

سرمایه فکری کتابخانه‌های دانشگاهی براساس مدل بونتیس و ارتباط آن با عملکرد سازمانی

حسین منصوری

هدف: سنجش سرمایه فکری کتابخانه‌های دانشگاهی براساس مدل بونتیس و ارتباط آن با عملکرد سازمانی.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر توصیفی-پیمایشی از نوع کمی است که با دو پرسشنامه سرمایه فکری و عملکرد سازمانی از تمامی مدیران و کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی و آزاد اسلامی شهرهای اصفهان، بندرعباس، و یزد نظرسنجی شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با فن تحلیل عاملی با استفاده از آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، برابری واریانس‌ها، لون، و مقایسه میانگین‌ها به کمک نرم‌افزار اسپاس ۲۲ انجام شد.

یافته‌ها: سرمایه فکری از دیدگاه مدیران و کارکنان کتابخانه‌های منتخب مطلوب بود. از میان ابعاد سه‌گانه سرمایه فکری، فقط بُعد "سرمایه ساختاری" در کتابخانه‌ها وضعیت چندان مناسبی نداشت. سرمایه فکری و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده آن (سرمایه مشتری، سرمایه انسانی، و سرمایه ساختاری) با عملکرد سازمانی کتابخانه‌ها ارتباط مثبت و معناداری داشت. همچنین، نتایج یافته‌ها بر یکسان‌بودن دیدگاه‌های مدیران و کارکنان درباره سرمایه فکری دلالت داشت.

نتیجه‌گیری: مسئولان و متولیان دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی با سرمایه‌گذاری و مدیریت سرمایه فکری می‌توانند شاهد ارتقای هرچه بیشتر عملکرد سازمانی در کتابخانه‌ها باشند.

کلیدواژه‌ها

سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری، عملکرد سازمانی،

کتابخانه دانشگاهی

سرمایه فکری کتابخانه‌های دانشگاهی براساس مدل بوئیتیس و ارتباط آن با عملکرد سازمانی

حسین منصوری^۱

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۴/۲۴

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۷/۰۱

مقدمه

صاحب‌نظران معتقدند پارادایم سرمایه فکری^۲ زاده فلسفه علم است و "مدیریت دانش"، پایه و زیربنای آن را تشکیل می‌دهد. این سرمایه نامشهود، محرک موفقیت‌ها و قابلیت‌های سازمانی محسوب می‌شود (روسی، نیکولو، و پولکینی^۳، ۲۰۱۸). پیشگامان سرمایه فکری اذعان می‌دارند این سرمایه، مزایای ملموس متعدد و چشمگیری از جمله ارتقای اثربخشی برای سازمان دارد (هاریسون و سالیوان^۴، ۲۰۰۰)؛ به طوری که براساس دیدگاه ونکترامان و رامنوجام^۵ (۱۹۸۶) اثربخشی، مفهوم عملکرد سازمانی را دربردارد. به زعم این صاحب‌نظران، عملکرد سازمانی زیرمجموعه‌ای از اثربخشی سازمانی به‌شمار می‌رود. ارزیابی عملکرد در تسهیل اثربخشی سازمانی، وظیفه مهم مدیریتی تلقی می‌شود. در سال‌های اخیر به نقش ارزیابی عملکرد توجه زیادی معطوف شده است. مدیریت عملکرد از مهم‌ترین پیشرفت‌های اخیر در سازمان‌هاست (آرمسترانگ^۶، ۲۰۱۰). این اصطلاح را نخستین بار بیر و روه^۷ (۱۹۷۶) ارائه کردند (نقل در عباس‌پور، ۱۳۸۴). به زعم آماراتنگا و بالدري^۸ (۲۰۰۲)، مدیریت عملکرد عبارت است از استفاده از اطلاعات ارزیابی عملکرد به منظور تغییر مثبت و مؤثر در فرهنگ سازمانی، نظام‌ها، و فرایندها برای کمک به تعیین اهداف منطبق با عملکرد؛ تخصیص و اولویت‌بندی منابع؛ آگاهی‌دادن به مدیران به منظور تثبیت/تغییر راهبردها و جهت‌دادن به برنامه‌ها برای رسیدن به اهداف و تسهیم نتایج عملکرد برای

۱. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه هرمزگان
h.mansouri@hormozgan.ac.ir
2. Intellectual Capital (IC)
3. Rossi, Nicolò, & Polcini
4. Harrison & Sullivan
5. Venkatraman & Ramanujam
6. Armstrong
7. Beer & Ruh
8. Amaratunga & Baldry

تحقق آن اهداف (فولان و براون، ۲۰۰۵). برای بهره‌گیری از مزایای سرمایه فکری جهت ارتقای اثربخشی و عملکرد سازمانی، سازمان‌ها باید مؤلفه‌های تأثیرگذار بر سرمایه فکری را شناسایی و آنها را به‌عنوان منبع راهبردی و حیاتی تلقی و اهمیت آن را به‌وضوح درک کنند (روسی و همکاران، ۲۰۱۸).

صاحب‌نظری به‌نام مچل‌وپ^۲ برای نخستین بار در سال ۱۹۶۲ واژه "سرمایه فکری" را استفاده کرد (کوزو، دامی، پالمکیو، و لومباردی، ۲۰۱۷). سرمایه فکری از دهه ۱۹۹۰ توجه سازمان‌های خصوصی را به‌خود جلب کرد و با گذشت زمان سازمان‌های دولتی و عمومی به آن توجه کردند (سکاندو، لومباردی، و دامی، ۲۰۱۸). اهم تعاریفی که پیشگامان این عرصه ارائه داده‌اند عبارت است از:

- شرکت بیمه اسکاندیا، سرمایه فکری را مالکیت دانش، تجربه کاربردی، فناوری سازمانی، روابط با مشتریان، و مهارت‌های حرفه‌ای می‌داند که سازمان را برای رقابت در بازار آماده می‌کند (ادوینسون و مالوان، ۱۹۹۷).
- ایتامی^۶ (۱۹۸۷)، از پیشگامان سرمایه فکری، این سرمایه را دارایی‌های نامشهود تعریف می‌کند که شامل فناوری، اطلاعاتی درباره مشتریان، نشان تجاری، شهرت سازمان، و فرهنگ آن است و قدرت رقابتی سازمان را بالا می‌برد.
- استوارت^۷ (۱۹۹۷) از دیگر پژوهشگران مشهور است که سرمایه فکری را دانش، اطلاعات، و مالکیت فکری و تجربه تعریف می‌کند که موجب ارزش‌آفرینی برای سازمان می‌شود.

درباره مدیریت اثربخش سرمایه فکری مدل‌های مختلفی ارائه شده است که می‌توان به "مدل سرمایه فکری سولیوان"^۸، "مدل ارزش سرمایه فکری ادینسون اسکاندیا"^۹، "مدل سرمایه فکری سانیت آنچه"^{۱۰}، و "مدل سرمایه فکری بونتیس"^{۱۱} اشاره کرد (کوزو و همکاران، ۲۰۱۷).

