

ارائه چارچوب مفهومی تدوین چشم انداز، ارزیابی و گزارشگری سرمایه فکری در نظام بانکی

دکتر غلامحسین تقی نتاج

دانشیار و عضو هیئت علمی دانشگاه امام حسین (ع)

محمد مهدی مومن زاده

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابرسی دانشگاه علامه طباطبایی

تاریخ دریافت: ۹۱/۰۳/۲۴، تاریخ پذیرش: ۹۱/۰۷/۱۸

چکیده:

در اقتصاد دانش بنیان امروزی سرمایه‌های فکری در مقایسه با دارایی‌های مشهود و فیزیکی ارزش و اهمیت بیشتری یافته‌اند و به عنوان محرک پیش برنده کلیدی و منبعی مهم برای کسب «مزیت رقابتی پایدار» و بهبود عملکرد سازمانی به کار گرفته می‌شوند. اجزای مختلف سرمایه‌های فکری دارای اثرات متقابلی هستند که ایجاد «ارزش» می‌کنند و موفقیت یک سازمان به توانایی سازمان در مدیریت این منابع کمیاب بستگی دارد.

در کنار این تحول، در محیط پویا و رقابتی امروز که سرشار از تغییر و بی ثباتی و آکنده از عدم قطعیت‌هاست، تنها رویکرد و سیاستی که احتمال کسب موفقیت بیشتری برای سازمان به همراه دارد، تلاش برای معماری آینده است. این تلاش سبب می‌شود تا مدیران با کسب آمادگی‌های لازم و تصمیم‌گیری‌های مناسب فقط نظاره‌گر تحولات آینده نباشند. نظر به این ضرورت، آینده پژوهی به شکلی نظام‌مند به مطالعه آینده می‌پردازد و ابزاری برای مهندسی هوشمندانه آینده و سیاستگذاری پیش‌نگر به شمار می‌آید. این پژوهش نیز تلاشی است که با نگاهی به ادبیات آینده پژوهی، در صدد ارائه الگویی روش‌مند برای تدوین چشم انداز سرمایه فکری در نظام بانکی است. الگویی از چشم‌انداز که قابلیت تحلیل تصویر مطلوب در این حوزه را دارا باشد.

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نوع پژوهش‌های کیفی تحلیل محتواست. روش این پژوهش نیز روش چشم‌انداز است که به شیوه توصیفی/کتابخانه‌ای (بررسی اسناد و مدارک) و با رویکردی فرا تحلیلی انجام گرفته است.

در این مقاله تلاش شده است؛ با توجه به چالش‌های شناسایی، ارزیابی و گزارشگری سرمایه فکری بانک‌ها در مقایسه با دارایی‌های مادی آن‌ها و ضرورت پیوند برنامه‌های شناسایی و ارزیابی سرمایه‌های فکری و دانشی با جهت‌دهی راهبردی نظام بانکی، چارچوب مفهومی تدوین چشم‌انداز، شناسایی، سنجش و گزارشگری شاخص‌های سرمایه فکری و دانشی ارائه شود، تا راهنمای عملی اجرای مدیریت سرمایه فکری در نظام بانکی باشد.

در ادامه مدلی شامل سه مرحله و هفت گام اساسی به منظور تدوین چشم انداز، طراحی راهبردها، تعیین شاخص‌ها و گزارشگری سرمایه‌های فکری ارائه شده که این الگو به منظور تحلیل دقیق‌تر و گزارشگری مربوط‌تر و قابل اتکاتر، از صورت‌های وضعیت، عملکرد و گزارش روند سرمایه‌های فکری بهره می‌جوید.

واژه‌های کلیدی: سرمایه فکری، مدل گزارشگری سرمایه فکری، بانک، آینده پژوهی، چشم‌انداز

مقدمه

ظهور اقتصاد دانش محور و رقابت مبتنی بر دانش، سازمان‌ها را بر آن داشته است که به سازماندهی دارایی‌های دانشی^۱ و تلقی ارزش راهبردی از آن اهمیت دهند. [۵] در اقتصاد جهان امروز دانش به عنوان مهمترین سرمایه جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی شده است. [۱۲] به طوری که از آن به عنوان ماده اولیه اقتصاد و مهم‌ترین پیامد آن یاد می‌کنند [۲۹] در این دوران موفقیت سازمان‌ها منوط به کسب سرمایه‌های نامشهودی است که دستیابی به آن‌ها می‌تواند منجر به مزیت رقابتی پایدار گردد. [۴۱] و سرمایه فکری که به ترکیبی از منابع نامشهود و فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که به سازمان‌ها اجازه می‌دهد منابع مالی، مادی و انسانی خود را طوری تغییر شکل دهند که منجر به خلق ارزش گردد [۴۳] به عاملی مهم در توسعه اندیشمندانه [۳۳] و ارزشمندترین دارایی و قدرتمندترین سلاح رقابتی مبدل شده است. [۵۳]

در محیط راهبردی جدید، سازمان‌هایی پیشرفت خواهند کرد که خود را سازمان‌های یادگیرنده‌ای بدانند که هدفشان بهبود مداوم سرمایه فکری است. [۲۴] از مزایای سنجش ابعاد سرمایه‌های فکری می‌توان شناسایی و تعیین دارایی‌های نامشهود، تشخیص الگوهای جریان دانش در سازمان، اولویت‌بندی مباحث کلیدی دانش، سرعت‌دهی به الگوهای یادگیری سازمانی، ایجاد فرهنگ عملکردگرا و... را برشمرد.

لیکن 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 خلق، پرورش، کنترل و حفظ یک منبع مستحکم مزیت رقابتی را می‌دهد، چیزی که به سادگی به تصرف رقبا در نخواهد آمد. [۲۲] در حالی که حسابداری مالی به گذشته گرایش دارد، اندازه‌گیری سرمایه فکری آینده‌نگر است. اندازه‌گیری سرمایه فکری واقعیت‌های نرم (کیفیت‌ها) را در بر می‌گیرد، در حالی که حسابداری مالی واقعیت‌های سخت (کمیت‌ها) را ارزیابی می‌کند. اندازه‌گیری سرمایه فکری بر ایجاد ارزش تمرکز دارد، در حالی که حسابداری مالی بازدهی عملیات گذشته و جریان نقدینگی را منعکس می‌سازد. به تدریج مشخص شده است که اندازه‌گیری‌های مالی سنتی در هدایت تصمیم‌گیری راهبردی ناکافی است. [۲۵]

نظام بانکی به عنوان یک صنعت خدمات محور در طی سال‌های اخیر با فشارهای محیطی و چالش‌های فراوانی روبرو بوده محققان از این فشارها تحت عنوان سه سی (C): تغییر، مشتریان و رقابت یاد کرده‌اند.

در کشور ما نیز تغییرات فناوری، محیطی و بین‌المللی، گسترش دامنه رقابت بین بانک‌ها و افزایش سطح دانش و آگاهی مشتریان از چالش‌های پیش روی نظام بانکی بوده است. در این میان گرچه گام‌هایی در حوزه مدیریت منابع انسانی، مدیریت دانش، آموزش و ساختار درون سازمانی در بانکداری کشور برداشته شده است، به نظر می‌رسد که این گام‌ها از انسجام و ارتباط کافی برخوردار نیستند.

[۶] همچنین تاکنون در صنعت بانکداری در خصوص اندازه‌گیری سرمایه فکری تحقیقات چندانی صورت نگرفته است. [۷]

اندازه‌گیری و مدیریت سرمایه فکری به بانک‌ها اجازه می‌دهد تا از موقعیت بهتری در موارد ذیل برخوردار شوند و از مزایای حاصل از آن

بهره‌مند گردند:

- نوآوری، بهبود مستمر در کیفیت و روش‌های ارائه خدمات و ارائه خدمات بر اساس نیازهای مشتریان

- افزایش سهم از بازار داخلی و بانکداری بین‌المللی

- انعطاف پذیری و واکنش سریع نسبت به تغییرات [۴۸]

- تخصیص منابع کمیاب حول محورهایی که به ایجاد مزیت رقابتی می‌انجامد.

- پیشرفت در امر آموزش و پژوهش، نوآوری، و مزایای حاصل از آن‌ها

- نوآوری و گسترش خدمات در حوزه‌های بانکداری خرد، بانکداری الکترونیکی و بانکداری اختصاصی

- توسعه دارایی‌های نامشهود [۴۵]

- مشتری‌مداری، پاسخگویی، کسب رضایت، وفاداری و اعتماد مشتریان

- خلق ارزش برای ذینفعان از طریق تبدیل دانش و سرمایه‌های فکری صریح و ضمنی به محصولات، خدمات و راهکارهای بهتر نسبت به سایر بانک‌ها.

در این مقاله، در پی آنیم که با طراحی الگویی مناسب به منظور تدوین چشم‌انداز، طراحی راهبردها، تعیین شاخص‌ها و گزارشگری سرمایه‌های فکری نظام بانکی به فرآیند تدوین استراتژی‌های سازمانی در این حوزه جهت دهیم و امکان مقایسه تحلیلی سرمایه فکری بانک‌ها را جهت نیل به اهداف راهبردی و رقابت با سایر بانک‌ها و سازمان‌ها، فراهم سازیم. سؤال‌های اساسی این نوشتار این است که:

• مؤلفه‌ها و شاخص‌های بومی و کاربردی ارزیابی سرمایه فکری در نظام بانکی کشور کدامند؟

• مدل مناسب شناسایی، سنجش و گزارش‌دهی سرمایه فکری نظام بانکی با اتخاذ رویکرد آینده‌پژوهی راهبردی چیست؟

• الگوی مناسب تدوین چشم‌انداز سرمایه فکری در نظام بانکی با راهبرد بانکداری اسلامی کدام است؟

برای پرداختن به مسئله مقاله و پاسخ به پرسش‌های یاد شده، پس از معرفی سرمایه فکری، عناصر آن و اهمیت ارزیابی آن در نظام بانکی، مدل مورد نظر مقاله در سه مرحله و هفت گام اساسی تشریح می‌شود. این مدل برای گزارشگری و تحلیل وضعیت از ابزارهایی همچون صورت‌های وضعیت و عملکرد، یادداشت‌های توضیحی و گزارش روندها (کوتاه مدت، میان مدت، و بلند مدت) بهره می‌برد.

