

تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد غیرمالی کتابخانه‌های عمومی

(مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه)

عاطفه زارعی، استادیار گروه کتابداری، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران

Atefehzare@gmail.com

سپیده صدیقی فر^۱، دانشجوی دکتری تخصصی علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران

^۲ نویسنده مسئول: sepideh.sedighy@yahoo.com

بابک جمشیدی نوید، استادیار گروه حسابداری، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

jamshidinavid@iauksh.ac.ir

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر شناسایی تأثیر عناصر سرمایه فکری بر عملکرد غیرمالی در کتابخانه‌های عمومی می‌باشد. **روش:** روش پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه اجراء، توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه می‌باشد که براساس آمار اخذ شده از نهاد کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه، ۷۲ کتابخانه می‌باشد که براساس فرمول نمونه‌گیری کوکران ۱۲۵ نفر از مدیران و کارکنان کتابخانه‌ها به عنوان حجم نمونه انتخاب گردیدند. در مرحله بعد تعداد ۱۲۵ پرسشنامه با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بین نمونه انتخاب شده توزیع گردید. جهت جمع‌آوری داده‌های مربوط به عناصر سرمایه فکری از پرسشنامه استاندارد (بونیس ۱۹۹۸) و برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به عملکرد غیرمالی نیز از پرسشنامه کاپلان و نورتون استفاده شده است. جهت تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید.

یافته‌ها: بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد غیرمالی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین یافته‌ها بیان نمود که تمامی مؤلفه‌های سرمایه فکری (سازمانی، انسانی و ارتباطی) با عملکرد غیرمالی رابطه مثبت و معناداری دارند و سرمایه انسانی بیشترین تأثیر را روی عملکرد غیرمالی کتابخانه‌ها دارد. براساس یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت که اگر در سازمانی به عناصر سرمایه فکری توجه شود، در آن سازمان، گرایش به عملکرد غیرمالی توسعه پیدا می‌کند.

ارزش/اصالت: ارزش این مقاله در نشان دادن این واقعیت است که کتابخانه‌ها می‌توانند با شناخت توانمندی‌های کتابداران و آگاهی بیشتر از نیازهای جامعه، عملکرد خود را ارتقاء دهند. سرمایه فکری عامل کلیدی برای ارتقاء عملکرد و خلق ارزش‌های آینده محسوب می‌شود.

واژه‌های کلیدی: سرمایه سازمانی، سرمایه انسانی، سرمایه ارتباطی، عملکرد غیرمالی، کتابخانه‌های عمومی

مقدمه

امروزه با رشد و پیشرفت تکنولوژی اطلاعات و دانشی شدن اقتصاد جهانی، سازمان‌ها در محیطی قرار گرفته‌اند که ناگزیر برای بقای خود و پیروز شدن در دنیای رقابت دانایی محور، به دارایی‌های ناملموس خود اهتمام ورزند. اقتصاد نوین نقش مهمی در افزایش چشمگیر اهمیت سرمایه فکری داشته است (بیک‌زاده و پورمحمدی، ۱۳۸۹). دانش و دارایی فکری به‌عنوان استراتژی‌های پایدار برای حصول و نگهداری مزیت رقابتی سازمان‌ها تشخیص داده شده است. از آنجا که درک و بهره‌برداری از منابع ناملموس حیاتی در کتابخانه‌ها به حفظ و کسب مزیت رقابتی کمک می‌کند، رتبه‌بندی شاخص‌های سرمایه فکری در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و دانشگاهی بااهمیت است. یکی از ویژگی‌های دانش این است که نامشهود است یعنی غیرقابل لمس و غیرقابل محسوس است و ارزش‌گذاری و اندازه‌گیری آن خیلی سخت و مشکل است. دانش به‌عنوان یکی از مهمترین اجزای دارایی‌های نامشهود محسوب می‌شود. در گذشته بیشتر دارایی‌های سازمان‌ها مشهود بوده‌اند ولی امروزه قسمت اعظم دارایی‌های سازمان‌ها نامشهود هستند. در این اقتصاد دانشی، موفقیت سازمان‌ها به توانایی مدیریت این دارایی‌های نامشهود بستگی دارد. برای اینکه بتوانیم این دارایی‌ها را مدیریت کنیم ابتدا می‌بایستی آن‌ها را شناسایی و اندازه‌گیری کنیم (سنچز، ۲۰۰۰).