با توجه به مدل‌های ارائه‌شده، درباره سرمایه فکری هیچ اشتراک نظر و توافق عمومی وجود ندارد (مار و مستغفر^{۱۲}، ۲۰۰۵)؛ با این حال بیشتر تعاریف و طبقه‌بندی‌های ارائه‌شده در مدل‌های سرمایه فکری نشان می‌دهد؛ باوجودی که این مدل‌ها از ساختار و عناوین مختلفی برای شناسایی سرمایه فکری استفاده می‌کنند، همگرایی کلی‌ای میان این تعاریف و گروه‌بندی‌ها وجود دارد (کاوومن و اشنایدر^{۱۳}، ۲۰۰۴). بر مبنای این همگرایی، بیشتر پژوهشگران و صاحب‌نظران به سنجش سرمایه فکری مبتنی بر مدل بونتیس براساس اجزای تشکیل‌دهنده آن اجماع نظر دارند (مار و مستغفر، ۲۰۰۵). به همین دلیل، در این پژوهش برای سنجش سرمایه فکری از مدل بونتیس استفاده شد. مدل بونتیس از

1. Folan & Browne
2. Machlup
3. Cuozzo, Dumay, Palmaccio, & Lombardi
4. Secundo, Lombardi, & Dumay
5. Edvinsson & Malone
6. Itami
7. Stewart
8. Sullivan's model
9. The Skandia Intellectual Capital Value Scheme's model
10. Hubert Saint-Onge's model
11. Bontis's model
12. Marr & Moustaghfer
13. Kaufmann & Schneider

معروف‌ترین و پرکاربردترین مدل‌های سرمایه فکری است که صاحب‌نظری با همین نام در سال ۱۹۹۸ آن را طرح‌ریزی کرد. براساس این مدل، اجزای تشکیل‌دهنده سرمایه فکری عبارت‌اند از (کوزو و همکاران، ۲۰۱۷):

الف) "سرمایه انسانی": سرمایه انسانی نشان‌دهنده دانش افراد یک سازمان است (بونتیس، کروسن، و هالیند، ۲۰۰۲). این جزء سرمایه فکری بر این موضوع تأکید ویژه‌ای دارد که "سرمایه فکری" از طریق شایستگی، نگرش، و توانایی فکری کارکنان ایجاد می‌شود (روس و روس، ۱۹۹۷). سرمایه انسانی سبب شده است سازمان‌ها تا حد زیادی برای کسب درآمد، تعالی سازمانی، افزایش کارایی، و ارتقای بهره‌وری به دانش و مهارت‌های کارکنان خود متکی شوند (وستفالن، ۱۹۹۹).

ب) سرمایه ساختاری: سرمایه ساختاری، پایگاه‌های داده، نمودارهای سازمانی، دستورعمل‌های اجرایی فرایندها، راهبردها، برنامه‌های اجرایی، و به‌طور کلی هر آنچه که ارزش آن برای سازمان بالاتر از ارزش مادی‌اش باشد، شامل می‌شود (روس و روس، ۱۹۹۷).

ج) سرمایه رابطه‌ای / مشتری: سرمایه رابطه‌ای / مشتری شامل دانش مشتریان، عرضه‌کنندگان، دولت یا تشکیلات مرتبط با صنعت است (بونتیس و همکاران، ۲۰۰۲). این سرمایه دربردارنده کل روابط سازمان با گروه‌های ذی‌نفع است (سندرا و کیامنکیس، ۲۰۰۷).

بونتیس (۱۹۹۸)، اولین پژوهش را در زمینه بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی انجام داد. وی در این مطالعه شواهد تجربی را مطرح کرد که فرضیه تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد را حمایت و تأیید کرد. در پژوهش دیگری که بونتیس، دراگونی، جاکسن، و روس^۱ (۱۹۹۹) در کسب‌وکار مالزی انجام دادند نیز نتایج مشابهی به دست آمد. یافته‌ها حاکی از آن بود که شدت روابط بین مؤلفه‌های سرمایه فکری از یک صنعت به صنعتی دیگر متفاوت است. همچنین، ریاهی - بلکوی^۲ (۲۰۰۳) مطالعه‌ای برای بررسی ارتباط سرمایه فکری و عملکرد در شرکت‌های چندملیتی انجام داد که نشان داد میان سرمایه فکری و عملکرد ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. یوندت و سل^۳ (۲۰۰۴) نیز با بررسی روابط سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در ایالت متحده آمریکا بیان کردند سرمایه مشتری بر سرمایه ساختاری اثر می‌گذارد و همچنین، سرمایه‌های انسانی، مشتری، و ساختاری به‌طور مستقیم بر عملکرد سازمانی تأثیر گذارند.

1. Human capital
2. Bontis, Crossan, & Hulland
3. Roos & Roos
4. Westphalen
5. Structural Capital
6. Relational/ Customer Capital
7. Sandra & Kaimenakis
8. Dragonetti, Jacobsen, & Roos
9. Riahi-Belkaoui
10. Youndt & Sell

وانگ و چانگ^۱ (۲۰۰۵) نیز ضمن پژوهشی به منظور بررسی تأثیر عناصر سرمایه فکری بر عملکرد دریافتند عناصر سرمایه فکری به طور مستقیم - به جز سرمایه انسانی - بر عملکرد تأثیر گذارند. آنان همچنین وجود رابطه علت - معلولی را میان زیرمعیارهای سرمایه فکری نشان دادند. در پژوهش دیگری نیز روابط متقابل اجزای سرمایه فکری و تأثیر آن بر عملکرد در صنعت بانکداری کشور پرتغال بررسی شد و نشان داد اجزای سرمایه فکری بر عملکرد تأثیر دارد (کابریتا و واز^۲، ۲۰۰۶).

همچنین، تجربه حاصل از پژوهشی در خصوص مدیریت سرمایه فکری دانشگاه‌های دولتی اسپانیا دلالت بر آن دارد که دانشگاه‌ها باید سرمایه فکری و دارایی‌های نامشهود خود را بررسی کنند. در این پژوهش، سرمایه فکری، ابزاری برای مواجهه با چالش‌های جدید دانشگاه‌های اسپانیا شناخته شده است (رامیرز، لردای، و روجاس^۳، ۲۰۰۷).

در مطالعه‌ای که لاونن و هوتاری^۴ (۲۰۰۷) درباره سرمایه فکری کتابخانه دانشگاه انجام دادند به این نتیجه رسیدند که سرمایه فکری سه بُعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، و سرمایه ارتباطی دارد. آنها پیشنهاد دادند نوع خاصی از درک حرفه‌ای و دانش برای ادغام سرمایه فکری کتابخانه با سرمایه فکری دانشگاه استفاده شود. ادعا می‌شود که این ادغام سهم کتابخانه را در عملکرد کلی دانشگاه افزایش می‌دهد. همچنین، نتایج نشان داد رشد سرمایه فکری کتابخانه دانشگاهی نقش مهمی در عملکرد و نتایج دانشگاه در زمان کاهش بودجه عمومی ایفا خواهد کند.