چستی سرمایه فکری

سرمایه فکری یک سازمان، دارایی‌ها و منابع ذهنی و نامشهودی است که سازمان با برگردان آن‌ها به فرآیندهای جدید برای تولید کالا و خدمات به خلق ارزش می‌پردازد. [۱۰] به روایت شیخ^۱ دیرینه سرمایه فکری به گالبرایت^۲ (۱۹۶۹) باز می‌گردد. سرمایه فکری از دید این اندیشمند به عنوان شکلی از دانش، ظرفیت ذهنی و فعالیت ذهنی که موجب خلق ارزش برای دانش می‌شود مورد توجه قرار گرفته است. [۵۰] در اواخر دهه ۱۹۸۰ اولین کوشش‌ها و تلاش‌ها به وسیله مشاوران سازمانی برای عملی ساختن حساب‌ها یا صورت‌های گزارش سرمایه‌های فکری شروع شد. [۵۱] در سال ۱۹۹۰ برای اولین بار نقش مدیریت سرمایه فکری ظهور کرد و دارای یک پست

1 - Shih

2 - Galbraith

رسمی شد [۸] از اواخر دهه ۱۹۹۰ سرمایه فکری به عنوان یک موضوع معروف و مهم شناخته شد، کنفرانس‌ها و سمینارهای بسیاری در این زمینه برگزار، مقالات با ارزشی به مخاطبان ارائه و پروژه‌های تحقیقاتی با هدف پیوند تئوری و عمل سرمایه فکری اجرا شد. [۴۲]

سرمایه فکری به تمام دانش و توان کارکنان اطلاق می‌شود و هر فرآیندی که از قدرت بشری، دانش، اطلاعات، تجربه، نوآوری، توانایی یادگیری سازمانی، ارتباط با مشتریان و ساختار سازمانی ریشه می‌گیرد می‌تواند به عنوان سرمایه فکری طبقه‌بندی شود؛ به شرط آنکه بتواند دانش را در آینده ذخیره سازی یا ارزشگذاری کند یا دانش ضمنی کارکنان را به دانش صریح ترجمه کند. [۵] نکته اخیر به این موضوع اشاره دارد که سرمایه فکری حرکت از دانش به سمت استفاده از دانش است، یعنی روابط و فرآیندها برای اینکه به عنوان سرمایه فکری محسوب گردند باید دانش را به محصول یا خدمتی تبدیل نمایند که برای سازمان ارزشمند باشد. [۲۱]

این سرمایه تحت اصول اقتصاد فراوانی (فزاینده) عمل می‌کند؛ یعنی با استفاده بیشتر نه تنها از ارزش آن کاسته نمی‌شود بلکه بر ارزش آن نیز افزوده خواهد شد، و نیروی محرکه اصلی و پایدار عملکرد سازمانی است که بهتر از هر چیزی ارزش واقعی سازمان را منعکس می‌کند.

سرمایه فکری با برنامه ریزی راهبردی و تهیه نقشه استراتژی سازمان ارتباط نزدیکی دارد؛ از دیدگاه راهبردی از یک سو استفاده از سرمایه فکری برای ایجاد و خلق دانش و استفاده از این دانش برای ارتقاء ارزش شرکت مورد توجه قرار می‌گیرد و از سوی دیگر، از جنبه طراحی ساز و کارهایی برای گزارشگری که موارد کیفی (غیر مالی) و مالی سرمایه‌های فکری را به طور همزمان اندازه گیری کند، مورد توجه است.

به طور کلی تعاریف متنوعی برای سرمایه فکری مطرح شده و تعریفی واحد و منسجم از سرمایه فکری ارائه نشده است، برخی تعابیر که برای سرمایه فکری ارائه شده آن را یک چیز فرار و گریزان [۲۳] شامل همه فرآیندها و دارایی‌هایی که در ترازنامه نشان داده نمی‌شود و حاصل جمع دانش اعضای یک سازمان [۴۷]، مواد فکری از قبیل دانش و اطلاعات [۲۴]، مجموعه منحصر به فردی از منابع مشهود و نامشهود سازمان [۳۷]، تفاوت بین ارزش بازاری یک شرکت و هزینه‌های جایگزینی دارایی‌های آن [۴۹]، فاصله میان ارزش بازاری و ارزش دفتری سازمان و منابع سازمانی از قبیل کارکنان، مشتریان، فن‌آوری اطلاعات، وظایف اداری و دانش [۸] ذکر شده است. اگرچه تاکنون تعریفی از سرمایه فکری که مورد پذیرش همگان باشد، ارائه نشده است، ولی اکثر محققان و صاحب نظران حوزه سرمایه فکری به تعریف سرمایه فکری بر حسب اجزای تشکیل دهنده آن اجماع نظر دارند. [۱۶]

عناصر سرمایه فکری

سرمایه فکری به سه گروه اصلی تقسیم می‌شود:

یک: سرمایه انسانی: افرادی که منبع ابداع و نوآوری هستند؛

دو: سرمایه ساختاری: ابزاری که برای تقسیم و انتقال دانش به کار می‌رود؛

سه: سرمایه ارتباطی (رابطه‌ای): عبارت از روابطی است که در تجارت ایجاد ارزش می‌کند.

سرمایه فکری به وسیله تعامل و اثر متقابل میان هریک از عناصر سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای خلق می‌شود. سرمایه انسانی به تنهایی قادر به ایجاد ارزش نیست مگر آنکه با دو عنصر دیگر همراه شود. در ادامه هر کدام از این عوامل تشریح و توصیف خواهد شد.

۱- سرمایه انسانی

سرمایه انسانی نشان دهنده موجودی دانش افراد یک سازمان است [۲۶] روس و همکارانش بر این باورند که کارکنان سرمایه فکری را از طریق، شایستگی، نگرش و چالاکی فکریشان ایجاد می کنند. [۴۶] سرمایه انسانی شامل:

۱-۱) مهارت‌ها و شایستگی‌های نیروی کار

۲-۱) دانش آن‌ها در زمینه رشته‌هایی که برای موفقیت سازمان مهم و ضروری هستند و

۳-۱) استعدادها، خلاقیت، اخلاق و رفتار آن‌هاست.

۲- سرمایه ساختاری

به طور کلی سرمایه‌های انسانی هر شب به خانه‌هایشان باز می گردند. وظیفه مدیران ساخت دارایی‌های دانشی است که شب به خانه باز نگردند. این مهم می تواند از طریق سرمایه ساختاری که شامل فن آوری‌ها، شبکه داده‌ها، انتشارات، فرآیندها و سازمان می شود، انجام شود. [۲۵] سرمایه ساختاری، محیطی ایجاد می کند، که دانش از طریق آن خلق و آماده ورود به بازار می شود. [۵۲] سرمایه ساختاری شامل تمامی ذخایر غیر انسانی دانش در سازمان است. این سرمایه شامل سخت افزار، نرم افزار، پایگاه‌های اطلاعاتی، ساختار سازمانی، حق ثبت اختراعات، علائم تجاری و هرگونه قابلیت سازمانی دیگری است که از بهره وری کارکنان پشتیبانی کند.

۳- سرمایه ارتباطی (رابطه‌ای)

موضوع اصلی سرمایه رابطه‌ای، دانش موجود در مسیرهای بازاریابی و روابط با مشتریان است. سرمایه مشتری نشان دهنده توانایی بالقوه یک سازمان به سبب عوامل نامشهود بیرونی است. [۹] سرمایه ارتباطی به وفاداری مشتریان، کانال‌های توزیع، شرکای همکار، قراردادهای خوب و گواهینامه‌ها اطلاق می شود [۵۱]

اهمیت سرمایه فکری در نظام بانکی

تحولات کسب و کار در صنعت بانکداری شامل تغییر در مقررات بخشی، تغییر در تقاضای مصرف کنندگان خدمات بانکی، تغییرات تکنولوژیکی، و ورود رقبای جدید از کسب و کارهای بیرون از صنعت بانکداری است. [۲۵] و [۳۹] به سبب این تحولات و به دلیل رقابت فزاینده در صنعت بانکداری، بانک‌ها و مؤسسات بانکی به منظور از دست ندادن مشتریان، استراتژی‌های عملکرد و بازاریابی خود را توسعه می دهند. این مؤسسات باید تلاش کنند روابط بلندمدتی با مشتریان خود ایجاد و حفظ نمایند تا از مزیت‌های وفاداری آنها بهره‌مند شوند. ادبیات خدمات بانکی بیانگر آن است که بانک‌ها باید در تلاش‌های خود بر سه مورد تأکید کنند: ارزش سهامدار، ارزش کارکنان و ارزش ادراکی مصرف کننده. [۳۵] افزایش ارزش در سه زمینه فوق به ایجاد مزیت رقابتی پایدار، بهبود عملکرد، بهبود مستمر در ارائه خدمات و در نهایت افزایش رضایت مشتریان و وفاداری آن‌ها می انجامد. یکی از مهم‌ترین راهبردهای مؤثر در خلق و افزایش ارزش‌های سه گانه فوق مدیریت و توسعه سرمایه‌های فکری بنگاه است.

در صنعت بانکداری در خصوص اندازه گیری سرمایه فکری تحقیقات چندانی صورت نگرفته است. یکی از محدود تحقیقات در این زمینه متعلق به پولیک^۱ است. وی با استفاده از مدل ضریب فکری ارزش افزوده، عملکرد سرمایه فکری را در بانک‌های اطریشی طی سال‌های ۱۹۹۵-۱۹۹۳ و همچنین بانک‌های کرواسی طی سال‌های ۲۰۰۰-۱۹۹۶ مورد مطالعه و اندازه گیری قرار داد. طبق یافته‌های این دو تحقیق مشخص گردید که اختلاف معنی داری در رتبه بندی بانک‌ها بر اساس سنج‌های کارایی و حسابداری سنتی وجود دارد.

