

الگوی سرمایه فکری بانک های دولتی با رویکرد شایستگی و اخلاق حرفه ای مدیران

ابوذرحاتمی قوشچی^۱، دکتر کرم اله دانشفرد^{۲*}، دکتر عباس طلوعی اشلقی^۳، دکتر فریدون رهنمای رودپشتی^۴
 ۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد امارات، دانشگاه آزاد اسلامی، دبی، امارات متحده عربی
 ۲. گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران
 ۳. گروه مدیریت صنعتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
 ۴. گروه مدیریت، واحد امارات، دانشگاه آزاد اسلامی، دبی، امارات متحده عربی
 (تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۲۷، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۷)

چکیده

زمینه: مدیریت و توسعه شایستگی ها و توجه به اخلاق حرفه ای، ابزارهای حیاتی جهت افزایش سلامت سازمانی است. از این رو در این تحقیق هدف ترسیم الگوی سرمایه فکری بانک های دولتی با رویکرد شایستگی و اخلاق حرفه ای مدیران می باشد. **روش:** این تحقیق از انواع مطالعه ی بنیادی- کاربردی بود. این پژوهش در زمره تحقیقات کیفی با رویکرد داده بنیاد بود. جامعه آماری جامعه آماری شامل افراد خبره و به عبارتی صاحب نظران کلیدی در زمینه سرمایه فکری با رویکرد شایستگی مدیران بانک های دولتی شمالغرب کشور بود. تعداد ۱۵ نفر خبره به صورت هدفمند و غیر تصادفی به عنوان نمونه خبرگان تحقیق تعیین شدند. ابزار مصاحبه بود و در نهایت داده ها با روش کدگذاری در نرم افزار MAXQDA تحلیل شدند. **یافته ها:** در مرحله کدگذاری باز، کلیه مصاحبه های انجام شده با مدیران و متخصصان، به تفکیک پیاده سازی شده و تمامی جملات مرتبط با موضوعات اساسی پژوهش، به طور کامل ثبت و کدگذاری شده است که در مجموع ۱۵ متن مصاحبه ۷۱۷ کد باز احصاء گردید و با توجه به کدگذاری محوری صورت گرفته بر روی مطالعه کیفی پژوهش، تعداد ۴۹ مفهوم در قالب ۱۰ مقوله شناسایی گردید. **نتیجه گیری:** سرمایه فکری بر اساس یافته های حاصل شده می تواند از عوامل سرمایه مشتری، سرمایه اجتماعی، سرمایه ساختاری و سرمایه انسانی، سرمایه دانش، سرمایه خارجی، سرمایه داخلی، سرمایه اخلاقی، سرمایه فنی و سرمایه ارتباطی تاثیر بپذیرد.

کلیدواژگان: سرمایه فکری، شایستگی مدیران، اخلاق حرفه ای.

سرآغاز

امروزه مدیران سازمانها پس از سالها تجربه، به این علم دست یافته اند که توجه به حیاتی ترین وظیفه سازمانی خود؛ یعنی حمایت از منابع انسانی^۱ به مثابه مهم ترین منبع تاثیر گذار بر تغییرات برنامه ریزی نشده، می تواند سازمان را به سمت دستیابی به مزیت رقابتی هدایت کند. از این رو، مهم ترین مزیت اکثر سازمانهای موفق، وجود افراد خبره و دارای شایستگی های مناسب و برخوردار از اخلاق حرفه ای^۲ در مشاغل کلیدی است. سرمایه ی فکری^۳ نماینده دانش تجمیعی است که در کارکنان، جریان متداول سازمانی و روابط شبکه ای یک سازمان جا سازی شده است (۱) و (۲). بر پایه یافته های تعدادی از محققین این رشته، سرمایه فکری معمولاً سه بعد اصلی مرتبط به هم را در بر می گیرد؛ سرمایه انسانی^۴

(HC)، سرمایه ارتباطی^۵ (RC) و سرمایه ساختاری^۶ (SC) (۳-۵). که مجموعاً نشان دهنده سرمایه فکری یک سازمان می باشد. مفهوم سرمایه فکری در ابتدا به عنوان چارچوبی برای تجزیه و تحلیل سهم منافع فکری در شرکت های مالی و اقتصادی بوجود آمد، اما مدت کمی پس از آن توسط سازمانهای عمومی و حتی سازمانهای غیر انتفاعی به دلیل اهمیت جهانی آن، پذیرفته شد (۶). در مورد اهمیت مطالعه در زمینه سرمایه فکری و جایگاه آن نظرات مختلفی توسط افراد مطرح شده است. بر این اساس محققان معتقدند سرمایه فکری جانشین ابزار، سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار جسمانی در فعالیتهای تجاری خواهد شد. به عبارت دیگر، مزیت نسبی یک سازمان اقتصادی^۷ دیگر وابسته به حجم سرمایه های فیزیکی مانند زمین، تجهیزات یا امکانات

