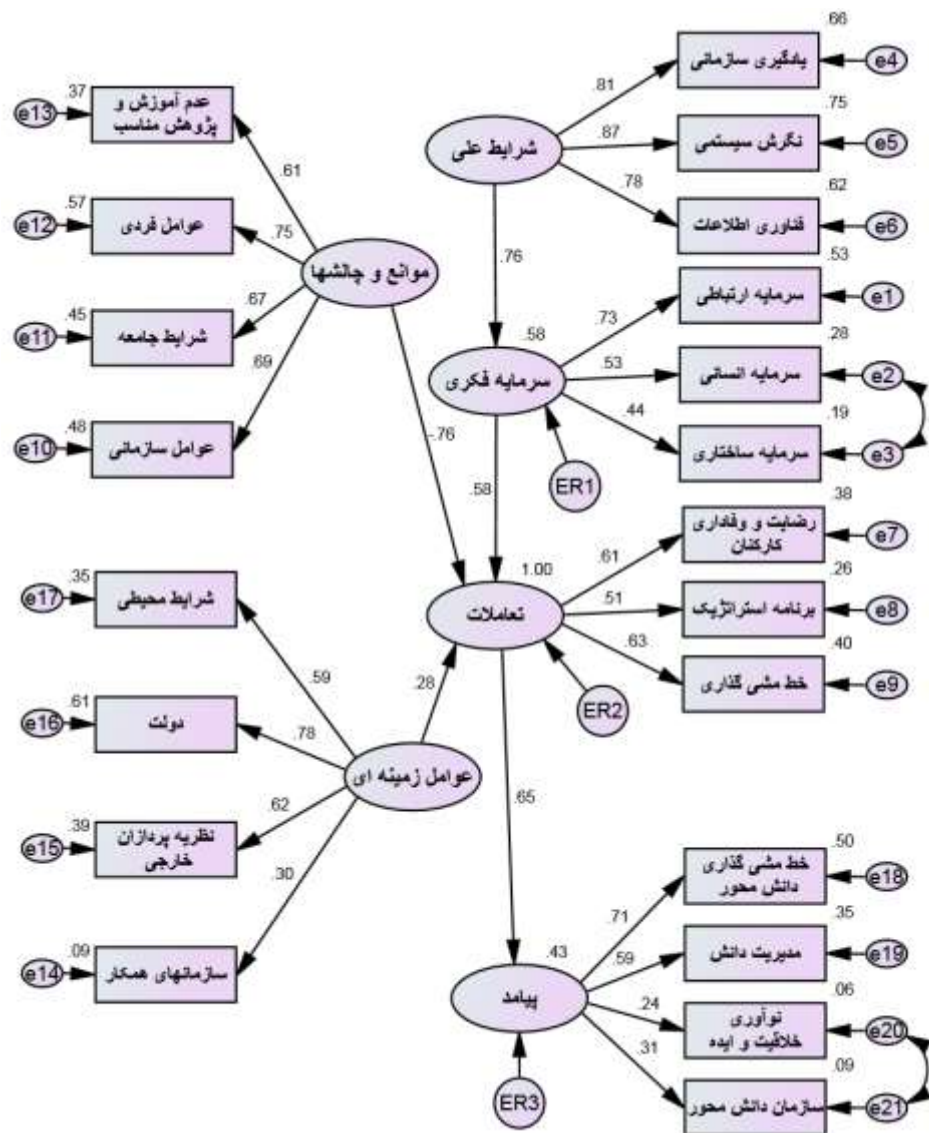
در این مرحله از پژوهش، متن پیاده شده از مصاحبه با تعدادی از اساتید و خبرگان گمرکات کشور، پس از مطالعه با دقت و چندباره آن، خلاصه شده و کلمات، جملات و عبارتهایی که در ارتباط با فرایند مدیریت سرمایه فکری در الگوی دانشی اولیه بود، از دل متون بیرون کشیده شد. روش تحلیل اطلاعات در این پژوهش براساس رویکرد نظام‌مند نظریه‌ای استراوس و کوربین در سه گام اصلی کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی استفاده شده است که مبتنی بر مقایسه مداوم است.

سال سیزدهم / شماره چهل و هشتم / پاییز ۱۴۰۱



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق





شکل ۲: مدل معادلات ساختاری پژوهش مبین فرایند مدیریت سرمایه فکری با رویکرد الگوی دانشی

معادله ساختاری به وجود آمده است. مدل معادله ساختاری شکل (۲)، مدل کلی پژوهش را نشان می‌دهد. همانطوریکه در جدول ۳، آمده است شاخص‌های برازش مدل همگی بیانگر تأیید مدل در سطح اطمینان ۹۹ درصد است.