مطالعه پولیک همچنین نشان داد که سرمایه فکری در بسیاری از بنگاه‌های خدماتی هنوز همسنگ با سرمایه‌های فیزیکی و مالی نیست، به همین دلیل ناسازگاری شدیدی بین مدل‌های اندازه‌گیری جدید و سیستم‌های حسابداری فعلی دیده می‌شود. [۴۳] و [۴۴] کابریتا و لی آندرو^۱ نیز در مطالعه جامعشان در سال ۲۰۰۷ به بررسی نقش سرمایه فکری در خلق ارزش در صنعت بانکداری پرداختند. در این مطالعه پس از مدل‌یابی بین معادلات ساختاری تحقیق دریافتند که سرمایه‌گذاری در کانال‌های مرتبط به سرمایه فکری به طور معناداری منجر به خلق ارزش شده است و شدت اثرگذاری سرمایه فکری از دیگر سرمایه‌ها (فیزیکی و مالی) بیشتر بوده است. [۳۰]

پژوهشگران داخلی نیز در برخی از پژوهش‌های خود به بررسی سرمایه فکری در نظام بانکی کشور پرداخته‌اند. نتایج پژوهشی که به بررسی تأثیر عناصر سرمایه فکری و روابط درونی آن‌ها در عملکرد صنعت بانکداری در استان کردستان پرداخته، حاکی از آن است که سرمایه فکری به طور معنی داری با عملکرد سازمانی صنعت بانکداری رابطه دارد و بالاترین میزان اثرگذاری به ترتیب مربوط به سرمایه انسانی، ساختاری و ارتباطی (مشتری) است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد سرمایه فکری حاصل تعاملات و اثرات متقابل اجزای آن است و علی‌رغم آن که در اکثر بانک‌ها سرمایه مشتری در سطح مطلوبی وجود دارد به روش استفاده از این سرمایه به منظور تأثیرگذاری بر عملکرد سازمانی توجه کافی نشده و از این سرمایه در راستای اجرای راهبردهای سازمانی استفاده نشده است. [۶] یافته‌های پژوهش شجاعی و همکارانش [۷] نیز نشان دهنده این است که میان اجزای سرمایه فکری در صنعت بانکداری ایران ارتباط معناداری وجود دارد. بدین معنی که سرمایه انسانی بر سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری دارای تأثیر مثبت بوده و سرمایه ساختاری باعث تقویت و رشد سرمایه مشتری می‌گردد، البته باید توجه کرد که در این میان شدت میزان اثرگذاری سرمایه انسانی بر سرمایه ساختاری بیشتر می‌باشد. همچنین در پژوهش الوانی و همکارانش در بانک توسعه صادرات ایران [۱] آزمون‌های فریدمن و ویلکاکسون نشان داده است که سرمایه ارتباطی (رابطه‌ای) و سرمایه انسانی میزان تأثیر بیشتری بر عملکرد بانک داشته‌اند. به این معنی که با سرمایه‌گذاری در پتانسیل و پایگاه مشتریان، همچنین توجه به کارکنان دانشی و جذب افراد با دانش، تخصص و مهارت بالا و نیز سرمایه‌گذاری روی عناصر اعتماد، تعهدات و انتظارات و هویت بین افراد سازمانی عملکرد بانک بهبود یا افزایش می‌یابد. نتایج این پژوهش نشان دهنده آسیب‌پذیری سرمایه فکری از ناحیه ساختاری است. به عبارتی لازم است سازمان‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری برای بهبود عملکرد خود روی شاخص‌های پایگاه داده‌ها، دستورالعمل‌های اجرایی و استراتژی‌ها تحقیق کنند.

علاوه بر موارد یادشده پژوهش‌های صورت گرفته در خصوص شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران نیز نشان می‌دهد صرف نظر از اندازه شرکت، ساختار بدهی و عملکرد مالی گذشته، بین سرمایه فکری و عملکرد مالی جاری و آینده شرکت، هم در سطح کلیه شرکت‌ها و هم در سطح صنایع رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. [۱۹] پژوهش همتی و مهربانی [۲۰] نیز نشان می‌دهد بین سرمایه فکری و عملکرد مالی و عملکرد آتی شرکت‌های یاد شده همبستگی مثبت وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش رضایی و همکاران [۴] نشان می‌دهد ارتباط بین سنجه‌های اندازه‌گیری عملکرد مبتنی بر ارزش با سرمایه فکری در ۷۰ شرکت مورد آزمون در بورس اوراق بهادار تهران در یک بازه زمانی ده ساله (۱۳۸۷-۱۳۷۸) ارتباط معنی داری وجود دارد.

آینده پژوهی و تدوین چشم انداز

آینده پژوهی^۱ دانش تحلیل، طراحی و برپایی هوشمندانه آینده است [۲] مجموعه تلاش‌هایی است که با استفاده از تجزیه و تحلیل منابع، الگوها و عوامل تغییر و یا ثبات، به تجسم آینده‌های بالقوه و برنامه‌ریزی برای آن‌ها می‌پردازند. آینده‌پژوهی منعکس می‌کند که چگونه از دل تغییرات یا تغییر نکردن «امروز» واقعیت «فردا» متولد می‌شود. [۱۵] مهمترین کارکرد آینده‌پژوهی ایجاد تصویری از آینده برای بهبود بخشیدن به آن است [۳۲] و به همگان اجازه می‌دهد تا بدانند که به کجاها می‌توانند بروند (آینده‌های اکتشافی)، به کجاها باید بروند (آینده‌های هنجاری) و از چه مسیرهایی می‌توانند با سهولت بیشتری به آینده‌های مطلوب خود برسند (راهبردهای معطوف به آینده‌سازی).

آینده‌پژوهی یک ضرورت است، زیرا تجربه نشان داده موفقیت سازمان‌ها در گرو درک سریع متغیرهای محیطی و پیش‌بینی تهدیدات و فرصت‌ها و احراز آمادگی‌های لازم است. مضافاً که هدف آن، ادراک و غلبه بر نیروهای درازمدت تغییر، به جهت ارائه تصویرهای بدیل و مطلوب از آینده به منظور حفظ و گسترش رفاه و آسایش بشر است. [۱۵] و ابزاری برای آفرینش یک فرهنگ شکوفای اجتماعی یا سازمانی است، که از آن به «فرهنگ امید» تعبیر می‌شود.

مطالعات آینده‌پژوهانه در دو بخش پیگیری می‌شود: آینده‌نگری محتوا و آینده‌نگری فرآیند. در آینده‌نگری محتوایی، آنچه اهمیت دارد اطلاعات مربوط به آینده است؛ یک آینده‌نگر محتوا، تنها به «چه چیز» آینده نظر دارد، اما آینده‌نگر فرآیند به «چگونگی» این «چه چیز»‌ها اهمیت می‌دهد. و البته ارزش اصلی پروژه‌های آینده‌پژوهی اغلب تنها به علت خروجی‌های مستقیم آن نیست، بلکه ارزش اصلی به مزایای فرآیندهای حاصل از آن است.

از آن‌جا که آینده محل تلاقی چهار عامل روند^۲ها، رویداد^۳ها، تصاویر^۴ و اقدام^۵هاست. [۳۴] باید درک کنیم با تداوم روندهای امروز، در آینده چه روی خواهد داد و تصمیم بگیریم که آیا چنین آینده‌ای برای ما مطلوب است یا نه؟ و اگر نیست بکشیم تا آن را تغییر دهیم.

آینده‌پژوهان در مطالعات و پژوهش‌های خود از تکنیک‌ها و روش‌های مختلفی استفاده می‌کنند. در پژوهش حاضر روش‌های چشم انداز^۶ و تحلیل روند برای مدیریت سرمایه فکری صنعت بانکداری به کار گرفته می‌شود.

چشم‌انداز تصویری از آینده مطلوب و پاسخی به این پرسش است که «ما می‌خواهیم چه چیزی بیافرینیم؟» چشم‌انداز آینده‌ای نیست که باید پیش‌بینی شود، بلکه فردایی است که باید خلق شود. [۴۰] تحقق چشم‌انداز در برگیرنده وسایل کیفی و کمی برای پی‌جویی نشانه‌ها و شاخص‌های روندهای در حال شکل‌گیری است و هرگاه به طور مستقیم با تحلیل آثار سیاستی این تحولات هم همراه باشد، بسیار سودمندتر خواهد بود و به ما آمادگی رویارویی با نیازها و فرصت‌های آینده را خواهد داد. [۱۴] در چشم‌انداز آینده‌های عملیاتی را به صورت هنجاری تعریف می‌کنیم. به عبارتی چشم‌انداز به مثابه روش با رویکردی هنجاری به پژوهش می‌پردازد، در این رویکرد آینده جایی نیست که به آن‌جا می‌رویم، بلکه جایی است که آن را به وجود می‌آوریم. بر اساس این رویکرد راه‌هایی که به آینده ختم می‌شوند، یافتنی نیستند، بلکه ساختنی‌اند.

-
- 1 - Future Studies
 - 2 - Trends
 - 3 - Events
 - 4 - Images
 - 5 - Actions
 - 6 - Vision

تدوین چشم‌انداز سرمایه‌فکری نظام بانکی از دو منظر ضرورت دارد: نخست آن که بتوانیم وضعیت مطلوب در منابع نظام بانکی را معماری نماییم و دوم بتوانیم جهت تحقق اهداف نظام بانکداری اسلامی گام‌های مؤثری برداریم. البته باید توجه کنیم که در طراحی مدل و روش در پژوهش‌های مبتنی بر آینده، شرایط و ویژگی‌های بومی، بیش از احاطه بر روش‌های آینده‌پژوهی اهمیت دارد. [۳۲]

بر این اساس پژوهش حاضر تلاشی است برای دستیابی به مدل و الگویی از چشم‌انداز که قابلیت تحلیل تصویر مطلوبی از آینده سرمایه‌فکری نظام بانکی را دارا باشد. در این راستا از گزارش‌های صورت وضعیت و عملکرد و گزارش روند سرمایه‌های فکری برای سنجش کارایی سیاست‌گذاری‌ها، نمایان ساختن مشکلات در حال شکل‌گیری، کشف ماهیت و علت بروز رویدادها، سرعت توسعه پیامدهای آنها و همچنین تقویت نقاط قوت برنامه‌ها استفاده می‌شود. چرا که چشم‌انداز مطلوب از آینده در قالب مفاهیمی چون نگرش‌ها، بیانیه‌های مأموریت‌ها و اهداف و رهیافت‌های تعیین شده برای تحقق آنها شکل کاربردی پیدا کرده و با برقراری پیوند با تحلیل روندهای موجود، یک چارچوب نظری برای مطالعه آینده فراهم می‌کند.