روش

این تحقیق از انواع مطالعه ی بنیادی- کاربردی بود. این پژوهش در زمره تحقیقات کیفی با رویکرد داده بنیاد بود. جامعه آماری جامعه آماری شامل افراد خبره و به عبارتی صاحبان نظران کلیدی در زمینه سرمایه فکری با رویکرد شایستگی مدیران بانک های دولتی شمالغرب کشور بود که ترجیحا دارای تخصص و آگاهی در ارتباط با مدیریت بانکها و یا استاد دانشگاه در زمینه یاد شده باشند. فلذا جامعه آماری بخش کیفی پژوهش شامل گروه های خبرگان علمی به شرح ذیل است: صاحب نظران برجسته حوزه مدیریت بانکی شمالغرب کشور؛ صاحب نظران و اساتید آموزش عالی در زمینه مدیریت دولتی روسا شعبات بانکی، مدیر کل و معاونین مربوطه؛ تعداد ۱۵ نفر خبره به صورت هدفمند و غیر تصادفی به عنوان نمونه خبرگان تحقیق تعیین شدند. معیارهای انتخاب خبرگان تسلط نظری، تجربه عملی، تمایل و توانایی مشارکت در پژوهش و دسترسی محقق به آنها می باشد نکته ی قابل توجه در تعیین تعداد خبرگان، کسب اطمینان از جامعیت دیدگاههای مختلف و اشباع بودن یافته ها میباشد. ابزار مصاحبه بود و در نهایت داده ها با روش کدگذاری در نرم افزار MAXQDA تحلیل شدند.

یافته ها

نتایج تحلیل داده ها طی سه مرحله کدگذاری باز (خلق مفاهیم و مقوله ها)، کدگذاری محوری و در نهایت طبق کدگذاری انتخابی به هم پیوند داده می شود. در مرحله کدگذاری باز، کلیه مصاحبه های انجام شده با مدیران و متخصصان، به تفکیک پیاده سازی شده و تمامی جملات مرتبط با موضوعات اساسی پژوهش، به طور کامل ثبت و کدگذاری شده است که در مجموع ۱۵ متن مصاحبه ۷۱۷ کد باز احصاء گردید. سپس محقق به تفسیر هر یک از این نکات کلیدی و کدگذاری این نکات پرداخته است. در مرحله کدگذاری محوری نیز کلیه کدهای باز مستخرج از مرحله اول، بر اساس ارتباط با مفاهیم اصلی پژوهش در قالب محورهای اصلی جمع بندی شده اند. خروجی این مرحله، کدهای محوری، کدهای متناظر با آنها و تعداد تکرار آنها است. براین اساس و با توجه به کدگذاری محوری صورت گرفته بر روی مطالعه کیفی پژوهش، تعداد ۴۹ مفهوم در قالب ۱۰ مقوله شناسایی گردید. نهایتاً در مرحله کدگذاری انتخابی، کدهای محوری مرحله قبل گروه بندی شد و جدول نهایی متغیرها و شاخص های مرتبط به هریک از آنها از دید متخصصان و مدیران تهیه گردید. (جدول ۱). نهایتاً با شناسایی و بررسی ادبیات و نتایج مطالعه کیفی، مدل نهایی پژوهش در قالب نمودار یک تدوین شد.

تولیدی نخواهد بود و خلق ارزش در سازمانها از طریق دارایی های ناملموس که به آن سرمایه فکری میگوئیم حاصل می شود (۷). یکی از عوامل مهم در حفظ سرمایه فکری هر سازمان توجه به شایستگی^۸ و اخلاق مداری مدیران سازمان می باشد. شایستگی مدیران نشان دهنده مجموعه ای از ارزشها و هنجارهای سازمانی^۹ است که مشارکت کلی و فعال اعضای سازمان در توسعه و اجرای اهداف سازمانی را گسترش می دهد. در واقع چشم انداز شایستگی مدیران اجازه می دهد تا جریان رفتاری خود را بر پایه آینده مطلوب که سازمان به سمت آن می رود، سازماندهی کنند. شایستگی های مدیران می تواند در توسعه سازمان و مدیریت تحول تاثیر بگذارد و تحولات برنامه ریزی شده را به صورت اثربخش پیاده کند. توسعه سازمان در حیطه رفتار از ارزشهای بالقوه انسان حمایت میکند. در نتیجه انتقال معلومات و مهارتها به گونه ای که سیستم بتواند تحولات آینده را مدیریت کند از مشخصه ها و دغدغه های اصلی توسعه سازمان است (۸).