پتروز و آنستسیا^۵ (۲۰۱۴) با تجزیه و تحلیل منابع سرمایه فکری کتابخانه برای شبکه‌های کتابخانه‌ای نشان دادند چهارچوب پیشنهادی به درک سناریوهای قوی، متوسط، و ضعیف در خصوص همکاری و رقابت کتابخانه‌ها در حمایت از منابع سرمایه فکری منجر می‌شود.

در داخل کشور پژوهش‌هایی درباره بررسی سرمایه فکری در کتابخانه‌ها انجام شده است که به نتایج مرتبط‌ترین آنها اشاره می‌شود:

نیازی و ابونوری (۱۳۹۰) با رتبه‌بندی شاخص‌های سرمایه فکری در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نشان دادند شاخص‌های سرمایه فکری در این مراکز اهمیت یکسانی ندارد. مهرعلی‌زاده، شاهی، و حسینی (۱۳۹۰) نیز برای تدوین شاخص‌های سنجش سرمایه فکری و بررسی وضعیت این شاخص‌ها در دانشگاه شهید چمران اهواز بیان کردند بیشتر شاخص‌های سرمایه فکری مطابق با اهداف دانشگاه بوده و وضعیت کلی شاخص‌های سرمایه فکری مطلوب است. همچنین، سرمایه ساختاری از وضعیت بهتری نسبت به سرمایه انسانی و رابطه‌ای برخوردار است.

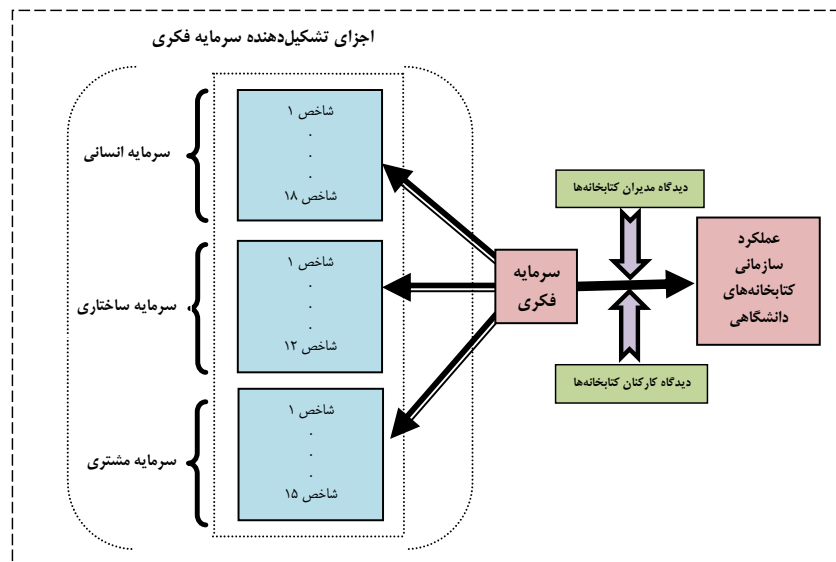
1. Wang & Chang
2. Cabrita & Vaz
3. Ramírez, Lorduy, & Rojas
4. Iivonen & Huotari
5. Petros & Anastasia

عصاره، یزدانفر، و قاسمی (۱۳۹۳) در پژوهشی با استفاده از رویکرد سرمایه‌های فکری برای ارتقای مزیت رقابتی پایدار نشان دادند سرمایه فکری بر خلق مزیت رقابتی پایدار تأثیر مثبت دارد. همچنین، در میان سازه‌های مربوط به سرمایه فکری نیز تأثیر مثبت و معنادار سرمایه انسانی و ساختاری بر مزیت رقابتی پایدار تأیید شد؛ درحالی‌که تأثیر مثبت و معنادار سرمایه رابطه‌ای بر مزیت رقابتی پایدار تأیید نشد. فخروی، میرحسینی، و اباذری (۱۳۹۴) با هدف تعیین وضعیت سرمایه فکری در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها، و مرکز اسناد آستان قدس رضوی پژوهشی انجام دادند و نتیجه گرفتند وضعیت سرمایه فکری به‌طور معناداری در حد مطلوب نیست. شعبانی، جعفری، رجایی‌پور، و محمدی استانی (۱۳۹۴) با بررسی و مقایسه سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر اصفهان در سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲ براساس دیدگاه بونتیس به این نتیجه رسیدند که میزان سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر اصفهان در وضعیت مناسبی قرار ندارد و میزان آن در کتابخانه‌های عمومی بیشتر از کتابخانه‌های دانشگاهی است. وضعیت سرمایه ساختاری نسبت به سرمایه انسانی و رابطه‌ای در این کتابخانه‌ها مناسب‌تر و اختلاف بین مؤلفه‌های سرمایه فکری معنادار بود.

مطالعه زارعی، صدیقی‌فر، و جمشیدی نوید (۱۳۹۷) نشان داد میان عناصر سرمایه فکری و تمامی مؤلفه‌های سرمایه فکری (سازمانی، انسانی، و ارتباطی) با عملکرد غیرمالی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و سرمایه انسانی بیشترین تأثیر را بر عملکرد غیرمالی کتابخانه‌ها دارد.

از سوی دیگر، شرح وظایف، گسترده و جایگاه بسیار حساس کتابخانه‌ها و نیز داشتن کارکنان و مدیران مجرب و زبردست در زمینه کاری خود بر اهمیت مدیریت سرمایه فکری در این کتابخانه‌ها در جهت موفقیت هرچه بهتر در اجرای اهداف، وظایف، و مأموریت‌های محوله می‌افزاید. این امر مهم، مدیران ارشد و برنامه‌ریزان راهبردی کتابخانه‌ها را متوجه این واقعیت کرده است که اگر کتابخانه‌ها بر توان و عملکرد خود نیفزایند، چالش‌های محیطی دوام و ادامه حیات آنها را زیر سؤال خواهد برد. این مسئله در کتابخانه‌های دانشگاهی نیز بسیار پررنگ است. بر این اساس، یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های اصلی مدیران این کتابخانه‌ها، فراهم کردن محیط مناسب برای ارتقای عملکرد سازمانی است. با توجه به اینکه درباره نحوه عملکرد و میزان کارایی کتابخانه‌های دانشگاهی از سوی مسئولان و مدیران دانشگاه، پژوهشگران، اساتید، دانشجویان، و سایر ذی‌نفعان پرسش می‌شود و باوجود اهمیت مدیریت سرمایه فکری

در موفقیت، بالندگی، و تعالی عملکرد سازمان‌ها، براساس بررسی‌های به‌عمل‌آمده تاکنون پژوهش‌های جامعی مشاهده نشد که عملکرد مبتنی بر مفاهیم پارادایم سرمایه فکری را در حوزه مراکز اطلاع‌رسانی به‌ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی از دیدگاه کارکنان و مدیران مقایسه و تجزیه و تحلیل کرده باشد. بنابراین، انجام پژوهش علمی برای حل کردن این مشکل کارساز است. در نتیجه، هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی و سنجش سرمایه فکری و ارتباط آن با عملکرد کتابخانه‌های منتخب دانشگاه‌های دولتی و آزاد اسلامی (شهرهای اصفهان، بندرعباس، و یزد) است. براساس مبانی نظری و اهداف پژوهش، مدل مفهومی پژوهش طراحی شد (شکل ۱).