در این پژوهش برای آزمون فرضیات مدل معادله ساختاری نهایی در نظر گرفته شده است که با توجه به حمایت مدل‌های اندازه‌گیری توسط داده‌های جمع‌آوری شده، شرایط لازم برای آزمون و برآورد مدل‌های

جدول ۳: شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری

شاخص‌ها	RMSEA	CFI	TLI	IFI	CMIN/DF
مدل فرایند الگوی دانشی دانش محور	0.071	0.935	0.995	0.939	2.888

جدول ۴: نتایج تحلیل مسیر روابط تحقیق

مسیر	تخمین غیراستاندارد	خطای استاندارد	نسبت بحرانی	سطح معناداری	ضریب استاندارد	ضریب تعیین
سرمایه فکری <---> شرایط علی	0.632	0.073	8.676	***	0.763	0.582
راهبرد/تعاملات <---> سرمایه فکری	0.453	0.072	6.262	***	0.579	0.335
راهبرد/تعاملات <---> موانع و چالشها	-0.559	0.076	-7.349	***	-0.762	0.581
راهبرد/تعاملات <---> عوامل زمینه ای	0.506	0.173	2.922	0.003	0.284	0.081
پیامد <---> راهبرد/تعاملات	0.737	0.122	6.044	***	0.652	0.452

### بحث و نتیجه گیری

کسب و کار مبتنی بر دانش نیازمند رویکردی است که دارایی‌های نامشهود جدید سازمانی مثل دانش، شایستگی‌ها و نوآوری‌های نیروی انسانی، روابط انسانی، روابط با مشتری و فرهنگ سازمانی، نظام‌ها و ساختارهای سازمانی و ... را در بر گیرد. از این‌رو هدف از این پژوهش شناسایی و بیان شاخص‌های موثر بر مدیریت سرمایه فکری با رویکرد الگوی دانشی در گمرکات کشور می‌باشد، که با استفاده از رویکرد کیفی و با به کارگیری روش تحقیق داده بنیاد انجام گرفته است. ابزار جمع آوری داده‌ها، مصاحبه-های نیمه ساختار یافته بوده و به منظور گردآوری اطلاعات، با به کارگیری روش نمونه‌گیری هدفمند با ۲۰ نفر از خبرگان شامل اساتید دانشگاه، و خبرگان و مدیران گمرکات کشور مصاحبه انجام شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌های کیفی پژوهش عبارتند از: شرایط علی (یادگیری سازمانی، نگرش سیستمی و فناوری اطلاعات)، شرایط محوری (سرمایه ارتباطی، سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری)، بستر حاکم (سازمان‌های همکار، نظریه‌پردازان خارجی، دولت و شرایط محیطی)، شرایط مداخله‌گر (موانع و چالش‌ها شامل، عوامل سازمانی، شرایط جامعه، عوامل فردی و عدم آموزش و پژوهش)، راهبردها (خط‌مشی‌گذاری، برنامه استراتژیک و رضایت و وفاداری کارکنان)، پیامد (الگوی دانش محور، مدیریت دانش، نوآوری، خلاقیت و ایده و سازمان دانش محور).

امروزه در سازمان‌ها علاوه بر دارایی‌های مشهود، دارایی‌های نامشهود اهمیت کلیدی را در راستای موفقیت هر چه بیشتر سازمان‌ها بر عهده دارند. و هر سازمانی در جهت توسعه یک اقتصاد و سیستم دانش محور در تلاش است. زیرا این منابع جزئی از منابع بی-پایان و از عناصر کلیدی موفقیت هر سازمان هستند. سرمایه فکری از مهم‌ترین دارایی‌های نامشهود سازمان است، سرمایه فکری زاده عرصه علم و دانش است و می‌تواند نقش بسیار موثری را در راستای موفقیت مستمر سازمان ایفا نماید. مدیریت سرمایه فکری برای موفقیت طولانی مدت یک سازمان بسیار پراهمیت است و اهمیت دانش به عنوان یک دارایی مهم و باارزش برای سازمان‌های امروزی سبب شده است تا نحوه کسب، توسعه، بهره‌برداری، اداره صحیح و ارتقای آن به یکی از مسؤولیت‌ها و چالش‌های اساسی سازمان‌ها تبدیل شود. امروزه مدیریت دانش نقش بسیار مهمی در ارتقا و بهبود شایستگی‌های اساسی بازی می‌کند تا جایی که می‌توان از مدیریت دانش به عنوان تغییردهنده ساختار سازمانی و فراهم کننده محیطی پویا جهت بهبود شایستگی‌های اساسی سازمان تعبیر کرد. با توجه به چنین رویکردی، دانش سازمان، نشانه‌دهنده توانایی سازمان است و موجب ظهور روش مدیریتی جدیدی بر اساس اطلاعات و دانش شده است که همان مدیریت دانش نامیده می‌شود و امروزه به یک منبع استراتژیک مهم تبدیل شده است. فضای