از طرفی موضوع اخلاق حرفه ای مدت زمانی است در کشورهای مختلف و در گروههای شغلی و حرف مختلف مورد توجه قرار گرفته و تلاشهایی در جهت تدوین کدها و استانداردهای اخلاقی^{۱۰} صورت گرفته است. موضوعات اخلاقی به طور مستمر با فعالیتهای سازمانی، حرفه ای و زندگی روزمره افراد مرتبطند. در مباحث مربوط به تصمیم گیری و خط مشی گذاری سازمانی، همچون سرمایه انسانی موضوعات اخلاقی حائز اهمیت هستند. اخلاق در سازمان به عنوان یک مفهوم علمی در غرب از نیمه دوم قرن بیستم ظهور نموده است و در سطح فردی و سازمانی توجه پژوهشگران مختلف را در چهار دهه گذشته به خود جلب کرده که از آن به عنوان یک چالش اساسی فراروی سازمانهای مختلف در سطح جهان یاد میشود. بنابراین تدوین و توسعه یک مجموعه اخلاقیات مشترک در سازمان افراد را در برابر هم متعهد میکند و به خلق یک فرهنگ سازمانی^{۱۱} که پذیرای اخلاق باشد کمک میکند و رفتارهای سازمانی مثبت را در سازمان تقویت میکند (۹-۱۲). حال، با توجه به نقش فزاینده بانکهای دولتی به عنوان مهمترین نهاد مالی و اقتصادی در سازندگی کشور، تحقیق حاضر به دنبال ارائه الگوی سرمایه فکری با رویکرد شایستگی و اخلاق حرفه ای مدیران در بانک های دولتی می باشد و قصد دارد ابعاد شایستگی های اصلی و مهم مدیران بانک های دولتی را احصاء نماید تا از آن طریق مدیران ارشد بانکهای دولتی را در تشخیص و شناسایی افراد شایسته و اخلاق مدار کمک نماید.

جدول ۱: عناوین مقولات اصلی و فرعی

مقوله های اصلی		مقوله های فرعی	
سرمایه مشتری		بازار یابی	
		کیفیت خدمات	

	رضایت مشتری ^{۱۲}
	وفاداری مشتری ^{۱۳}
	شبکه فناوری ^{۱۴}
سرمایه اجتماعی	ارتباطات انسانی مبتنی بر شبکه های اجتماعی ^{۱۵}
	ارتباطات انسانی مبتنی بر شبکه های شخصی
	اطلاعات شخصی
سرمایه ساختاری	سیاست ها و رویه های سیستم
	کیفیت مدیریت
	مشتریان و تامین کنندگان
	نوآوری
	زیر ساخت ها
	سیستم های IT
	فرآیندها
	نام تجاری
سرمایه انسانی	مهارت های کار آفرینی
	مسائل حقوقی
	شایستگی
	توانایی و مهارت ها
	مشارکت کارکنان با جامعه
	انگیزه
	فرهنگ
	آموزش و تمرین
	توسعه فردی
	نگرش فردی
	دانش و تخصص
	رضایت شغلی
	صلاحیت شغلی
	سطح آموزش کارکنان
سرمایه دانش	سرمایه علمی
	سرمایه تحصیلی
	سرمایه پژوهشی
سرمایه خارجی	برند سازی
	تصویر شرکت
	مشارکت تجاری
	کانالهای توزیع
	سهم بازار
سرمایه داخلی	فرآیند
	سیستم
	فرهنگ
	مالکیت معنوی
	روابط مالی
سرمایه اخلاقی	ارزشهای دینی
	اخلاق حرفه ای
سرمایه فنی	توسعه تحقیقات دانش
	فناوری اطلاعات
سرمایه ارتباطی	سرمایه ارتباطی درون سازمانی
	ارتباطات برون سازمانی

universities. Journal of intellectual capital; 15(1): 173-188.