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

- با توجه به اهداف و مدل مفهومی پژوهش، پرسش‌های پژوهش به‌شرح زیر تدوین شد:
- آیا وضعیت سرمایه فکری و ابعاد آن در کتابخانه‌های دانشگاهی منتخب مطلوب است؟
 - آیا رابطه‌ای میان سرمایه فکری و ابعاد آن و عملکرد سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی منتخب وجود دارد؟
 - آیا تفاوتی میان دیدگاه مدیران و کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی منتخب درباره سرمایه فکری و ابعاد آن وجود دارد؟

روش‌شناسی

روش پژوهش با توجه به ماهیت موضوع و اهداف، توصیفی-پیمایشی از نوع کمی است. جامعه آماری تمامی مدیران (۱۱۶ نفر) و کارکنان (۳۵۷ نفر) کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی و آزاد اسلامی سه شهر اصفهان، بندرعباس، و یزد بوده است. منطق انتخاب کتابخانه‌های دانشگاهی این سه شهر به‌عنوان جامعه پژوهش، قضاوتی بوده است و بر مبنای دسترسی پژوهشگر انتخاب شده‌اند. در روش قضاوتی، آزمودنی‌هایی انتخاب می‌شوند که اطلاعات بهتری را به پژوهشگر می‌دهند و گروه نمونه از میان آنها انتخاب می‌شود که در دسترس هستند (سکاران، ۱۳۸۱). شیوه نمونه‌گیری، طبقه‌ای-تصادفی بوده است؛ به طوری که هر کدام از کتابخانه‌های دانشگاه‌های این شهرها به‌عنوان طبقه تعریف شده‌اند که با مراجعه به آنها، به نسبت سهم هر طبقه از کل جامعه، پرسشنامه‌های پژوهش میان مدیران و کارمندان کتابخانه‌های منتخب توزیع شد. در دو بخش مدیران و کارکنان حجم نمونه به‌کمک فرمول کوکران به ترتیب برابر با ۲۶ و ۷۳ نفر به دست آمد. برای دستیابی به این تعداد مطلوب پرسشنامه تکمیل شده، ۱۵۰ پرسشنامه (۵۰ پرسشنامه میان مدیران و ۱۰۰ پرسشنامه میان کارکنان) توزیع شد؛ به طوری که در نهایت تعداد ۲۸ پرسشنامه از مدیران و ۶۲ پرسشنامه از کارکنان جمع‌آوری شد. از این میان ۵ پرسشنامه ناقص بود و در کل ۸۵ پرسشنامه مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفت. داده‌ها به‌کمک پرسشنامه‌های استاندارد زیر که بونتیس (۱۹۹۸) تهیه کرده است، پس از بومی‌سازی براساس قلمرو کتابخانه‌های دانشگاهی جمع‌آوری شد:

- پرسشنامه سرمایه فکری: شامل ۴۵ پرسش بوده و از سه بُعد سرمایه انسانی (۱۸ پرسش)، سرمایه ساختاری (۱۲ پرسش)، و سرمایه مشتری (۱۵ پرسش) تشکیل شده است.

- پرسشنامه عملکرد سازمانی: این پرسشنامه ۱۱ پرسش دارد.

شایان ذکر است مقیاس اندازه‌گیری پرسشنامه‌ها از نوع طیف لیکرت هفت‌گزینه‌ای خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۷) بود. با وجود استاندارد بودن پرسشنامه‌ها، بایست با توجه به قلمرو پژوهش و محیط کتابخانه‌ها بومی‌سازی می‌شد. بنابراین، پس از ترجمه پرسشنامه‌های استاندارد سرمایه فکری بونتیس و عملکرد سازمانی به‌زبان فارسی، از نظرات خبرگان و اساتید دانشگاه برای تأیید روایی صوری و محتوایی استفاده شد. از سوی دیگر، با توجه به اینکه نتایج استخراج مؤلفه‌های اولیه برای ساخت عوامل کلی و بررسی روایی سازه پرسشنامه‌ها به‌کارگیری فن "تحلیل عاملی"

را نیاز داشت، از این فن به‌روش مؤلفه‌های اصلی از طریق چرخش واریماکس استفاده شد (نگهبان، ۱۳۸۴). تحلیل عاملی برای تمام سؤالات پرسشنامه سرمایه فکری و عملکرد سازمانی اجرا شد که مقدار آزمون پرسشنامه‌ها به‌ترتیب برابر با ۰/۸۶۱ و ۰/۷۸۵ به‌دست آمد که نشان‌دهنده مناسب بودن فن تحلیل عاملی در تحلیل داده‌هاست. همچنین، مقدار مشخصه آزمون کرویت بارتلت آنها به‌ترتیب برابر ۵۳۲/۵ و ۶۴۳/۵ در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۰۰ به‌دست آمد؛ به‌طوری‌که یافته‌ها حاکی از مناسب بودن همبستگی سؤالات پرسشنامه‌ها برای اجرای تحلیل عاملی است. یافته‌های نهایی اجرای این فن آماری برای پرسشنامه سرمایه فکری نشان می‌دهد تحلیل عاملی به دسته‌بندی سؤالات پرسشنامه به سه دسته عامل کلی منجر شد. این عامل‌ها به‌همراه مقادیر ویژه و مقداری از واریانس کل که هر عامل اندازه‌گیری می‌کند در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. نتایج به‌کارگیری تحلیل عاملی

ردیف	عوامل	مقدار ویژه	درصد واریانس مقدار ویژه	فراوانی تجمعی درصد واریانس
۱	اول	۲/۸۷۵	۲۷/۲۳۴	۲۷/۲۳۴
۲	دوم	۲/۴۶۲	۲۴/۲۱۳	۵۱/۴۴۷
۳	سوم	۱/۲۰۳	۱۵/۵۶۹	۶۷/۰۱۶