با توجه به جدول ۴، از آنجائیکه میزان  $0/01 < P=0,000$  می‌باشد و میزان  $28,676 =$  و این میزان از مقدار بحرانی  $2/58$  بالاتر است بنابراین با داده‌های جمع آوری شده از نمونه آماری این پژوهش، مدیریت سرمایه فکری با رویکرد الگوی دانشی در گمرکات کشور شامل: یادگیری سازمانی، نگرش سیستمی و فناوری اطلاعات در میل به سرمایه فکری اثر معناداری دارد. و یافته‌های بدست آمده منطبق است با یافته‌های فتاح ناظم و دیگران (۱۳۹۳)، سمیعی زفرقندی و آفاکتیری (۱۳۹۶) و نوروزی چشمه‌علی و همکاران (۱۳۹۶)، که نشان داد، مدیریت سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه ساختاری و مدیریت سرمایه رابطه‌ای با عملکرد کاری کارکنان دارد و سرمایه انسانی و ساختاری و رابطه‌ای بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت دارد و از سوی دیگر، این اجزاء به طور غیرمستقیم با نقش میانجی مدیریت دانش بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت دارند. طبق جدول ۴، ضریب تعیین شرایط علی مدیریت سرمایه فکری با رویکرد الگوی دانشی در گمرکات کشور شامل: یادگیری سازمانی، نگرش سیستمی و فناوری اطلاعات در میل به سرمایه فکری  $0/582$  می‌باشد و این بدان معناست که شرایط علی با ابعادش  $58,2$  درصد از سرمایه فکری را تبیین و پیشبینی می‌کند. از آنجائیکه میزان  $0/05 < 3P=0,000$  می‌باشد و میزان  $22,922 =$  و این میزان از مقدار بحرانی  $2/58$  بالاتر است بنابراین با داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری این پژوهش، ویژگی‌های زمینه‌ای در حوزه‌های سازمان‌های همکار، نظریه پردازان خارجی، دولت و شرایط محیطی در میل به راهبردها و تعاملات اثر معناداری دارد. ضریب تعیین ویژگی‌های زمینه‌ای در حوزه‌های سازمان‌های همکار، نظریه‌پردازان خارجی، دولت و شرایط محیطی در میل به راهبردها و تعاملات  $0/081$  می‌باشد و این بدان معناست که ویژگی‌های زمینه‌ای در حوزه‌های سازمان‌های همکار، نظریه پردازان خارجی، دولت و شرایط محیطی