سرمایه فکری، تفکر ارزشی و بانکداری اسلامی

اجرای صحیح قانون عملیات بانکی بدون ربا به رعایت کردن ضوابط فقهی در تنظیم آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی، آموزش کارکنان نظام بانکی و مشتریان بانک‌ها، اهتمام مسئولان و کارگزاران نظام بانکی به اجرای صحیح قانون و همچنین وجود نهادهای نظارتی کافی نیازمند است. در نظام بانکی بدون ربا، توزیع منابع بانک‌ها از طریق عقود اسلامی صورت می‌گیرد این عقود متضمن روش‌های اجرایی است که بانک‌ها می‌توانند تسهیلات مورد نیاز مشتریان را در چارچوب قراردادهای و معاملات اسلامی تنظیم کنند و در اختیار آنان قرار دهند. عوامل متعددی در تحقق راهبردهای بانکداری اسلامی نقش دارد که از جمله آنها می‌توان به وجود زیرساخت‌های مناسب، نیروی انسانی متعهد و متخصص، شناخت نیازهای مشتریان و گرفتن بازخوردهای دقیق و صحیح از آنها اشاره کرد. از این رو تمرکز بر توسعه ابعاد مختلف سرمایه‌های فکری در بانک‌ها که بر اساس رویکرد فراتحلیلی در این سازمان‌ها، بر یکدیگر اثر متقابل نیز دارند، اهمیت ویژه‌ای دارد. برنامه‌ریزی و مدیریت سرمایه فکری در بانکداری اسلامی مبتنی بر ارزش‌های حاکم در الگوی اقتصادی اسلام است. ارزش به معنی عام کلمه یعنی آنچه که برای یک فرد یا یک سیستم اجتماعی مهم است. ارزش‌ها پیش‌تران تصمیمات ما [۱۳] و در واقع منعکس‌کننده ترجیحات پایه، باورها، نگرش‌ها و چارچوب‌های فکری افراد هستند. ارزش‌ها هنگام ارزیابی انتخاب‌ها و گزینه‌ها به صورت معیارها، اهداف و سنججه‌ها نمود بارزی دارند و در ارزیابی پیامدهای بالفعل و بالقوه اقدام و عدم اقدام، و گزینه‌های پیشنهادی و تصمیم‌ها استفاده می‌شوند.

در اقتصاد اسلامی ارزش‌های اسلامی بستر لازم برای تفکر، برنامه‌ریزی و تدوین راهبردها را فراهم می‌کند و زیربنای تفکر ارزشی حاکم بر مدیریت و گزارشگری سرمایه‌های فکری است.

منظور از تفکر ارزشی در این پژوهش یک پارادایم از تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی است که هدف عمده آن افزایش خلاقیت و کمک به شناسایی فرصت‌های تصمیم به جای مسأله‌های تصمیم است. تفکر ارزشی با تفکر استراتژیک رابطه تنگاتنگی داشته، در تقابل با پارادایم رایج تفکر گزینه‌ای قرار می‌گیرد و رویکرد آن به تصمیم‌گیری بیشتر پیش‌دستانه است تا منفعلانه. تحقق نظام بانکداری اسلامی در کشور نیز نیازمند شناسایی فرصت‌ها و ظرفیت‌ها و رویکرد پیش‌نگر در تصمیم‌گیری‌هاست، که این مهم به توسعه منابع

سازمانی، ابزارهای نوین مالی و بانکی و ایجاد ارزش افزوده در سرمایه‌های انسانی، ساختاری، ارتباطی و اجتماعی سازمان می‌انجامد. در تفکر ارزشی بر این نکته تأکید می‌شود که در هر موقعیت تصمیمی، ارزش‌ها اهمیت بنیادی دارند و موضوعیت گزینه‌ها فقط به این خاطر است که ابزاری برای تحقق ارزش‌ها هستند. بنابراین هنگام تفکر درباره مسأله‌ها یا فرصت‌های تصمیم باید بر ارزش‌ها تمرکز کرد و نه گزینه‌هایی که احتمالاً آن ارزش‌ها را محقق می‌سازند. به همین دلیل در بانکداری اسلامی علیرغم اهمیت سودآوری مسائلی همچون توزیع عادلانه تسهیلات، تعیین عادلانه نرخ سود، تسهیم سود، مشخص بودن مسیر مصرف منابع، نظارت بر عملیات بانکی، شفافیت اطلاعات، رعایت اخلاق اسلامی، تکریم مشتری و در یک کلام «مشروعیت» عملیات و سودآوری از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. در نظام بانکداری اسلامی وجوه سپرده‌گذاران طبق موازین شرعی و حقوقی و در قالب عقود معین سرمایه‌گذاری می‌شود و زمینه بهره‌وری عوامل تولید، بالخصوص عامل کار و سرمایه، توسعه اقتصادی و عدالت اجتماعی را فراهم می‌آورد. پیاده‌سازی تفکر ارزشی نیازمند تدوین مدلی مبتنی بر ارزش‌هاست. این مدل بایستی شامل دو بخش کیفی و کمی باشد. بخش کیفی به تعریف مسأله و شناسایی اهداف بنیادی می‌پردازد. در حالیکه بخش کمی به معنی طراحی مدل ارزشی و سنجش میزان تحقق اهداف بنیادی است. مدل این پژوهش نیز مدلی بومی و مبتنی بر ارزش‌های حاکم بر نظام اقتصادی کشور است و از زاویه توسعه سرمایه‌فکری به تحقق اهداف بانکداری اسلامی کمک می‌کند.

مدل پژوهش

در این پژوهش در پی آنیم تا با ارائه مدلی کاربردی و جامع بر اساس یک چارچوب نظام‌مند نظام بانکی کشور را در ارزیابی و گزارش‌دهی سرمایه‌های فکری و برنامه‌ریزی منابع سازمانی با رویکردی مبتنی بر آینده‌پژوهی راهبردی و با تأکید بر الگوی اسلامی- ایرانی پیشرفت یاری رسانیم.

الگوی پیشنهادی این مقاله شامل سه مرحله و هفت گام اساسی است:

❖ مرحله اول: پویش

پویش^۱ در لغت اسم مصدر پوییدن است و به معنی به دنبال کسی یا چیزی بودن و عموماً به دنبال چیز ارزشمندی بودن است. در این مرحله به دنبال شناسایی ارزش‌ها و اهداف بنیادین، طبقه‌بندی و شناخت پیشران‌ها^۲ و عوامل کلیدی هستیم تا با آگاهی از وضع موجود آینده‌ای قابل دسترس و مطلوب را به تصویر بکشیم. در این مرحله، در کنار تبیین جهان‌بینی محوری^۳ و ارزش‌های اساسی^۴ و هویت بخش حاکم بر جامعه اسلامی و بالطبع نظام اقتصاد اسلامی به دنبال شناسایی و جمع‌آوری اطلاعات در زمینه منابع، محیط، روندها، رویدادها، پیشران‌ها و محرک‌ها هستیم تا با شناخت نقاط قوت و ضعف و فرصت‌ها و تهدیدات آینده مطلوب را به تصویر بکشیم.

➤ گام اول: تبیین ارزش‌ها و اهداف بنیادین

چشم‌انداز مطلوب محصول ارزش‌هاست و مراد از ارزش در خلق چشم‌انداز، ارزش‌های اساسی است. این ارزش‌ها اصول و باورهای هستند که هویت جامعه اسلامی را شکل داده و نظام اقتصادی را هدایت می‌کنند، به عبارتی یک راهنما برای کنش ارائه می‌دهند.

1 - Scanning
2 - Drivers
3 - Core Ideology
4 - Core Values

ارزش‌های اساسی خطوط قرمزی هستند که عام و فراگیر می‌باشند و به شکل قانون در می‌آیند. این ارزش‌ها به گونه‌ای است که از نسلی (دوره‌ای) به نسل (دوره) دیگر منتقل می‌شوند، با تغییر مدیریت ثابت می‌مانند و با پیشرفت و توسعه و یا در صورت تغییر شرایط ضرر و زیان ناشی از پایبندی به آن‌ها، در وفاداری به آن‌ها تغییری حاصل نمی‌شود.

اهداف بنیادین^۱ که دلیل وجودی نظام بانکی (بانکداری اسلامی) است. از ارزش‌های اساسی اقتباس می‌شوند و شاخص مهمی برای یافتن مسیر می‌باشند. [۱۷] و در پاسخ به چرایی‌ها مثلاً چرا تحقق بانکداری اسلامی برای ما مهم است؟ به دست می‌آید.

➤ گام دوم: پویش منابع و پیمایش محیطی

در پویش منابع نظام بانکی باید منابع و محیط مورد بررسی و مذاقه قرار گیرد. در این راستا با بررسی‌های دقیق برون سازمانی و درون سازمانی، نقاط قوت و ضعف و فرصت‌ها و تهدیدهای وضعیت موجود شناسایی می‌شوند تا با شناخت ظرفیت‌های موجود تغییرات و اقدامات لازم برای دستیابی به وضعیت مطلوب صورت گیرد. نتایج این تحلیل را می‌توان به صورت یک ماتریس دو در دو که ماتریس SWOT نیز نامیده می‌شود نشان داد.

از آنجا که بسیاری از پژوهشگران شناسایی روندها و رویدادهای تأثیر گذار را حائز اهمیت می‌دانند [۱۱] در پیمایش^۲ محیطی جمع-آوری اطلاعات در خصوص رویدادها^۳، روندها^۴ و روابط میان آن‌ها در نظام اقتصادی و بانکی و اینکه کدامیک از این اطلاعات به ترسیم چشم‌انداز سرمایه فکری نظام بانکی یاری می‌رساند، اهمیت دارد. روندها تغییرات منظم در داده‌هاست که از گذشته شروع می‌شود و تا حال ادامه می‌یابد. برای اندیشیدن به آینده با این پرسش رو به رو هستیم که هم اکنون چه اتفاقی در جریان است که اهمیت آن، مدت‌ها به عنوان روند به قوت خود باقی خواهد ماند و بر چشم انداز تأثیر گذار است. خاستگاه و منشأ روندها «ایده‌ها» هستند. در واقع ایده‌ها آغازگر تغییرات منظم یعنی روند می‌باشند. پس از شناسایی ایده و پیشران‌های روند، تحلیل پیامدهای روند نیز حائز اهمیت است. [۳] رویدادها ضد روند هستند، رویدادها به سرعت اتفاق می‌افتند و قاعده‌مند نیستند. علاوه بر شناسایی روندها، بایستی رویدادهای تأثیر گذار بر روند چشم‌انداز نیز شناسایی و میزان تأثیر آن‌ها بر چشم‌انداز و روندها مشخص گردد.