این عامل‌ها در مجموع، ۶۷ درصد از واریانس کل را تبیین می‌کنند. با توجه به محتوای پرسش‌ها، سه عامل به‌ترتیب: ۱- سرمایه انسانی (۲۷/۲۳۴ درصد)، ۲- سرمایه مشتری/رابطه‌ای (۲۴/۲۱۳ درصد)، و ۳- سرمایه ساختاری (۱۵/۵۶۹ درصد) استخراج شدند. این عوامل کلی ۶۷ درصد سازه کلی سرمایه فکری کتابخانه‌های دانشگاهی را توضیح می‌دهند. همچنین، نتایج اجرای این فن آماری برای پرسشنامه عملکرد سازمانی کتابخانه‌ها حاکی از آن است که پرسش‌های باقیمانده از اجرای تحلیل عاملی ۷۵ درصد از واریانس کل را توضیح می‌دهد. نتایج اجرای تحلیل عاملی نشان می‌دهد با توجه به اینکه مقدار واریانس توضیحی سرمایه فکری (۶۷ درصد) و پرسشنامه عملکرد سازمانی (۷۵ درصد) بیش از ۶۰ درصد هستند، این امر نشان‌دهنده تأیید روایی سازه پرسشنامه‌های پژوهش است. برای سنجش پایایی ابزار گردآوری داده‌ها، یک مرحله پیش‌آزمون انجام شد. بدین صورت، نخست ۳۰ پرسشنامه در جامعه مدنظر توزیع و

جمع‌آوری شد. پس از وارد کردن داده‌ها به نرم‌افزار اسپس‌اس ۲۲، ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌های پژوهش و تمامی ابعاد آن بزرگ‌تر از ۰/۷ به دست آمد که پایایی این ابزار را نشان می‌دهد (جدول ۲).

جدول ۲. نتایج محاسبه ضرایب آلفای کرونباخ

آلفای کرونباخ	پرسشنامه‌ها
۰/۸۱۱	پرسشنامه سرمایه فکری
۰/۷۶۵	بُعد (۱): سرمایه انسانی
۰/۷۳۱	بُعد (۲): سرمایه مشتری/رابطه‌ای
۰/۷۸۶	بُعد (۳): سرمایه ساختاری
۰/۸۴۵	پرسشنامه عملکرد سازمانی

یافته‌ها

برای تشخیص نرمال بودن متغیرهای پژوهش، نخست از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف^۱ استفاده شد. نتایج به‌کارگیری این آزمون در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

تصمیم‌گیری	سطح معناداری (Sig)	آماره آزمون کولموگروف-اسمیرنوف Z	شاخص‌های آماری متغیرها
نرمال بودن توزیع متغیر	۰/۱۴۳	۰/۷۱۱	سرمایه فکری
//	۰/۱۶۷	۰/۶۶۵	سرمایه انسانی
//	۰/۱۵۱	۰/۷۳۱	سرمایه مشتری
//	۰/۱۳۴	۰/۸۱۸	سرمایه ساختاری
//	۰/۱۲۱	۰/۸۵۵	عملکرد سازمانی

همان‌گونه که یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد توزیع داده‌های پژوهش در سطح معناداری ۵ درصد نرمال هستند؛ بنابراین می‌توان از آزمون‌های پارامتریک (از جمله

1. Kolmogrov-Smirnov (K-S)

تی تک‌نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون، برابری واریانس‌ها، لون، و مقایسه میانگین‌ها) برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش استفاده کرد. با وجودی که بافت‌های فرهنگی و اجتماعی کتابخانه‌های سه شهر مطالعه‌شده متفاوت است، تحلیل‌های آماری نشان داد اختلاف معناداری میان متغیرهای پژوهش (سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری، و عملکرد سازمانی) کتابخانه‌های سه شهر وجود ندارد. به همین دلیل، تجزیه و تحلیل داده‌ها به تفکیک کتابخانه‌های هر شهر به صورت مجزا و جداگانه انجام نشده و یکپارچه بوده است.

• وضعیت سرمایه فکری و ابعاد آن در کتابخانه‌ها

با توجه به مقیاس اندازه‌گیری هفت‌گزینه‌ای لیکرت، نمره ۴ (میزان متوسط) مبنای سنجش مطلوبیت سرمایه فکری در نظر گرفته شد. نتایج بررسی وضعیت سرمایه فکری کتابخانه‌ها و ابعاد آن با استفاده از آزمون تی تک‌نمونه‌ای در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای

شرح	سرمایه فکری	سرمایه انسانی	سرمایه مشتری	سرمایه ساختاری
میانگین	۴/۳۴	۴/۶۵	۴/۵۳	۳/۸۱
آماره آزمون t	۵/۹۹۵	۶/۷۶۸	۶/۲۴۳	۲/۶۵۲
سطح معناداری (Sig)	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۱۰۲

همان‌طور که در جدول ۴ آمده است نتایج دلالت بر مطلوبیت سرمایه فکری کتابخانه‌های دانشگاه‌های منتخب دارد. همچنین بررسی وضعیت ابعاد سه‌گانه سرمایه فکری نشان می‌دهد کتابخانه‌ها در ابعاد سرمایه انسانی و سرمایه مشتری وضعیت مناسب و مطلوبی دارند؛ اما سرمایه ساختاری آنها وضعیت چندان مناسبی ندارد.

• رابطه میان سرمایه فکری و ابعاد آن و عملکرد سازمانی در کتابخانه‌ها

با توجه به نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش برای بررسی رابطه میان سرمایه فکری و ابعاد آن و عملکرد سازمانی در کتابخانه‌های منتخب از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

I. Levene

جدول ۵. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون

شرح	شاخص‌های آماری	ضریب همبستگی	سطح معناداری (Sig)	تصمیم‌گیری
	رابطه سرمایه فکری و عملکرد سازمانی	**۰/۶۱۳	۰/۰۰۰	تأیید رابطه
	رابطه سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی	*۰/۴۵۵	۰/۰۰۰	//
	رابطه سرمایه مشتری و عملکرد سازمانی	*۰/۴۷۶	۰/۰۰۰	//
	رابطه سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی	**۰/۵۱۵	۰/۰۰۰	//

* در سطح ۵ درصد معنادار است. ** در سطح ۱ درصد معنادار است.

جدول ۵ نشان می‌دهد میان دو متغیر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های منتخب در سطح اطمینان ۹۹ درصد ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد؛ بنابراین ضریب همبستگی با استفاده از آزمون پیرسون $r = 0.613$ ($P < 0.01$) تأیید می‌شود. همچنین نتایج نشان داد میان ابعاد سرمایه فکری و عملکرد کتابخانه‌ها ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و بُعد سرمایه ساختاری از میان ابعاد سرمایه فکری، بیشترین ارتباط را با عملکرد سازمانی کتابخانه‌ها داشته است.