$8/1$  درصد از راهبردها و تعاملات را تبیین و پیشبینی می‌کند با یافته‌های . از آنجائیکه میزان  $0/01 < P=0,000$  می‌باشد و میزان  $27,349 =$  و این میزان از مقدار بحرانی  $2/58$  بالاتر است بنابراین با داده‌های جمع آوری شده از نمونه آماری این پژوهش، موانع و چالش‌ها شامل عوامل سازمانی، شرایط جامعه، عوامل فردی و عدم آموزش و پژوهش مناسب در میل به راهبردها و تعاملات اثر معناداری دارد با یافته‌های هسونکی و همکاران (۲۰۱۷)، بررسی تاثیر سرمایه فکری و مدیریت دانش بر عملکرد شرکت هماهنگ بوده و شرکت‌هایی که سطح بالایی از سرمایه فکری را دارند در استفاده از مدیریت دانش کارا تر هستند. ضریب تعیین موانع و چالش‌ها شامل عوامل سازمانی، شرایط جامعه، عوامل فردی و عدم آموزش و پژوهش مناسب در میل به راهبردها و تعاملات  $0/581$  می‌باشد و این بدان معناست که موانع و چالش‌ها شامل عوامل سازمانی، شرایط جامعه، عوامل فردی و عدم آموزش و پژوهش مناسب  $58/1$  درصد از راهبردها و تعاملات را تبیین و پیشبینی میکند. از آنجائیکه میزان  $0/01 < P=0,000$  می‌باشد و میزان  $26,262 =$  و این میزان از مقدار بحرانی  $2/58$  بالاتر است بنابراین با داده‌های جمع آوری شده از نمونه آماری این پژوهش، سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، سرمایه ارتباطی و سرمایه ساختاری در میل به راهبردها و تعاملات اثر معناداری دارد. ضریب تعیین سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، سرمایه ارتباطی و سرمایه ساختاری در میل به راهبردها و تعاملات  $0/335$  می‌باشد و این بدان معناست که سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، سرمایه ارتباطی و سرمایه ساختاری  $33/5$  درصد از راهبردها و تعاملات را تبیین و پیشبینی می‌کند. از آنجائیکه میزان  $0/01 < P=0,000$  می‌باشد و میزان  $26,044 =$  و این میزان از مقدار بحرانی  $2/58$  بالاتر است بنابراین با داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری این پژوهش، سرمایه فکری شامل سرمایه

### پیشنهادات

- براساس نتایج این پژوهش یادگیری و استفاده از دانش فنی زمینه ساز استفاده از سرمایه فکری است. دانشی که از طریق دریچه یادگیری سازمانی به سازمان وارد می‌شود، در تمامی مولفه‌های سرمایه‌های فکری تسری پیدا می‌کند. بنابراین گمرکات کشور، باید با تقویت ابعاد یادگیری سازمانی که شامل: یادگیری فردی، یادگیری سطح گروهی و یادگیری سطح سازمانی است، در جهت بهبود مدیریت سرمایه فکری اقدام جدی بعمل آورند.

- براساس نتایج این پژوهش می‌توان گفت: داشتن نگرش سیستمی از عوامل مهم بهره‌گیری از سرمایه فکری است. بنابراین تغییر رویکردی از مدیریت سنتی منابع انسانی به مدیریت استراتژیک منابع انسانی باید در همه سازمان‌های نقش دار در سیستم مدیریت یکپارچه صورت پذیرد.

- براساس نتایج این پژوهش، شکل‌های جدید سازمانی تنها به این دلیل پدید آمد که اکنون پایگاه دانش را می‌توان از طریق ابزار الکترونیکی در اختیار دیگران قرار دهد. فناوری‌های جدید اطلاعات مانند اینترنت در شیوه‌های استفاده از پایگاه‌های دانش سازمانی، انقلابی به راه انداخته است. با پیوند این فناوری‌ها و مهارت‌های منحصر به فرد و تجربه کارکنان، منبعی از انرژی پدید می‌آید که مدیریت دانش را به پیش خواهد برد.

### منابع و مأخذ

آقاجانی، حسنعلی و ساعده شایقی. (۱۳۹۹). تاثیر مدیریت سرمایه فکری بر بهبود عملکرد سازمانی با تاکید بر شاخص سرمایه انسانی، اولین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت، شیراز، موسسه بین المللی آموزشی و پژوهشی خوارزمی.

[https://www.civilica.com/Paper-FNCAM01-FNCAM01\\_458.html](https://www.civilica.com/Paper-FNCAM01-FNCAM01_458.html)

احمدی، محمد، حاتمی زاده، نیکتا، حسینی، محمدعلی، (۱۳۹۸)، شناسایی و دسته بندی مفاهیم و

انسانی، سرمایه ارتباطی و سرمایه ساختاری در میل به راهبردها و تعاملات اثر معناداری دارد با یافته های. کابریلو و دامس (۲۰۱۸). خیراندانیش و همکاران (۱۳۹۶) چگونه مدیریت دانش استراتژیک، سرمایه فکری را به نوآوری و عملکرد هدایت می‌کند منطبق است. یا مدیریت دانش بر توسعه ساختار سازمان و سرمایه فکری تاثیر مثبت و معناداری دارند هم افزایی و انطباق دارد.