با مرور ادبیات مربوط به توسعه اقتصادی این نتیجه حاصل شده است که تنها عوامل تولید کالا محور، نمی‌تواند ضامن موفقیت سازمان‌ها در دستیابی به اهداف توسعه آن‌ها باشد و وجود سرمایه مهم دیگری تحت عنوان دارایی‌های نامشهود یا سرمایه فکری لازم است تا با اعمال نقش کاتالیزوری خود سرعت دستیابی به اهداف را تسریع بخشد. اقتصاد دانش محور اقتصادی است که در آن تولید دانش و به‌کارگیری آن نقش تعیین کننده‌ای در ایجاد ثروت دارد. اقتصاد دانش محور، اقتصاد مبتنی بر نیروی انسانی است و نیروی انسانی نیز بزرگترین ثروت هر کشور محسوب می‌شود. کتابخانه‌ها از دیرباز مرکز گردآوری، سازمان‌دهی و نشر و اشاعه‌ی دانش بوده و رشد فرهنگی و اجتماعی هر جامعه به میزان زیادی به توسعه مراکز فرهنگی از جمله کتابخانه بستگی دارد. به همین جهت توجه به دانش و دارایی‌های فکری در کتابخانه‌ها حائز اهمیت است. یکی از دغدغه‌های کتابخانه‌ها این است که با شناخت توانمندی‌های کتابداران و آگاهی بیشتر از نیازهای جامعه کتابخانه نقش خود را در حرکت به سوی افق علم و دانش به‌روز ایفا کنند. سرمایه فکری عامل کلیدی برای خلق ارزش‌های آینده محسوب می‌شود.

اجزا سرمایه فکری دارای وابستگی‌های متقابل است. سرمایه فکری از راه ترکیب، به‌کارگیری، تعامل، یکپارچه‌سازی و ایجاد تعادل بین سه جز خود و نیز مدیریت جریان دانش بین آن‌ها، بهترین ارزش ممکن را برای سازمان ارایه می‌کند، کتابخانه‌ها نیز به‌عنوان سازمان‌هایی یادگیرنده نیاز به شناسایی سرمایه‌های فکری و مدیریت آن دارند تا ارزش کتابخانه و خدمات آن را افزایش دهند. توجه به عنصر مهم سرمایه فکری در کتابخانه‌ها برای انجام بهتر وظایف مؤثر است. در این پژوهش تلاش می‌شود تا با بررسی تاثیر عناصر سرمایه فکری و هر کدام از اجزای آن بر عملکرد غیرمالی کتابخانه‌های عمومی سطح شهر کرمانشاه راهکارهایی را که به ارتقای دانش فکری و متعاقباً بهبود و توسعه کتابخانه‌های عمومی بینجامد شناسایی نموده و ارائه دهد.

با مروری که بر ادبیات این موضوع به‌عمل آمد، مشاهده گردید که عموماً پژوهش‌های مربوط به اندازه-گیری تأثیر دارایی‌های نامشهود یا سرمایه فکری بر عملکرد غیرمالی سازمان‌ها دارای سه مؤلفه عملکرد غیرمالی تحت عناوین رضایت مشتری، رشد و نوآوری و فرآیندهای داخلی کسب و کار، هر چند عملکرد یک شرکت یا سازمان پیامد مستقیمی از سرمایه فکری یا دارایی‌های نامشهود نیست و از این‌رو در هر مدل نظری، عوامل فوق‌الذکر باید از سایر عواملی که در عملکرد نقش دارند، جدا و متمایز شوند و برای دارایی‌های نامشهود سه وجه سرمایه انسانی، سرمایه ارتباطی و سرمایه سازمانی در نظر گرفته می‌شود. یانت و همکاران^۱ (۱۹۹۶) به آزمون رابطه میان مدیریت منابع انسانی، استراتژی تولید و عملکرد سازمان پرداختند و رابطه معناداری را میان این سه مؤلفه یافتند. براساس مطالعات انجام شده، مسئله این پژوهش، اثرگذار بودن سرمایه فکری در عملکرد غیرمالی کتابخانه‌ها است. امروزه این نتیجه حاصل شده که هشتاد درصد از عملکرد سازمانی به مدیریت صحیح سرمایه‌های فکری باز می‌گردد. حتی عده‌ای معتقدند که موفقیت عملکرد غیرمالی سازمان‌ها نیز در گرو موفقیت اجزای سرمایه فکری است یعنی اینکه سرمایه نامشهود بر عملکرد غیرمالی سازمان‌ها اثر دارد.