- تفاوت دیدگاه مدیران و کارکنان کتابخانه‌ها درباره سرمایه فکری و ابعاد آن با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها، از آزمون مقایسه میانگین‌های دو جامعه مستقل استفاده شد. نتایج بررسی برابری واریانس‌های دو جامعه با آزمون لون در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. نتایج آزمون‌های مقایسه میانگین‌های دو جامعه مستقل و لون

آزمون t	آزمون لون		آماره F	سطح معناداری
	آماره t	سطح معناداری		
۰/۲۱۱	-۲/۵۶۵	۰/۱۰۵	۲/۵۳۳	با فرض برابری واریانس‌ها
۰/۱۱۷	-۲/۳۴۱			با فرض نابرابری واریانس‌ها
۰/۱۳۳	-۲/۰۴۷	۰/۱۲۳	۱/۹۹	با فرض برابری واریانس‌ها
۰/۱۲۷	-۲/۳۵۲			با فرض نابرابری واریانس‌ها
۰/۲۲۵	-۲/۱۳۵	۰/۲۱۱	۵/۸۷۵	با فرض برابری واریانس‌ها
۰/۱۱۱	-۲/۳۱۶			با فرض نابرابری واریانس‌ها
۰/۲۱۴	-۲/۸۰۳	۰/۱۳۸	۲/۲۹۸	با فرض برابری واریانس‌ها
۰/۱۰۸	-۲/۳۲۱			با فرض نابرابری واریانس‌ها

از آنجاکه سطح معناداری بیشتر از ۵ درصد است، فرض برابری واریانس‌های دو جامعه تأیید می‌شود. بنابراین، با شرط برابری واریانس‌های دو جامعه، نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد اختلاف معناداری بین میانگین نظرات دو گروه (مدیران و کارکنان کتابخانه‌ها) وجود ندارد. به عبارت دیگر، نتایج بر یکسان بودن دیدگاه‌های مدیران و کارکنان درباره سرمایه فکری دلالت می‌کند. همچنین، درخصوص ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، مشتری، و ساختاری)، نتایج حاکی از یکسان بودن دیدگاه‌های دو گروه است.

نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر سنجش سرمایه فکری کتابخانه‌های دانشگاهی شهرهای اصفهان، بندرعباس، و یزد براساس مدل بونتیس و ارتباط آن با عملکرد سازمانی است. یافته‌ها حاکی از آن است که سرمایه فکری کتابخانه‌های دانشگاه‌های منتخب مطلوب و از میزان متوسط بیشتر است. به عبارت دیگر، مسئولان کتابخانه‌های این دانشگاه‌ها موفق به مدیریت اثربخش سرمایه فکری شده‌اند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش فخروی و همکاران (۱۳۹۴) سازگار نیست که نشان داد وضعیت سرمایه فکری در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها، و مرکز اسناد آستان قدس رضوی به‌طور معناداری در حد مطلوب نیست؛ لیکن با نتایج پژوهش مهرعلی‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر مطلوبیت شاخص‌های سرمایه فکری هم‌خوانی دارد. از طرفی، شعبانی و همکارانش (۱۳۹۴) نیز به این نتیجه رسیدند که میزان سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان در وضعیت مناسبی قرار ندارد.

علاوه بر این، نتایج تحلیل وضعیت ابعاد سه‌گانه سرمایه فکری نشان داد سرمایه فکری این کتابخانه‌ها در ابعاد "سرمایه انسانی" و "سرمایه مشتری" وضعیت مناسبی داشتند؛ اما کتابخانه‌ها در بُعد ساختاری به‌نحو شایسته‌ای مدیریت نشده‌اند؛ درحالی‌که شعبانی و همکاران (۱۳۹۴) دریافتند وضعیت سرمایه ساختاری نسبت به سرمایه انسانی و رابطه‌ای در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی اصفهان مناسب‌تر و اختلاف بین مؤلفه‌های سرمایه فکری معنادار بود.

دیگر نتایج پژوهش حاضر نشان داد رابطه سرمایه فکری با عملکرد سازمانی مثبت و معنادار است؛ بدین معنا که با مدیریت اثربخش سرمایه فکری می‌توان عملکرد سازمانی را بهبود و ارتقا داد که این امر با یافته‌های پژوهش‌های بونتیس (۱۹۹۸)، ریاهی - بلکوی (۲۰۰۳)، بوندت و سل (۲۰۰۴)، کابریتا و واز (۲۰۰۶)،

لاونن و هوتاری (۲۰۰۷)، زارعی و همکاران (۱۳۹۷)، و عصاره و همکاران (۱۳۹۳) همسوست.

همچنین، میان ابعاد سه‌گانه سرمایه فکری و عملکرد کتابخانه‌های دانشگاه‌های منتخب ارتباط مثبت و معناداری مشاهده شد که این مسئله با نتایج مطالعات بونتیس (۱۹۹۸)، ریاهی - بلکوی (۲۰۰۳)، بوندت و سل (۲۰۰۴)، کابریتا و واز (۲۰۰۶)، زارعی و همکاران (۱۳۹۷)، و عصاره و همکاران (۱۳۹۳) همخوانی دارد و با نتایج مطالعه کابریتا و واز (۲۰۰۶) مبنی بر نبود ارتباط میان سرمایه انسانی و عملکرد مالی همسو نیست.

از میان ابعاد سرمایه فکری، بُعد "سرمایه ساختاری" بیشترین ارتباط را با عملکرد سازمانی کتابخانه‌ها و نسبت به سرمایه‌های انسانی و مشتری بیشترین تأثیرگذاری را در ارتقای عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی دارد. این موضوع با نتایج پژوهش نیازی و ابونوری (۱۳۹۰) سازگار است که نشان می‌داد ابعاد سرمایه فکری در سازمان‌های مختلف اهمیت یکسانی ندارند. همچنین، با نتایج پژوهش مهرعلی‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی دارد که نشان می‌داد سرمایه ساختاری از وضعیت بهتری نسبت به سرمایه انسانی و رابطه‌ای برخوردار است. از سوی دیگر، برخلاف نتیجه پژوهش حاضر مبنی بر اینکه سرمایه ساختاری بیشترین تأثیر را بر عملکرد کتابخانه‌ها دارد پژوهش زارعی و همکاران (۱۳۹۷) نشان داد از میان ابعاد سرمایه فکری، سرمایه انسانی بیشترین تأثیر را بر عملکرد کتابخانه‌ها دارد.

براساس یافته‌های پژوهش بین دیدگاه مدیران و کارکنان درباره وضعیت سرمایه فکری و ابعاد سه‌گانه آن در کتابخانه‌های دانشگاه‌های منتخب، اختلاف معناداری وجود ندارد. به عبارتی، مدیران و کارکنان این کتابخانه‌ها درباره وضعیت موجود سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه مشتری، و سرمایه ساختاری متفق‌القول هستند و دیدگاه مشترکی دارند. بنابراین، با توجه به اینکه مدیریت اثربخش سرمایه فکری، عامل حیاتی بالندگی و بقای سازمانی شناخته شده است (مار و همکاران، ۲۰۰۲)، مدیران و مسئولان کتابخانه‌های مطالعه‌شده باید برای بهبود عملکرد و تضمین ارائه خدمات متعالی تلاش مضاعف کنند.