در ادامه نتایج پژوهش نشان می‌دهد که، ابعاد سرمایه فکری (سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی)، تاثیر مستقیمی بر عملکرد و نوآوری دارد ضریب تعیین راهبردها و تعاملات در حوزه‌های خطمشی گذاری، برنامه استراتژیک و رضایت و وفاداری کارکنان در میل به خطمشی گذاری دانش محور ۰/۴۵۲ می‌باشد و این بدان معناست که راهبردها و تعاملات در حوزه‌های خطمشی گذاری، برنامه استراتژیک و رضایت و وفاداری کارکنان ۴۵/۲ درصد از خطمشی گذاری دانش محور را تبیین و پیشینی می‌کند. با نتایج نعمتی و دیگران (۱۳۹۹) که به نتایجی چون؛ هدفمند بودن مدیریت دانش، استفاده و پیاده سازی آن، اهمیت به نیروی انسانی به جهت کمک در سهولت پیاده سازی مدیریت دانش در حوزه خطمشی گذاری و رضایت عملکردی کارکنان و نیروی انسانی به عنوان مهمترین منبع و عنصر سازمانی در استفاده از مدیریت دانش در جهت رسیدن به مزیت رقابتی است در ارتباط است و مورد تایید تاثیرگذاری مدیریت سرمایه فکری در تعیین استراتژی ها و خطمشی گذاری‌های موثر سازمان است. با توجه به شرایط موثر بر مدیریت سرمایه فکری در خطمشی گذاری دانشی گمرکات کشور به مدیران و مسئولین گمرکات کشور برای حصول به خطمشی گذاری دانشی پیشنهاد زیر مطرح می‌شود:

مراکز آموزش عالی فنی و مهندسی. فصلنامه آموزش مهندسی ایران ۴۱-۱۹.

سمیعی زفرقندی، مرتضی، آقاکیتری، ندا. (۱۳۹۶). سهم سرمایه فکری و مدیریت دانش در یادگیری معلمان، فصلنامه خانواده و پژوهش، شماره ۳۵، صص ۱۰۳-۸۸.

صلواتیان، سیاوش، موسویان، مرتضی، ایراندوست، محسن. (۱۳۹۶). الگوی مفهومی پیشنهادی مدیریت دانش برای سازمان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران، اندیشه مدیریت راهبردی، سال ۱۱، شماره ۲، پیاپی ۲۲، صص ۱۸۴-۱۴۹.

نوروزی چشمه علی، الهام، روشن، علیقلی، 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، سال ۴، شماره ۱۳، صص ۱۱۹-۹۵.

هرج حسن آبادی، فهیمه، مظفری، محمدمهدی. (۱۳۹۶). ضرورت پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان ها و نقش آن در کسب مزیت رقابتی، اولین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت نوین مدیریت در ایران.

Bartolacci, F., Caputo, A., & Soverchia, M. (2020). Sustainability and Financial Performance of SMEs: A Bibliometric and Systematic Literature Review. *Business Strategy & The Environment*.

Cabrilo, Sven Dahms, (2018) "How strategic knowledge management drives intellectual capital to superior innovation and market performance", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 22 Issue: 3, pp.621-648.

Dias Jordão, Jorge Casas Novas, (2017) "Knowledge management and intellectual capital in networks of small- and medium-sized enterprises", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 18 Issue: 3, pp.667-692.

Harlow, (2018) "Developing a knowledge management strategy for data analytics and intellectual capital", *Meditari Accountancy Research*, Vol. 26 Issue: 3, pp.400-419.

Hassan, S., Mei, T. S., & Johari, H. (2017). Mediating role of operational capabilities between intellectual capital and organizational performance: a proposed theoretical FRAMEWORK. *Academy of Strategic Management Journal*, 16 (3).

مؤلفه‌های سرمایه فکری در سازمان، نشریه مدیریت ارتقای سلامت، دوره ۵، شماره ۳، صص ۲۷-۱۵.

تقی پور، محمد، محبوبی، مریم، فراگوزلوف حمید. (۱۳۹۵). بررسی تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موانع به اشتراک گذاری دانش، فصلنامه علمی پژوهشی پردازش و مدیریت اطلاعات، دوره ۳۱، شماره ۴، صص ۱۰۷۴-۱۰۴۹.

چوپانی، ح.، زارع خلیلی، م.، قاسمی، ع.، و غالمزاده، ح. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین سرمایه فکری با نوآوری سازمانی مطالعه موردی شرکت سهامی بیمه توسعه، فصلنامه ابتکار و خالقیت در علوم انسانی، دوره ۲، شماره ۱، صفحات ۲۷-۵.