کاپلن و نورتون^۲ (۲۰۰۳) دارایی‌های نامشهود برون ترازنامه‌ای را شامل سرمایه انسانی، سرمایه مطالعاتی و سرمایه سازمانی می‌دانند. دارایی نامشهود برون ترازنامه‌ای قابل معامله در بازار نیستند. امکان نظارت سازمان شامل مهارت‌ها، تخصص‌ها، توانایی‌های حل مسئله و شبکه‌های رهبری. از نظر اسمیت سرمایه انسانی مجموعه‌ای از دانش، توانایی و تجارب کارکنان یک شرکت است که به‌طور گذرا و کوتاه‌مدت در ساعات

^۱ Yant et.al

^۲ Kaplan & Norton

اداری در اختیار شرکت است. اما سرمایه ساختاری توانایی‌ها و دانش موجود در شرکت است که در کنترل شرکت بوده و بعد از خروج کارکنان از شرکت در آنجا باقی می‌ماند. به سرمایه فکری در حسابداری دارایی-های نامشهود غیرقابل معامله گویند. بونیتس^۱ (۱۹۹۸) پژوهشی را با عنوان سرمایه‌های فکری: مطالعه اکتشافی و بررسی مدل‌ها و سنجه‌های سرمایه‌های فکری در کشور کانادا انجام داد. این پژوهش نشان داد که بین اجزای دارائی‌های نامشهود روابط متقابلی وجود دارد و هر سه سرمایه انسانی و اطلاعاتی و مشتری بر روی عملکرد تجاری دارای اثر خوبی هستند.

این پژوهش به دنبال شناسایی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد غیرمالی در کتابخانه‌های استان کرمانشاه می‌باشد. بحث عملکرد غیرمالی و اثرپذیری آن از دارائی‌های نامشهود از مسائل حائز اهمیت در شاخه مدیریت است. براساس مطالعات انجام شده و نیز مصاحبه و بررسی نظرات خبرگان مرتبط با امر مدیریت کتابخانه، سه سازه سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای به دلیل انطباق بالا با فضای کتابخانه‌های عمومی، شایسته است به عنوان ابعاد سرمایه فکری در این کتابخانه مد نظر قرار گیرد. لذا این پژوهش بر آن است که این مهم را به صورت کامل مورد بحث قرار دهد. شایان ذکر است که اگر کتابخانه‌ها علی‌الخصوص کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه از نتایج این پژوهش استفاده کنند، می‌توانند به نتایج درخوری برسند. با توجه به پژوهش‌هایی که تا به حال انجام گرفته است عملکرد غیرمالی شرط بسیار مهم و لازم جهت بقای سازمان‌ها می‌باشد. پژوهش‌های زیادی انجام شده اما پژوهشی جامع و کامل که بتواند تاثیر عناصر سرمایه فکری را بر عملکرد غیرمالی در کتابخانه‌ها بسنجد به چشم نمی‌خورد. لذا این پژوهش به دنبال پاسخ به این سوال اصلی است که: تا چه اندازه عناصر سرمایه فکری بر عملکرد غیرمالی کتابخانه‌های عمومی تاثیر می‌گذارد؟

پیشینه پژوهش

احمدیان و قربانی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان بررسی سرمایه فکری و عملکرد سازمانی: مورد مطالعه وزارت امور اقتصادی و دارایی به این نتیجه رسیدند که ارتباط معناداری بین مولفه‌های سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی) و عملکرد سازمانی وجود دارد.

¹ Bonits

شعبانی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان مقایسه سطح سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر اصفهان براساس دیدگاه بونتیس به این نتیجه دست یافتند که میزان سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی بیشتر از کتابخانه‌های دانشگاهی بود.

عصاره و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان استفاده از رویکرد سرمایه‌های فکری به منظور ارتقاء مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به این نتیجه رسیدند که سرمایه فکری بر خلق مزیت رقابتی پایدار تاثیر مثبت دارد و در میان سازه‌های مربوط به سرمایه فکری نیز تاثیر مثبت و معنی‌دار سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری بر مزیت رقابتی پایدار در نمونه مورد بررسی تأیید شد، در حالی که تاثیر مثبت و معنی‌دار سرمایه رابطه‌ای بر مزیت رقابتی پایدار تأیید نگردید.