8. Joukar A, Fallah V, Saffarian A. (2018). Investigating the relationship between managers' competence and organizational development (case study). Quarterly Journal of Educational Leadership and Management; 12(1): 41-54. (In Persian).
9. Saebi Z, Mostahfezian M. (2020). Relationship between professional ethics and managers' effectiveness. Ethics in Science and Technology; 14 :209-212. (In Persian).
10. Alizadeh S. (2019). Canonical analysis of the relationship between components of professional ethics and dimensions of social responsibility . Ethics in Science and Technology; 14 (1) :117-123. (In Persian).
11. Hasani M, Moghimi Khorasani E. (2020). Relationship between professional ethics and organizational commitment. Ethics in Science and Technology; 15 (2) :176-179. (In Persian).
12. Ghasemzadeh A, Kazemzadeh Bitali M, Sharifi L. (2018). Analyzing the relationship between intellectual capital and professional ethics, knowledge sharing and effective teaching of professors. Ethics in Science and Technology; 13(2). (In Persian).
13. Draganidis F, Mentzas G. (2006). Competency based management: Areview of systems and approaches. Information Management & Computer Security; 14(1): 51-64.
14. Ghelichli B, Moshabaki A. (2013). The role of social capital in creating intellectual capital in the organization: A study of two automotive companies. Management Knowledge Quarterly; 75: 125-147. (In Persian).
15. Pudelko M. (2006). A comparison of HRM systems in the USA, Japan and Germany in their socio-economic context. Human Resource Management Journal; 16(2).
16. Rahmanpour L, Kazeminejad F. (2012). Human capital strategy: a new approach to value creation in business. 2nd ed. Tehran/Iran: Goharbar Publication. (In Persian).
17. Schiuma G, Lerro A. (2008). Intellectual capital and companies' performance improvement. Measurement Business Excellence; 12(2): 3-9.
18. Vasile B. (2008). Factors of the earning functions and their influence on the intellectual capital of an organization. Journal of applied Quantitative methods; 3(4).
19. Chen J, Zhu Z, Yuan Xie H. (2004). Measuring intellectual capital: a new model and empirical study. Journal of Intellectual Capital; 5(1): 195-212.
20. Martinez I, Garcia ME. (2006). Assessing the quality of disclosure on intangibles in the Spanish capital market. European Business Review; 17(4): 305-313.

انسانی، سرمایه دانش، سرمایه خارجی، سرمایه داخلی، سرمایه اخلاقی، سرمایه فنی و سرمایه ارتباطی تاثیر بیپذیرد.

ملاحظه های اخلاقی

موضوعات اخلاقی همچون: سرقت ادبی، رضایت آگاهانه؛ انتشار چندگانه و ... در پژوهش حاضر مورد توجه قرار گرفته اند.

واژه نامه

1. Human resources	منابع انسانی
2. Professional ethics	اخلاق حرفه ای
3. Thought capital	سرمایه فکری
4. Human capital	سرمایه انسانی
5. Communication capital	سرمایه ارتباطی
6. Structural capital	سرمایه ساختاری
7. Economical organization	سازمان اقتصادی
8. Competence	شایستگی
9. Norms of organization	هنجارهای سازمانی
10. Ethical standards	استانداردهای اخلاقی
11. Organizational culture	فرهنگ سازمانی
12. Customer's satisfaction	رضایت مشتری
13. Fidelity of customer	وفاداری مشتری
14. Information network	شبکه فناوری
15. Social network	شبکه های اجتماعی

References

1. Stewart TA. (1997). Intellectual capital: the new wealth of nations. 1st ed. USA/New York: Doubleday Dell Publishing Group.
2. Bontis N. (2001). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field. International Journal of Technology Management; 4(2). DOI: 18. 10.1504/IJTM.1999.002780.
3. Kong E. (2008). The development of Strategic Management in the non-Profit Context: Intellectual Capital in Social Service Non-Profit Organizations. International Journal of Management Reviews; 10(3): 281-299.
4. Bontis N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. Management Decision; 36(2): 63-76.
5. zinkowski R. (2000). The measurement and management of intellectual capital: an introduction. Management Accounting; 78(2): 32-36
6. Roos J, Roos G, Dragonetti N, Edvinsson L. (1997). Intellectual capital: navigating the new business landscape. Macmillan press Ltd. London.
7. Ramirez Y, Gordillo S. (2014). Recognition and measurement of intellectual capital in Spanish