هرچه سرمایه فکری کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی و آزاد اسلامی شهرهای منتخب بیشتر شود، عملکرد سازمانی آنها نیز بهبود خواهد یافت. می‌توان با بهبود و سرمایه‌گذاری در مؤلفه‌های سرمایه فکری، اثر مثبت آن را در عملکرد سازمانی مشاهده کرد. درنهایت، این امر موجب می‌شود مزیت راهبردی و متمایزی برای ارائه

خدمات متعالی برای سازمان‌های مادر (دانشگاه‌ها) ایجاد شود. بنابراین، از یافته‌های پژوهش حاضر چنین استنباط می‌شود که به‌منظور افزایش میزان سرمایه فکری و نیز بهبود عملکرد سازمانی لازم است سیاست‌گذاران و متولیان ذی‌ربط، تدابیر و تمهیدات مناسب‌تری از جمله استقرار رویکردهای دانش‌محور در سطح کتابخانه‌های دانشگاهی اتخاذ کنند. در نتیجه، ضروری است مسئولان و مدیران این نهادهای تربیتی، با استقرار و پیاده‌سازی سازوکارهای ساختاری در این کتابخانه‌ها و نیز توجه به عوامل و شاخص‌های مؤثر در افزایش سرمایه فکری، عملکرد خویش را بهبود بخشند تا از این طریق دانشگاه‌ها با مدیریت اثربخش آموزشی، در دنیای دانش‌محور و محیط به‌شدت متغیر نیازهای کاربران به‌خصوص اساتید و دانشجویان را شناسایی کنند و درصدد برآورده کردن آن نیازها باشند؛ به‌طوری‌که درنهایت، در راستای ارائه خدمات آموزشی، افق و رهیافتی نو برای تحقق مأموریت‌های کتابخانه‌ها پیش روی دانشگاه‌ها قرار گیرد.

براساس نتایج پژوهش، پیشنهادهای کاربردی ذیل به‌تفکیک ابعاد و اجزای تشکیل‌دهنده سرمایه فکری برای بهبود عملکرد مدیران و سیاست‌گذاران کتابخانه‌های بررسی شده ارائه می‌شود:

الف) پیشنهادهایی برای بهبود اجزای سرمایه ساختاری:

۱- بهبود کار گروهی کتابخانه:

- آموزش کار گروهی و استفاده از معیارهای عملکرد گروهی در بخش‌های مختلف کتابخانه؛

- به‌کارگیری افراد با مهارت‌های فنی و گروهی بیشتر در کتابخانه.

۲- بهبود فرایندهای کتابخانه:

- شناسایی فرایندهای کلیدی کتابخانه دارای بیشترین ارزش برای مراجعه‌کنندگان و کاربران؛

- مهندسی مجدد فرایندها و مستندسازی آنها با هدف بهبود ویژگی‌های فرایندها (زمان، کیفیت، پاسخ‌گویی و...) به‌منظور افزایش ارزش برای جامعه هدف.

۳- نظام‌ها:

- استفاده از نظام‌های اطلاعاتی از جمله نظام مدیریت دانش در کتابخانه برای دستیابی آسان به اطلاعات؛

- ایجاد یکپارچگی بین نظام‌های کتابخانه با سایر نظام‌های مدیریتی دانشگاه.

۴- بازسازی و بهبود:

- توجه ویژه به امر پژوهش و توسعه کاربردی در کتابخانه؛
- اجرای نظام اثربخش پیشنهادها در کتابخانه برای دریافت نظرات جامعه هدف.

ب) پیشنهادهایی برای بهبود اجزای سرمایه مشتری:

۱- مشتری محوری:

- آموزش رفتار مشتری محوری به کتابداران و کارکنان کتابخانه؛
- شناسایی نیازهای جامعه هدف و تقویت نگرش مشتری محوری در بین کارکنان کتابخانه؛
- استقرار نظام مدیریت ارتباط با مشتری^۱ در کتابخانه.

۲- بازارگرایی:

- تدوین یا بازنگری برنامه راهبردی کتابخانه‌ها برای شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای محیط بیرونی و نقاط قوت و ضعف درون کتابخانه؛
- استفاده از مجراهای ارتباطی مناسب و اثربخش برای برقراری ارتباط کتابخانه با جامعه هدف.

ج) پیشنهادهایی برای بهبود اجزای سرمایه انسانی:

۱- شایستگی کارکنان کتابخانه‌ها:

- شناسایی مشاغل راهبردی و کلیدی کتابخانه؛
- طراحی مدل شایستگی مشاغل راهبردی کتابخانه و نیز اندازه‌گیری مستمر سطوح شایستگی بر آن اساس برای اجرای برنامه‌های بهبود سطح مهارت‌های کارکنان.

۲- رضایت کارکنان کتابخانه‌ها:

- طراحی نظام اندازه‌گیری و پایش رضایت شغلی در کتابخانه؛
- اندازه‌گیری مستمر رضایت شغلی در بازه‌های زمانی مشخص و تجزیه و تحلیل این اطلاعات و تعریف طرح‌های بهبود.

۳- عملکرد کارکنان کتابخانه‌ها:

- تدوین برنامه عملیاتی و طراحی نظام جامع مدیریت عملکرد برای اندازه‌گیری مستمر عملکرد کارکنان کتابخانه در بازه‌های زمانی بر آن اساس؛

- تجزیه و تحلیل نتایج اندازه‌گیری عملکرد و مقایسه آن با استانداردهای

1. Customer relationship management (CRM)

- مربوط و انجام کارهای لازم از قبیل تشویق و تنبیه و بازخورهای مناسب و استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه.
- ۴- نظام‌های بهبود کارکنان کتابخانه‌ها:
- طراحی الگوی جامع جانشین‌پروری و تهیه مسیرهای شغلی و جداول جانشینی برای مشاغل کتابخانه؛
 - اجرای اثربخش نظام تشویق و ترغیب در کتابخانه.

مآخذ

- زارعی، عاطفه؛ صدیقی فر، سپیده؛ و جمشیدی نوید، بابک (۱۳۹۷). تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد غیرمالی کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه). ماهنامه پژوهش‌های مدیریت و حسابداری، ۴۴ (۱)، ۱-۱۳.
- سکازان، ا. (۱۳۸۱). روش‌های تحقیق در مدیریت. (محمد صائبی و محمود شیرازی، مترجمان). تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- شعبانی، احمد؛ حمیده، جعفری؛ رجایی‌پور، سعید؛ و محمدی استانی، مرتضی (۱۳۹۴). مقایسه سطح سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر اصفهان بر اساس دیدگاه بونتیس. مطالعات دانش‌شناسی، ۱ (۲)، ۳-۲۲.
- عباس‌پور، عباس (۱۳۸۴). مدیریت منابع انسانی پیشرفته (رویکردها، فرایندها و کارکردها). تهران: سمت.
- عصاره، فریده؛ یزدانفر، شیوا؛ و قاسمی، افشین (۱۳۹۳). استفاده از رویکرد سرمایه فکری به منظور ارتقاء مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۰، ۴۹۵-۵۱۲.
- فخروی، سجاد؛ میرحسینی، زهره؛ و ابادری، زهرا (۱۳۹۴). واکاوی سرمایه های فکری (انسانی، ساختاری و مشتری) در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۸ (۴)، ۷۴-۵۵.
- مهرعلی‌زاده، یدالله؛ شاهی، سکینه؛ و حسینی، شهیده (۱۳۹۰). تلاشی برای تدوین شاخص‌های سنجش سرمایه فکری و بررسی وضعیت این شاخص‌ها در دانشگاه شهید چمران اهواز. دوفصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، ۳ (۴)، ۶۵-۹۶.
- نگهبان، علی (۱۳۸۴). راهنمای روش تحقیق به کمک پرسشنامه. تهران، انتشارات: جهاد دانشگاهی تهران.
- نیازی، عیسی؛ ابونوری، اسماعیل (۱۳۹۰). رتبه‌بندی شاخص‌های سرمایه فکری (مطالعه

موردی: کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های مازندران، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، دانشگاه جامع گلستان و علوم پزشکی گرگان). کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴ (۳)، ۱۹۲-۱۶۳.