قلیچ‌لی و همکارانش (۱۳۸۷) در پژوهشی نشان دادند که سرمایه انسانی و ساختاری تأثیر مثبتی بر بهبود مزیت رقابتی دو شرکت خودرویی بازار ایرانی دارد. اما چنین تأثیری در مورد سرمایه رابطه‌ای مشاهده نشد. نتایج این پژوهش نشان داد که عناصر سرمایه فکری این دو شرکت به ترتیب اولویت عبارتند از: سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی و سرمایه رابطه‌ای.

کین گان و ذکیه صالح^۱ (۲۰۰۸) در مقاله‌ای به بررسی نقش اجزای دارائی‌های نامشهود بر عملکرد شرکت‌های فعال در ابزارهای تکنولوژی پرداخته‌اند. نتایج حاصل نشان داد سرمایه انسانی و مشتری بیشترین ارتباط را با بهره‌وری دارند. مینشن^۲ (۲۰۱۲) در پژوهش خود شواهد متقاعدکننده‌ای یافت که سرمایه انسانی راه‌های هموار را برای نوآوری بیشتر فراهم می‌کند که این به نوبه خود بر عملکرد غیرمالی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

احمد الدوجایلی^۳ (۲۰۱۲) در پژوهشی که با عنوان تأثیر سرمایه فکری بر نوآوری سازمانی در بین ۳۲ نفر از کارمندان صنعت خودروسازی و نساجی عراق انجام داد به این نتیجه دست یافت که سرمایه انسانی و سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رشد و نوآوری سازمانی دارند.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: سرمایه فکری بر عملکرد غیرمالی کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه موثر است.

¹ Kin Gan & Zakiah Saleh

² Mention

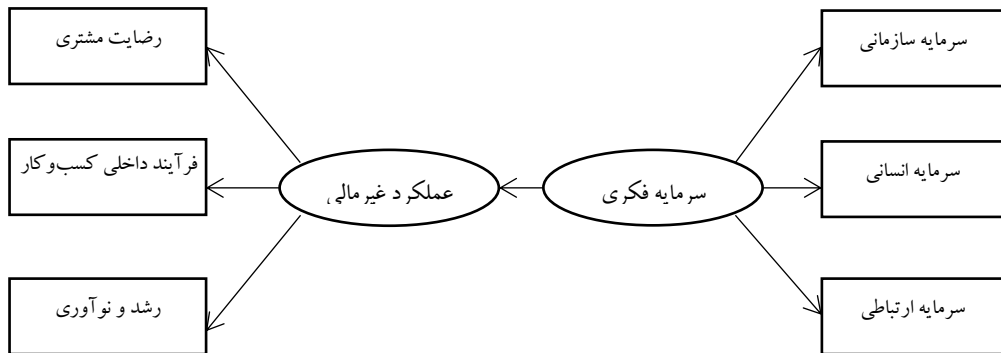
³ Ahmed Al-Dujaili

فرضیه‌های فرعی:

- ۱- سرمایه سازمانی بر عملکرد غیرمالی کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه مؤثر است.
- ۲- سرمایه انسانی بر عملکرد غیرمالی کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه مؤثر است.
- ۳- سرمایه ارتباطی بر عملکرد غیرمالی کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه مؤثر است.