حسنوی، رضا، اخوان، پیمان، رمضان، مجید، زاهدی، محمدرضا. (۱۳۹۵). ارائه مدل سنچس میزان تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه‌های فکری در یک مرکز دانش بنیان، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال ۱۵، صص ۳۷-۲۰.

حیدری، مرضیه، نیکویی، محمدحسین. (۱۳۹۹). بررسی نقش میانجی سرمایه فکری، نوآوری و استراتژی‌های سازمانی بین تسهیم دانش و عملکرد سازمانی، در حال انتشار.

خیراندیش، مهدی، طوری، سارا، حواسی، سحر. (۱۳۹۶). تاثیر مدیریت دانش بر توسعه سازمان از طریق نقش میانجی سرمایه فکری در دانشگاه هوایی شهید ستاری، نشریه علمی ترویجی، سال ۱۲، شماره ۴۸، صص ۱۱۷-۹۸.

دارابی، رویا، نصیری، محمد، مولایی ایل ذوله، علی. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر سرمایه فکری بر فرآیندهای مدیریت دانش متاثر از فرهنگ سازمانی (دانشگاه علوم پزشکی استان مازندران)، مدیریت سلامت، ۲ (۶۸)، صص ۷۳-۶۵.

سلیمی، راثیان. (۱۳۹۰). ارائه چارچوب مفهومی ارزیابی سرمایه فکری در آموزش عالی: رهیافتی برای

Hussinki, Paavo Ritala, Mika Vanhala, Aino Kianto, (2017) "Intellectual capital, knowledge management practices and firm performance", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 18 Issue: 4, pp.904-922.

Masud, H., & Daud, W. N. W. (2019). Human Resource Management Practices and Organizational Commitment: Research Methods, Issues, and Future Directions.

Secundo Giustina, Alessandro Marherita, Gianluca Elia and Giuseppina Passiante, Intangible assets in higher education and research: mission, Performance or both?", *Journal of Intellectual Capital*. Vol.11, No.2, (2010), pp: 140-157.

Sila, I. (2020). Investigating changes in TQM's effects on corporate social performance and financial performance over time. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31 (1-2), 210-229.

یادداشت‌ها

<sup>1</sup> *Intellectual Capital*

<sup>2</sup> *Serenko and Bontis*

<sup>3</sup> *Allam*

<sup>4</sup> *Jardon and Dasilva*

<sup>5</sup> *Bartolacci et al*

<sup>6</sup> *Fullwood*

<sup>7</sup> *Jesús*

<sup>8</sup> *Sila*

<sup>9</sup> *Masud & Daud*

<sup>10</sup> *John Kenneth Galbraith*

<sup>11</sup> *Stewart*

<sup>12</sup> *Edvinsson*

<sup>13</sup> *Oliver & Kandadi*



## Identify and Express Indicators Affecting the Management of Intellectual Capital with a Knowledge Model Approach at the Country's Customs

Ali Razman<sup>1</sup> - Hossein Ganjinia<sup>\*2</sup> - Musa Rezvani Chaman Zamin<sup>3</sup>

### Abstract

**Objective:** Organizations for their development must have capabilities that can be used to create scarce, valuable and unimaginable resources. Intellectual capital management is a competitive advantage that is difficult to emulate. The purpose of this study is to identify and express the indicators affecting the management of intellectual capital with a knowledge model approach in the country's customs.

**Method:** The research was conducted within the framework of a qualitative approach and using the foundation data method. Data collection tools were semi-structured interviews and in order to collect information, 20 experts and informants of the country's customs administration were interviewed using purposive sampling method. Data analysis was performed in three stages of open, axial and selective coding.

**Findings:** In the form of a paradigm model including communication capital, human capital, structural capital as a central category and organizational learning, systemic attitude and information technology as causal conditions, partner organizations, foreign theorists, government and environmental conditions were considered as background factors, barriers and challenges, including organizational factors as knowledge-based strategies and policies, knowledge management, innovation, creativity, ideas and knowledge-based organization as consequences.

**Results:** The significance of measurement models and structural equations is at the level of 99% confidence.

**Keywords:** Intellectual capital management, knowledge model, country customs, knowledge indicators

---

<sup>1</sup> PhD Student, Public Administration, Islamic Azad University, Astara, Iran.

<sup>2</sup> Assistant Professor, Public Administration, Islamic Azad University, Rasht, Iran. (Corresponding Author)

<sup>3</sup> Assistant Professor, Public Administration, Islamic Azad University, Astara, Iran.