Amaratunga, D., & Baldry, D. (2002). Moving from performance measurement to performance management. *Facilities*, 20 (5/6), 217-223.

Armstrong, M. (2010). *Handbook of human resource management practice*. London: Koganpage.

Austrian Research Centers. (1999). *Intellectual Capital Report, Austrian Research Centers*. Vienna: Austrian Research Centers (ARC)'s Annual Publications.

Bart, C. K. (2001). Measuring the mission effect in human intellectual capital. *Journal of Intellectual Capital*, 2 (3), 320-330.

Beer M., & Ruh, R. A. (1976). Employee growth performance management. *Harvard Business Review*, 3 (1), 59-66.

Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 36 (2), 63-76.

Bontis, N. (1999). Managing organizational Knowledge by diagnosing intellectual capital: Framing and advancing the state of the field. *International Journal of technology Management*, 18 (5), 433-462.

Bontis, N., Crossan, M., & Hulland, J. (2002). Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows. *Journal of Management Studies*, 39 (4), 437-466.

Bontis, N., Dragonetti, N., Jacobsen, K. & Roos, G. (1999). The knowledge toolbox: a review of the tools available to measure and manage intangible resources. *European Management Journal*, 17 (1), 391-402.

Cabrita, M., & Vaz, J. (2006). Intellectual capital and value creation: Evidence from the Portuguese banking industry. *Journal of Knowledge Management*, 4 (1), 11-20.

Cuozzo, B., Dumay, J., Palmaccio, M., & Lombardi, R. (2017). Intellectual capital disclosure: a structured literature review. *Journal of Intellectual Capital*, 18 (1), 9-28.

Edvinsson, L. and Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing intellectual capital. *European Management Journal*, 14 (2), 356-64.

Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1997). *Intellectual Capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. New York: Harper Business Press..

Folan, P., & Browne, J. (2005). A review of performance management; towards performance management. *Computers in Industry*, 56 (5), 663-680.

Garcia-Ayuso M. (2003). Intangibles: Lessons from the past and a look into the future. *Journal of Intellectual Capital*, 4 (4), 597-604.

Harrison, S., & Sullivan, S. P. H. (2000). Profiting from intellectual capital. *Journal of Intellectual Capital*, 1 (1), 33-46.

Iivonen, M., & Huotari, M. L. (2007). The university library's intellectual capital. In Edward D. Garten, Delmus E. Williams, James M. Nyce, Sanna Talja (ed.), *Advances in Library Administration and Organization (Advances in Library Administration and Organization)*, 83 – 96. Emerald Group Publishing Limited.

Itami, H. (1987). *Mobilizing Invisible Assets*. London: Harvard University Press.

Kaufmann, L., & Schneider, Y. (2004). Intangibles: a synthesis of current research. *Journal of Intellectual Capital*, 5 (3), 366-388.

Lev, B. (1997). *The old rules no longer apply*, Forbes. 7 April.

Marr, B., & Moustaghfer, K. (2005). Defining intellectual capital: a three dimensional approach. *Journal of Intellectual Capital*, 43 (9), 1114-1128.

Marr, G. Schiuma., & Neely, A. (2002). Assessing strategic Knowledge assets in e-business. *International Journal of Business Performance Management*, 4 (2-4), 279-295.

Mention, A. L. (2012). Intellectual capital, innovation and performance: a systematic review of the literature. *Business and Economic Research*, 2 (1), 1-37.

Petros, K., & Anastasia, T. (2014). An analysis of library's intellectual

capital resources for library networks. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 3 (1), 627–636.

Ramírez, Y., Lorduy, C., & Rojas, J. A. (2007). Intellectual capital management in Spanish universities. *Journal of Intellectual Capital*, 8 (4), 732–748.

Riahi-Belkaoui, A. (2003). Intellectual capital and firm performance of US multinational firms. *Journal of Intellectual Capital*, 4 (2), 215–226.

Roos, G., & Roos, J. (1997). Measuring your company's intellectual performance. *Long Range Planning*, 30 (3), 413-426.

Roosi, J., Roos, G., Dragonetti, N. C., & Edvinsson, L. (1997). *Intellectual Capital: navigating the new business landscape*. London: Macmillan Press.

Rossi, F. M., Nicolò, G., & Polcini, P. T. (2018). New trends in intellectual capital reporting: Exploring online intellectual capital disclosure in Italian universities. *Journal of Intellectual Capital*, 19 (4), 814-835.

Sandra, C., & Kaimenakis, N. (2007). Intellectual capital and corporate performance in knowledge-intensive SMEs. *The Learning Organization*, 14 (3), 241-262.

Secundo, G., Lombardi, R., Dumay, J. (2018). Intellectual capital in education. *Journal of Intellectual Capital*, 19 (1), 2-9.

Stewart, T. (1997). *Intellectual capital: the new wealth of organizations*. Available 13 June, 2015, from <http://members.aol.com>

Sullivan, P. H. (2000). *Value-driven Intellectual Capital: how to convert intangible corporate assets into market value*. New York: John Wiley.

Venkatraman, N., & Ramanujam, V. (1986). Measurement of business performance in strategic research: A comparison of approaches. *Academy of Management Review*, 11 (4), 801-814.

Wang, W.Y., & Chang, C. (2005). Intellectual capital and performance in causal models: Evidence from the information technology industry in Taiwan. *Journal of Intellectual Capital*, 6 (2), 222-236.

Westberg, P. B., & Sullivan, P. H. (1998). In search of a new paradigm. In

P.H. Sullivan (Ed.), *Profiting from Intellectual Capital: extracting value form innovation*. New York: Wiley & Sons.

Westphalen, S. (1999). *Reporting on human capital: Objectives and trends, paper presented at the International Symposium Measuring Reporting Intellectual Capital: Experiences, Issues, and Prospects*. Amsterdam: OECD's Annual Publications.

Youndt, M. A. (2004). Sell Human resource configurations, intellectual capital, and organizational performance. *Journal of Managerial Issues*, 16 (3), 337-360.

استناد به این مقاله:

منصوری، حسین (۱۳۹۷). سرمایه فکری کتابخانه‌های دانشگاهی براساس مدل بوئتیس و ارتباط آن با عملکرد سازمانی. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۹ (۳)، ۱۳۱-۱۵۱.