➤ گام سوم: تصویر آینده مطلوب

در این گام بر اساس نتایج دو گام قبل با به تصویر کشیدن آینده، هویتی ساخته می‌شود که بر احساس و رفتار کارکنان تأثیر می‌گذارد. به نظر آینده پژوهان این آینده تصویر شده^۵ از دو مؤلفه «اهداف پر مخاطره» و «توصیف شفاف» تشکیل شده است. این اهداف پر مخاطره و متهورانه^۶ (BHAG) باید از ارزش‌ها بجوشند. نقش الگودهی یکی از کارویژه‌های آن‌هاست و تحقق آن‌ها تلاشی ۱۰ تا ۳۰ ساله را می‌طلبد. دومین مؤلفه آینده تصویر شده، توصیف شفاف از جایی است که سازمان (بانک) با تحقق اهدافش به آنجا خواهد رسید. به عبارتی چشم انداز به توصیف شفافی از اهداف نیاز دارد، اهداف باید ملموس، عینی و انرژی بخش باشد و نیازی به توضیح بیشتر نداشته باشد.

1 - Core Purpose

2 - Survey

3 - Events

4 - Trends

5 - Enivisioned Future

6 - BHAG: big hairy audacious goa

❖ مرحله دوم: راهبرد

در این مرحله از فرآیند تدوین چشم انداز به «راهبرد‌ها» و «فرآیندها» می‌رسیم. آنچه مطرح نظر است این است که بدانیم نظام بانکی چه راهبردهایی را برگزیند تا از وضع موجود به سمت تحقق آینده مطلوب حرکت کند؟ و کدام تاکتیک‌ها و برنامه‌های عملیاتی از تحقق این استراتژی‌ها پشتیبانی می‌کند. به عبارتی، استراتژی‌ها به این پرسش پاسخ می‌دهند که چگونه نظام بانکی به اهداف بلند مدت خود در زمینه توسعه سرمایه‌های فکری (مبتنی بر اهداف بانکداری اسلامی) دست می‌یابد؟ و تاکتیک‌ها (فرآیندها و برنامه‌های عملیاتی) درصدد پاسخگویی به این پرسش هستند که چه برنامه‌هایی اهداف بلند مدت را به واقعیت نزدیک می‌کند؟ در واقع در این مرحله از یک سو چگونگی تخصیص منابع و از سوی دیگر روش‌ها و برنامه‌های عملیاتی استفاده از منابع تخصیص یافته مورد توجه و بررسی قرار می‌گیرد. مرحله راهبرد فاصله میان منابع و دستیابی به چشم انداز مطلوب را از بین می‌برد.

➤ گام اول: انتخاب و تدوین استراتژی‌ها

در این گام باید استراتژی‌های بانک تدوین گردد. استراتژی به مفهوم روش مقابله با اوضاع و شرایط جدید یا عکس العمل نسبت به موقعیت‌های جدید است. تدوین استراتژی فرآیند پیچیده‌ای است که بین قابلیت‌های سازمان با فرصت‌های موجود هماهنگی لازم را برقرار می‌نماید. در این فرآیند روابط علت و معلولی بین استراتژی‌ها نیز باید در نظر گرفته شود. تدوین استراتژی مدیریت و توسعه سرمایه‌های فکری باعث می‌شود سرمایه‌های فکری سازمان به خروجی‌های مشهود و نامشهود منتج شوند. در این مرحله به شناسایی عواملی که در محیط خارجی سازمان را تهدید می‌کنند یا فرصت‌هایی که برای سازمان وجود دارد پرداخته می‌شود؛ همچنین نقاط ضعف و قوت داخل سازمان شناسایی شده و بر اساس هدف‌های بلند مدت و چشم‌انداز مشخص شده، استراتژی‌های گوناگون بررسی می‌شوند و نهایتاً استراتژی‌های مناسب برای ادامه مسیر انتخاب می‌شوند. در این گام می‌توان از ماتریس به دست آمده در مرحله اول نیز کمک گرفت.

➤ گام دوم: برنامه‌های عملیاتی و فرآیندهای مرتبط با دارایی‌ها و منابع نامشهود

فعالیت‌ها و وظایف اصلی بانک‌ها در فرآیندها و پروژه‌های گوناگونی که در درون سازمان انجام می‌شوند و دارایی‌های مشهود و نامشهود سازمان را ترکیب و مورد استفاده قرار می‌دهند صورت می‌پذیرد. این فعالیت‌ها برای سازمان ارزش و مزیت رقابتی ایجاد می‌کند. از آن جمله کمیته‌های علمی و فقهی، سیستم تدوین و طراحی ابزارهای نوین پولی و بانکی، سیستم‌ها و روش‌های اعتباری، سیستم‌ها و روش‌های تجهیز منابع، فرآیندها و روش‌های مدیریتی (در سطح استان‌ها و شعب)، نظام کنترل کیفیت و بازرسی، سیستم مدیریت منابع انسانی، سیستم‌های ارتباط با مشتری، نظام حاکمیت شرکتی، نظام جامع بانکداری الکترونیک و ساختار سازمانی انعطاف‌پذیر را می‌توان نام برد.

❖ مرحله سوم: پایش

پایش^۲ به معنی نظارت است و منظور از آن هشجاری از وضعیت یک سامانه یا پدیده از راه مشاهده دگرگونی‌هایی است که ممکن است با گذر زمان در آن سامانه یا پدیده رخ دهد. پایش مقایسه‌ای است بین آنچه «هست» و آنچه «باید باشد» و با پیگیری مستمر فعالیت‌ها و ارائه گزارش منظم یافته‌ها به تصمیم‌گیران همراه است، پس از پایش برای اصلاح انحرافات و دستیابی به اهداف، «کنترل» صورت می‌گیرد. پایش باید جامع، پویا، گویا و مؤثر باشد:

1 - Strategy

2 - Monitoring

- ✓ جامع: تمام مراحل فرآیند مدیریت را در بر گیرد.
- ✓ پویا: در زمان‌های مختلف از برنامه ریزی تا اجرا به صورت مستمر انجام شود.
- ✓ گویا: با شاخص‌های اختصاصی و مناسب سنجیده شود.
- ✓ مؤثر: اطلاعات و نتایج حاصل از پایش باید به طور دقیق تحلیل شود و علل تقویت یا تضعیف برنامه‌ها و همچنین فرصت‌ها و تهدیدات بالقوه و موجود، مشخص گردد.

➤ گام اول: تعیین و تدوین شاخص‌ها

در این گام، نوبت به تعیین و فرمول‌بندی شاخص‌هایی متناسب با اهداف و فرآیندهای نظام بانکی می‌رسد. هدف اصلی از تدوین این شاخص‌ها، تعیین سنجه‌هایی برای ارزیابی میزان تحقق اهداف دانشی و استراتژی‌های بانک است، همچنین برای مدیریت منابع و سرمایه‌های فکری مورد نیاز فعالیت‌ها و فرآیندهای سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرند. در مقالات متعددی به ارائه شاخص‌هایی برای اندازه‌گیری سرمایه فکری پرداخته شده، از آنجا که این مسئله همواره از اهمیت و حساسیت بالایی برخوردار بوده است، برخی از ویژگی‌های لازم برای تدوین شاخص‌ها را بیان می‌کنیم:

- شاخص‌ها باید به عنوان ابزار ارتباطی برای جذب منابع مالی و انسانی عمل کنند.
- شاخص‌ها باید بروندهای تجسمی اهداف راهبردی را ارتقاء بخشد.
- شاخص‌ها باید برای مقایسه در طول زمان قابل اعتماد، شفاف و واضح باشند.
- شاخص‌ها نشانه‌ی فرآیند ارزش‌سازی مؤسسه است که این ورای شاخص‌های مالی است و البته، قابل تأیید، پیگیری و ارزیابی است و به راحتی در دسترس همگان قرار می‌گیرد. [۳۸] در بین این موارد شاید بتوان گفت مهم‌ترین نکته قابل مقایسه بودن شاخص‌هاست. ضمن اینکه شاخص‌ها بایستی بر اساس ارزش‌های اساسی و بومی نظام اقتصادی تدوین شوند.

➤ گام دوم: گزارش سرمایه‌های فکری

گزارش سرمایه‌های فکری در این مدل، همه دستاوردهای حاصل از بکارگیری سرمایه‌های فکری را تجمیع می‌کند. به عبارتی هم دستاوردهای کیفی (غیرمالی) و هم نتایج کمی (مالی) استفاده از سرمایه‌های فکری گزارش می‌شود. در ارزیابی عملکرد بانک‌ها و مدیران آن‌ها از آنجا که رقابت فشرده، تغییرات پرشتاب و مستمر محیطی و شناسایی خواست‌ها و نیازهای مشتریان در کنار گسترش سهم بازار از مهم‌ترین چالش‌های فراروی بانک‌هاست، مدیریت صحیح، کارا و اثر بخش سرمایه‌های فکری موجود در این سازمان‌ها از اهمیت فراوانی برخوردار است. در این مدل علاوه بر بررسی وضعیت و نوسانات سرمایه فکری و میزان دسترسی به اهداف از پیش تعیین شده نتایج و ارزش افزوده حاصل از بکارگیری سرمایه‌های فکری به صورت ارزش افزوده مالی و اقتصادی، ارزش افزوده دانشی و ارزش افزوده اجتماعی گزارش می‌شود. در جدول زیر به برخی از مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارزش افزوده اشاره می‌شود.

نگاره (۱) - برخی مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارزش افزوده

مالی/غیر مالی	برخی مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارزش افزوده
مالی	مالی و اقتصادی
مالی	افزایش سهم بازار ناشی از توسعه سرمایه فکری
مالی	افزایش ارزش برند بانک
مالی	درآمد حاصل از ابزارهای نوین و طرح‌های جدید اعطای تسهیلات
مالی	درآمد حاصل از جذب و حفظ مشتریان
غیر مالی	دانشی
غیر مالی	سرانه (ساعات) آموزش ضمن خدمت کارکنان
غیر مالی	طراحی سامانه‌های نوین خدمات بانکی
غیر مالی	طراحی نرم افزارهای رایانه‌ای
غیر مالی	اجتماعی
غیر مالی	نرخ جذب و حفظ مشتریان
غیر مالی	نرخ افزایش تسهیلات اعطایی
غیر مالی	میزان حضور در فضای مجازی
غیر مالی	حضور در کنفرانس‌ها، همایش‌های تخصصی و نمایشگاه‌ها

گزارش‌دهی سرمایه‌های فکری در این مدل شامل بخش‌های زیر است:

۱- گزارش‌های سالانه

۱-۱) صورت وضعیت

شامل:

۱) صورت (وضعیت) سرمایه انسانی

۲) صورت (وضعیت) سرمایه ساختاری

۳) صورت (وضعیت) سرمایه ارتباطی

نگاره (۲) - نمونه گزارش صورت وضعیت سرمایه‌های فکری

صورت وضعیت سرمایه..... بانک سال....							
شاخص‌ها	مالی/غیر مالی	عطف	t-1سال	tهدف سال	tسال	وضعیت	t+1هدف سال

۲-۱) صورت‌های عملکرد

شامل:

۱) صورت گزارش فعالیت‌ها و پروژه‌ها

نگاره (۳) - نمونه صورت عملکرد (گزارش فعالیت‌ها یا ارزش افزوده)

صورت عملکرد (گزارش فعالیت‌ها یا ارزش افزوده) سرمایه..... بانک سال.....							
مؤلفه‌ها و شاخص‌ها	مالی / غیر مالی	عطف	t-1 سال	t هدف سال	t سال	میزان دستیابی به هدف / درصد پوشش	t+1 هدف سال

در ستون اول جدول صورت عملکرد «مؤلفه‌ها و شاخص‌ها» به این معنی است که هر کدام از فعالیت‌ها، پروژه‌ها و مؤلفه‌های ارزش افزوده خود شامل شاخص‌های فرعی تر است از آنجا که سرمایه‌های فکری هر سازمان مخصوص همان سازمان هستند و نمی‌توان مدل همگن و یکسانی برای اندازه‌گیری سرمایه فکری همه بانک‌ها ارائه داد لذا برخی موارد مثل ستون هفتم جدول بالا با توجه به محیط خاص سازمان با طیف‌های متناسبی ارائه می‌شود. به طور مثال برای شاخص‌های مالی از درصدد پوشش و شاخص‌های غیر مالی از طیف‌هایی همچون «ضعیف، متوسط، خوب» استفاده می‌گردد.

۱-۳) یادداشت توضیحی

در این یادداشت با توجه به شماره عطف گزارش‌های سالانه، توضیحاتی در مورد اجزای سرمایه‌های فکری بیان می‌شود.

۲- گزارش روند تغییرات سرمایه فکری

در این گزارش‌ها وضعیت، تغییرات و توضیحاتی پیرامون سرمایه‌های فکری برای بازه‌های کوتاه مدت (سه ساله) میان مدت (پنج ساله) و بلند مدت (ده ساله) ارائه می‌شود. از آنجا که بسیاری از شاخص‌های سرمایه‌های فکری شاخص‌هایی کیفی است این گزارش‌ها در کنار گزارش‌های سالانه اطلاعات مفیدتر و مربوطتری در اختیار استفاده‌کنندگان قرار می‌دهد. چرا که بازدهی سرمایه‌گذاری‌ها در سرمایه‌های فکری مشمول مرور زمان می‌شود و با تأخیر بیشتری نسبت به دارایی‌های مشهود قابل دستیابی است. در این گزارش‌ها، روند تغییرات سرمایه فکری به منظور کشف ماهیت، علت‌های بروز، سرعت توسعه و پیامدهای بالقوه آن بررسی می‌شود. روندها را به سه دسته می‌توان تقسیم کرد، ۱- روندهایی که ادامه گذشته و حال هستند، ۲- روندهایی که چرخه‌ای و تکرار شونده هستند، ۳- روندهای «نوظهور»، این روندها کاملاً جدید هستند و مهم‌ترین نوع روندها محسوب می‌شوند چرا که سازمان‌ها را قادر می‌سازند کارهایی را که در گذشته انجام آن‌ها ممکن نبوده انجام دهند.

برای ارزش آفرینی از دارایی‌های نامشهود می‌بایست دو امر مهم تحقق یابد:

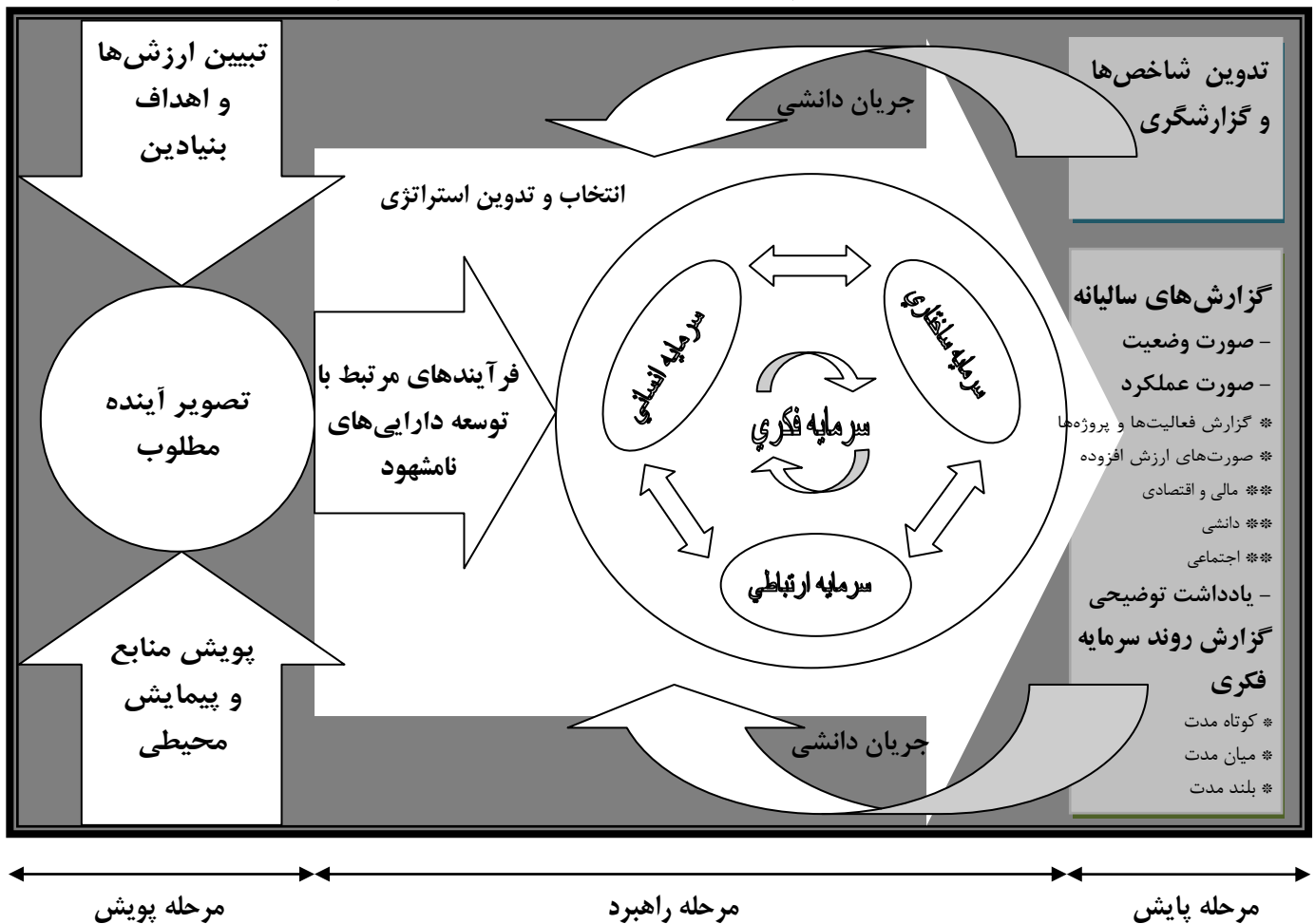
۱ - همسویی یا انطباق دارایی‌های نامشهود با استراتژی‌های تدوین شده سازمان،

۲ - برنامه‌ریزی منسجم و مدیریت یکپارچه برای استفاده از دارایی‌های نامشهود.

فرآیند تبدیل دارایی‌های نامشهود به نتایج مشهود و سپس تبدیل آن‌ها به ارزش مالی؛ و سودآوری برای سازمان‌ها در دو مرحله به انجام می‌رسد. مرحله اول "آمادگی" نام دارد که به معنی میزان همسویی و انطباق دارایی‌های نامشهود با استراتژی‌های سازمان است. هر چه درجه آمادگی دارایی‌های نامشهود بالاتر باشد، تبدیل آن به ارزش و سود با استفاده از فرآیندهای داخلی سریع‌تر خواهد بود. مرحله

دوم، "نقدینگی" نام دارد و میزان سادگی تبدیل دارایی‌های نامشهود به وجه نقد را نشان می‌دهد. گزارش‌های روند سرمایه فکری میزان آمادگی دارایی‌های نامشهود را نشان می‌دهد و میزان نقدینگی آن‌ها با توجه به کلیه صورت‌های یاد شده سنجیده می‌شود. دارایی‌های نامشهود تنها زمانی به نتایج مشهود می‌رسد و قابل تبدیل به ارزش مالی است که در رشد درآمد بانک یا کاهش هزینه‌ها تأثیر گذار باشد و این امر ممکن نیست مگر زمانی که دارایی‌های مذکور به خوبی با استراتژی‌های سازمان همسو شده باشند و هم راستا با آن‌ها در جهت تحقق اهداف سازمان عمل کنند. سازمان نمی‌تواند و نباید ارزش پولی معنی داری برای دارایی‌های نامشهود تعیین کند. زیرا ارزش مورد بحث تنها زمانی قابل حصول است که دارایی‌های نامشهود به نتایج مشهود تبدیل شوند، آنگاه قابلیت نقد شدن را دارند و این امر تنها زمانی میسر است که استراتژی‌های سازمان اجرا و اهداف سازمانی محقق شوند.

نگاره (۴) - مدل پیشنهادی تدوین چشم انداز مدیریت و گزارش دهی سرمایه فکری در نظام بانکی (سازمان)



جمع بندی و نتیجه گیری

سرمایه فکری در زمینه سازی و ایجاد جامعه و سازمان‌های مبتنی بر دانش نقش اساسی ایفا می‌کند و خود نیز محصول جامعه و سازمان‌های مبتنی بر دانش محسوب می‌شود. این سرمایه در سطح جامعه، دولت، صنعت و دانشگاه مطرح است و تجمیع آن‌ها دارایی‌هایی فکری کشور را تشکیل می‌دهد. [۱۶] در اقتصاد دانش محور امروزی، ضرورت دارد که روش‌های حسابداری سنتی و شیوه‌های گزارشگری فعلی به منظور لحاظ نمودن عوامل نامشهود ارزش آفرین مورد تجدید نظر قرار گیرند. بر اساس ادبیات سرمایه فکری، ارایه

1 - Liquidity

فرمولی واحد برای محاسبه ارزش اقتصادی سرمایه فکری تقریباً غیر ممکن است، اما این بدین معنی نیست که طراحی ابزاری برای اندازه‌گیری سرمایه فکری بی اهمیت است. بلکه طراحی مجموعه‌ای از شاخص‌های کیفی اندازه‌گیری که قادر به تشخیص موقعیت موجود سازمان‌ها باشد مفید می‌باشد. [۳۱]

در این پژوهش پس از بررسی اهمیت سرمایه فکری در نظام بانکی با تکیه بر روش چشم‌انداز که یکی از روش‌های آینده‌پژوهی است، الگویی شامل سه مرحله و هفت گام برای مدیریت و گزارش‌دهی سرمایه فکری بانک‌ها با تأکید بر بانکداری اسلامی ارائه شد. روح حاکم بر مدل ارائه شده در این مقاله تفکر ارزشی است که بر شناسایی فرصت‌ها و ظرفیت‌ها و رویکرد پیش‌نگر در تصمیم‌گیری‌ها بر مبنای ارزش‌های اساسی تأکید دارد.

آینده‌پژوهی عبارت است از توانایی اتخاذ تصمیماتی که نه تنها در حال حاضر بلکه در بلندمدت نیز صحیح هستند و روش چشم‌انداز در برگیرنده وعده یا امید مدیریت کردن نا اطمینانی‌ها از طریق تعاملی ژرف بین ذینفعان است و این به طور ضمنی به معنای اتخاذ نقش فعالی در شکل‌دادن به آینده است. [۱۴] روش چشم‌انداز یک روش هنجاری در آینده‌پژوهی است که از یک موقعیت مطلوب در آینده شروع می‌شود و به زمان حال می‌رسد و چگونگی تحقق آن موقعیت در آینده را بررسی می‌کند. لذا به کارگیری این رویکرد در مدیریت سرمایه فکری بانک‌ها الگویی روش‌مند برای تحقق تصویر مطلوب از وضعیت سرمایه‌های فکری آن‌ها به دست می‌دهد.

از سوی دیگر مدیریت و برنامه‌ریزی سرمایه فکری با ترسیم چشم‌انداز آینده مطلوب زمانی اهمیت بیشتری می‌یابد که درایم اتخاذ رویکرد فراتحلیلی در بررسی نتایج پژوهش‌های پیش‌گفته نشان می‌دهد سرمایه‌گذاری در حوزه‌های مرتبط به سرمایه فکری در بانک-ها به طور معناداری منجر به خلق ارزش می‌شود، سرمایه انسانی نسبت به سایر اجزا از اهمیت بیشتری برخوردار است و از سرمایه‌های ساختاری و ارتباطی برای بهبود عملکرد بانک‌ها و افزایش مزیت رقابتی به طور مناسبی بهره‌برداری نشده است. از این رو با توجه به ارتباط متقابل اجزای سرمایه فکری، تدوین چشم‌انداز مطلوب و انتخاب راهبردهای مناسب برای مدیریت و ارزیابی آن‌ها ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به اهداف سند چشم‌انداز بیست ساله کشور و الگوی اسلامی-ایرانی پیشرفت، در برنامه‌ریزی منابع نظام بانکی نیز بایستی رویکرد هنجاری به کار گرفته شود تا با ترسیم وضعیت مطلوب سرمایه‌های فکری در بانکداری اسلامی گام‌های هدفمندی در جهت تحقق چشم‌انداز بیست ساله برداشته شود و سرمایه‌های فکری بانک‌ها همچون کمیته‌های فقهی، فرهنگ سازمانی ارزش‌مدار، کارکنان آموزش دیده، سیستم‌های ارتباط با مشتریان و آموزش آن‌ها و... تقویت گردد چرا که از این طریق به تحقق نظام مطلوب بانکداری در کشور نزدیکتر شده و انگیزه کسب سود، رونق اقتصادی و رفاه اجتماعی در چارچوب معیارهای اسلامی هدایت می‌شود.

اتخاذ رویکرد فراتحلیلی از آن روست که، فراتحلیل، مهم‌ترین روش برای خلاصه‌سازی تحقیقات گذشته است و خصوصاً هنگامی به کار گرفته می‌شود که حجم نمونه در یک مطالعه، آنقدر کم باشد که نتوان به نتیجه‌گیری مطمئنی رسید و یا به لحاظ روشی برخی از عناصر مفهومی مورد نظر در تحقیقات گذشته نیز تحت عناوین متفاوتی بررسی شده باشند و ما در زمینه موضوعی خود، تحقیقات مشخص کمتری داشته باشیم. [۱۸]

شایان ذکر است از آنجا که اکثر شاخص‌های سرمایه فکری کیفی است و نتیجه سرمایه‌گذاری‌ها با تأخیر زمانی بیشتری حاصل می‌شود، در این مدل از روش تحلیل روند و گزارش‌های روند برای پایش فرآیند تحقق چشم‌انداز و گزارشگری مفیدتر و مربوطتر در کنار گزارش‌های صورت وضعیت و عملکرد و یادداشت‌های توضیحی استفاده می‌گردد.

بی شک به دلیل نوظهور بودن مفهوم سرمایه فکری، دستیابی به الگوی جامع ارزیابی و گزارش‌دهی سرمایه‌های فکری در نظام بانکی و به طور خاص الگوی مبتنی بر آینده پژوهی و بانکداری اسلامی، انجام پژوهش‌های گسترده‌تری را می‌طلبد و راهکارها و رهیافت‌های بیشتری نیز قابل ارائه است. مقاله حاضر یکی از قدم‌های آغازین این راه است.

The conceptual framework of compiling vision, evaluation and the reporting of intellectual capital in Bank system

Gholam Hassan Taghi Nataj (Ph.D)

Associate Professor of Imam Hossein University

Mohammad Mahdi Momen Zadeh

Master Student of Accounting – Allameh Tabatabaei University

Abstract:

In economy modern science of intellectual capital is most important, in comparison with physical asset. Also, it has been consider as a key stimulus and important source, for earning permanent comparative benefit. Different parts of intellectual capital aver mutual effects; making value .success of an organization is referred into its ability in managing rare sources.

In addition an approach or policy .having opportunity for more success, is just tried, for future, in dynamic and comparative environment .this try shall be a cause that managers have. Necessary skills and suitable decisions and not focus on next changed .on the basis of this necessity ,future studies ,investigate future in a systematic way and being consider as tool ,for cautious engineering and policy –making This study aims to present a systematic method for compiling vision of intellectual capital in bank system ,in accordance with future studies .This method shall analyze a desired image, in this park.

from purpose points of view. It is applicative and considered as qualitative researches .Also, its way is vision one, being performed by meta-analysis approach.

In this article, it has been tried to present a meaningful frame for compiling vision, determining, measuring and rating standards of this capital .on the basis of challenges in recognizing ,measuring and reporting intellectual cap ital of banks, in combining all their financial assets and combining all these financial assets and combining all these programs with effective direction of bank system. This frame is a practical guide for managing this kind of capital in bank.

In continue ,a model has been presented , having 3 Levels and 7 critical steps ,for compiling vision, designing effects, defining standards and reporting intellectual ,performance and reports of this approach ,for exact analyzing and related and valuable reporting ,in this part.

Key words: Intellectual capital, reporting model of intellectual capital, Bank, Future studies, Vision

فهرست منابع:

۱. الوانی، مهدی، آذر، مهدی و حسین پور، داود، (۱۳۹۰)، "بهبود ساختار بر پایه سرمایه فکری و اجتماعی"، **نشریه توسعه**

صادرات، بانک توسعه صادرات، تهران

۲. باباغیبی ازغندی، علیرضا، (۱۳۸۹)، "آینده پژوهی؛ رهیافتی نو در مدیریت جامع حمل و نقل شهری"، **فصلنامه مطالعات**

مدیریت ترافیک، سال پنجم، شماره شانزدهم، تهران

۳. بهروز لک، غلامرضا و علیپور گرجی، محمود، (۱۳۹۰)، "کاربرد روش چشم انداز در مطالعات سیاسی"، **فصلنامه**

علوم سیاسی، سال چهاردهم، شماره پنجاه و سوم، تهران

۴. رضایی، فرزین، همتی، حسن و کارگر شاملو، بهرام، (۱۳۸۹)، "سرمایه فکری و عملکرد مبتنی بر ارزش و سرمایه

فکری"، **فصلنامه تحقیقات حسابداری و حسابرسی**، انجمن حسابداری ایران، سال دوم، شماره ۷، پاییز ۱۳۸۹

۵. سلیمی، قاسم و راثیان، زهرا، (۱۳۹۰)، "ارائه چارچوب مفهومی ارزیابی سرمایه فکری در آموزش عالی: رهیافتی برای

مراکز آموزش عالی فنی و مهندسی"، **فصلنامه آموزش مهندسی ایران**، سال سیزدهم، شماره ۴۹، تهران، صص ۴۱-۱۹

۶. شجاعی، عبدالناصر و باغبانیان، مصطفی، (۱۳۸۸)، "بررسی ارتباط سرمایه فکری و عملکرد سازمانی صنعت بانکداری

ایران: مطالعه موردی استان کردستان"، **فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد سنندج**، سال

چهارم، شماره ۹.

۷. شجاعی، عبدالناصر و بیگی، تورج و نظری پور، محمد، (۱۳۸۹)، "شناسایی تعاملات بین اجزای سرمایه فکری با استفاده

از تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری در صنعت بانکداری ایران"، **فصلنامه فراسوی مدیریت**، سال چهارم، شماره ۱۴.

۸. عزتی، میترا، جعفری، نسرین و نظری، علیرضا، (۱۳۸۹)، "بررسی نظریه‌های مدیریت دانش و سرمایه فکری در دانشگاه"،

مجموعه مقالات اولین کنفرانس سالانه مدیریت، نوآوری و کارآفرینی، شیراز

۹. علوی، سید علی و قرشی، سید روح الله، (۱۳۸۶)، "الگوی اندازه گیری سرمایه فکری در سازمان‌های ایرانی"، **اندیشه**

مدیریت، سال اول، شماره دوم، تهران، صص ۱۵۰-۱۲۷

۱۰. فطرس، محمد حسن و بیگی، تورج، (۱۳۸۹)، "بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بانکداری ایران در دو بخش دولتی و خصوصی؛ مطالعه موردی: بانک‌های شهر تهران"، **پژوهشنامه مدیریت اجرایی**، سال دهم، شماره اول.

۱۱. قدیری، روح ا...، "بررسی و شناخت روش‌های مطالعه آینده"، مرکز آینده‌پژوهی علوم و فناوری دفاعی، مؤسسه آموزشی و تحقیقات صنایع دفاعی

۱۲. قلیچ لی، بهروز و مشبکی، اصغر، (۱۳۸۵)، "نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری؛ مطالعه دو شرکت خودرو ساز ایرانی"، **فصلنامه دانش مدیریت**، سال نوزدهم، شماره ۴۷.

۱۳. کینی، رالف ال، (۱۳۸۱)، "تفکر ارزشی: راهی به سوی تصمیم‌گیری خلاق"، مترجم: وحید وحیدی مطلق، مؤسسه فرهنگی انتشاراتی کرانه علم، تهران

۱۴. مردوخی، بایزید، (۱۳۹۱)، **روش‌شناسی آینده‌نگری**، نشر نی، تهران

۱۵. مظفری، علی، (۱۳۸۹)، "آینده‌پژوهی، بستر عبور از مرزهای دانش"، **فصلنامه نظم و امنیت انتظامی**، سال دوم، شماره چهارم، تهران

۱۶. میرکمالی، سیدمحمد، (۱۳۸۷)، "مدیریت سرمایه فکری ضرورتی برای سازمان‌های عصر دانایی محور"، **پیام مدیریت**، شماره ۲۸، صص ۸۱-۱۰۵

۱۷. میرشاه ولایتی، فرزانه، (۱۳۸۹)، "راهنمای عملی تدوین چشم‌انداز: مبانی، دیدگاه‌ها و فرایندهای تدوین چشم‌انداز"، مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی، مرکز آینده‌پژوهی علوم و فناوری دفاعی، تهران

۱۸. ناطق پور، محمد جواد و فیروزآبادی، سید احمد، (۱۳۸۵)، "شکل‌گیری سرمایه اجتماعی و فراتحلیل عوامل مؤثر بر آن"، **علوم اجتماعی**، شماره ۲۸، تهران

۱۹. نمازی، محمد و ابراهیمی، شهلا، (۱۳۸۸)، "بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی جاری و آینده شرکت‌های پذیرفته شده در بورس و اوراق بهادار تهران"، **فصلنامه تحقیقات حسابداری و حسابرسی**، انجمن حسابداری ایران،

سال اول، شماره ۴، زمستان ۱۳۸۸

۲۰. همتی، حسن و سهرابی، امین، (۱۳۹۰)، "بررسی ارتباط بین سرمایه فکری و بازده مالی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران"، **فصلنامه تحقیقات حسابداری و حسابرسی**، انجمن حسابداری ایران، سال سوم، شماره ۱۰،

تابستان ۱۳۹۰

۲۱. همتی، حسن، معین الدین، محمود و مظفری شمس، مریم، (۱۳۸۹)، "بررسی ارتباط بین سرمایه فکری و ارزش بازار و

عملکرد مالی شرکت های غیر مالی"، **فصلنامه علمی - پژوهشی حسابداری مالی**، سال دوم، شماره ۷، صص ۴۸-۲۳

22. Bart, C. K., (2001), "Measuring the mission effect in human intellectual capital", **Journal of intellectual capital**, Vol. 2, No.3. PP. 320 -330.

23. Bontis, N., (1996), "There's a price on your head: managing intellectual capital strategically", **Business Quarterly**, summer, PP. 40-47.

24. Bontis, N., (1998), "Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and Models", **Management Decision**, Vol. 36, No.2, PP. 63-76.

25. Bontis, N., (2000), "CKO Wanted- Evangelical Skills Necessary: A Review of the Chief knowledge Officer Position", **Knowledge and Process Management**, Vol. 7, No. 4, PP. 29-38.

26. Bontis, N., Crossan, M. and Hulland, J., (2002), "Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows", **Journal of Management Studies**, Vol. 39, No. 4, June, PP. 437-466.

27. Bontis, N., Crossan, M. and Hulland, J., (2002), "Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows", **Journal of Management Studies**, Vol. 39, No. 4, June, PP. 437-466.

28. Brown, Ch. J., (2002), "Factors That Affect the Successful Commercialization of Intellectual Capital", Thesis for the Award of the Degree of Doctor of Business Administration of the Curtin University of Technology, Volume1.

29. Bukhe P. N. & Larsen, H. T. & Mouritsen, J., (2001), "Intellectual capital", **Scandinavian Journal of Management**, Vol. 17, PP. 87-108.

30. Cabrita, M., Lendiero de vaz, (2007), "Modeling the creation of alue from intellectual capital: a Portuguese banking perspective".

31. Chen, J., Zhu, Z. and Yuan Xie, H., (2004), "Measuring intellectual capital: a new model and empirical study", **Journal of intellectual capital**, Vol. 5, No. 1, PP. 195 - 212.
32. Cornish, Edward, (2007), "The Study of the Future: An Introduction to the Art and Science of Understanding and shaping tomorrow's World. USA: World Future Society".
33. Cuganesan, S., (2005), "Intellectual capital – in- action and value creation: a case study of knowledge transformations in an innovation project", **Journal of intellectual capital**, Vol. 6, No. 3, PP. 357 -373.
34. Dator, James, (1996), "Future studies as Applied Knowledge; In Slaughter R. Ed) *New Thinking for a New Millennium*, London Route ledge".
35. Jacoby J., Chestnut R. W., (1978), **Brand Loyalty Measurement and Management**, John Wiley & Sons, New York, NY.
36. Gardener E., Howcroft, J., Williams, J., (1999), "The new retail banking revolution", **The Service Industries Journal**, Vol. 19, No. 2, PP. 83-100.
37. Gupta, O. and Roos, G., (2001), "Mergers and acquisitions through an Intellectual capital perspective", **Journal of Intellectual capital**, Vol. 2, No. 3, PP. 297-309.
38. Kok, A., (2007), "Intellectual Capital Management as Part of Knowledge Management Initiatives at Institutions of Higher Learning", **the Electronic Journal of Knowledge Management**, Vol. 5, No. 2, PP. 181-92.
39. Mc Naughton B. Rod, Robert Phil Osborne, Morgan E, GopalKutwaroo, (2001), "Market Orientation and Firm Value", **Journal of Marketing Management**, Vol. 17, PP. 521-542.
40. Neubauer, J. and parikh, F., (1993), "corporate visioning Int, rev", PP. 4.
41. Pedrini, T. M., (2007), "Human capital convergences in Intellectual capital and sustainability reports", **Journal of intellectual capital**, Vol. 8, No. 2, PP. 346 -366.

42. Petty, R. and Guthrie, J., (2000), "Intellectual capital literature review: measurement, reporting and management", **Journal of Intellectual capital**, Vol. 1, No. 2, May, PP. 155-176.
43. Pulic, A., (2001), "Value Creation Efficiency Analysis of Croatian Banks 1996-2000", available online at: www.vaic-on.net (accessed 8 June 2004).
44. Pulic, A., (1997), "The Physical and Intellectual Capital of Austrian Banks", available at: <http://irc.mcmaster.ca> (accessed 11 June 2004).
45. Ramirez, Y., Lorduy, C. and Rojas, J. A., (2007), "Intellectual capital management in Spanish universities", **Journal of intellectual capital**, Vol. 8, No.4, PP. 732-748.
46. Roos, J., Roos, G., (1997), Dragonetti, N. C. and Edvinsson, L., "Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape", Macmillan, Houndmills, Basingtoke.
47. Roos, G., Roos, J., Edvinsson, L. and Dragonetti, N. C., (1997), "Intellectual capital –Navigating in new Business landscape", **New York university press**, New York, NY.
48. Sanchez, M. P. & Elena, S., (2006), "Intellectual capital in universities, improving transparency and internal management", **Journal of intellectual capital**, Vol. 7, No. 4.
49. Seetharaman, A., Sooria, H., H., B., Z. and Saravanan, A., S., (2002), "Intellectual capital accounting and Reporting in the knowledge economy", **Journal of Intellectual capital**, Vol. 3, No. 2, PP. 128-148.
50. Shih, K. H. et al, (2010), "Assessing Knowledge Creation and Intellectual Capital in Banking Industry", **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 11, No. 1
51. Sveiby, K. E., (1998), "A knowledge-based theory of the firm to guide in strategy formulation", **Journal of knowledge management**, Vol.2, No. 4.
52. Sveiby, K. E., (1997), "The Intangible Assets Monitor", **Journal of Human Resource Costing and Accounting**, Vol. 2, No. 1.

53. Wang, W. Y. and Chang, C., (2005), "Intellectual capital and performance in causal models: Evidence from the information technology industry in Taiwan", **Journal of intellectual capital**, Vol. 6, No.2, PP. 222 -236.