مدل مفهومی پژوهش

در ادبیات مالی دو رویکرد درباره مدیریت دارایی‌های نامشهود وجود دارد: در رویکرد اول زیرساخت‌های سازمانی، یادگیری، ارتباطات و توانایی‌های کارکنان تقویت می‌شود تا با افزایش دانش سازمانی عملکرد بلندمدت سازمان بهبود یابد. این رویکرد به مکتب فکری دانش‌محور معروف است. طرفداران این مکتب معتقدند اگر شرکتی از سرمایه فکری بهتری در محیط کسب‌وکار برخوردار باشد، مزیت رقابتی خواهد داشت. در رویکرد دوم، دارایی‌های نامشهود، نوعی دارایی اقتصادی قابل اندازه‌گیری محسوب می‌شود. این رویکرد به کسب سود از طریق سرمایه فکری تأکید دارد و به مکتب سرمایه اقتصادی معروف است. طرفداران این مکتب از مدل‌های مبتنی بر بازار سرمایه مانند مدل ترانزنامه نامشهود، مدل‌های مستقیم سرمایه فکری مانند ارزش‌گذاری حقوق معنوی توسط بونیتیس و مدل‌های بازده دارایی‌ها مانند مدل ارزش افزوده اقتصادی توسط استوارت و مدل تعیین ضریب ارزش افزوده فکری توسط پالیک برای اندازه‌گیری سرمایه فکری استفاده کردند. شواهد زیادی نشان می‌دهد که بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت‌ها رابطه مثبتی وجود دارد. براساس چارچوب نظری موجود و مطالعه‌ای که توسط کاپلان و نورتون در سال ۲۰۰۴ و کین گان و ذکیه صالح در سال ۲۰۰۸ انجام شده می‌توان مدل مفهومی زیر را مبنای طرح پژوهش و فرضیه‌های پژوهش قرار داد.



منبع: سرمایه فکری بونیتیس (۲۰۰۰) و عملکرد غیرمالی کاپلان و نورتون (۲۰۰۴)

روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی است و از نظر روش، توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد، و از نظر ارتباط بین متغیرها از نوع همبستگی است.

جامعه آماری پژوهش حاضر مدیران و کارکنان شاغل در ۷۲ کتابخانه کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه می‌باشد که براساس آمار اخذشده از نهاد کتابخانه‌های عمومی استان، ۲۱۰ نفر می‌باشد که براساس فرمول نمونه‌گیری کوکران ۱۲۵ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب گردیدند. در مرحله بعد تعداد ۱۲۵ پرسشنامه با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بین مدیران و کارکنان کتابخانه انتخاب شده، توزیع گردید. جهت تحلیل داده‌ها از آزمون‌های کلموگروف-اسمیرنوف جهت نرمال‌سنجی توزیع داده‌ها و به‌منظور آزمون فرضیه‌ها از همبستگی پیرسون استفاده شد. داده‌های مربوط به پرسشنامه ابتدا وارد نرم‌افزار اکسل گردید و به منظور تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار spss نسخه ۱۹ بهره‌گیری شد.

یافته‌ها

فرضیه اصلی پژوهش: رابطه بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد غیرمالی کتابخانه‌های عمومی

با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد غیرمالی، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. با توجه به جدول همان‌گونه که مشاهده می‌شود همبستگی پیرسون ۰/۶۳۵ و سطح معناداری آن ۰/۰۰۰ به‌دست آمده است، در نتیجه فرضیه H_0 را رد کرده و در نتیجه بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد غیرمالی کتابخانه‌ها رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد، بنابراین فرضیه فوق تأیید می‌شود.

جدول ۱: آزمون فرضیه اصلی

عملکرد غیرمالی	ضریب همبستگی	سرمایه فکری
۰/۶۳۵	همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۱۲۵	تعداد	

آزمون فرضیه‌های فرعی

فرضیه فرعی اول: بررسی رابطه بین سرمایه ساختاری و عملکرد غیر مالی

جهت بررسی رابطه بین سرمایه ساختاری و عملکرد غیر مالی، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. با توجه به جدول همان گونه که مشاهده می‌شود همبستگی پیرسون ۰/۵۱۵ و سطح معناداری آن ۰/۰۰۰ به- دست آمده است، در نتیجه فرضیه H_0 را رد کرده و در نتیجه بین سرمایه ساختاری و عملکرد غیر مالی رابطه وجود دارد، بنابراین فرضیه فوق تأیید می‌شود.

جدول ۲: آزمون فرضیه

عملکرد غیر مالی	ضریب همبستگی	سرمایه ساختاری
۰/۵۱۵	همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۱۲۵	تعداد	

فرضیه فرعی دوم: بررسی رابطه بین سرمایه انسانی و عملکرد غیر مالی

جهت بررسی رابطه بین سرمایه انسانی و عملکرد غیر مالی، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. با توجه به جدول همان گونه که مشاهده می‌شود همبستگی پیرسون ۰/۶۱۲ و سطح معناداری آن ۰/۰۰۰ به دست آمده است، در نتیجه فرضیه H_0 را رد کرده و در نتیجه بین سرمایه انسانی و عملکرد غیر مالی رابطه وجود دارد، بنابراین فرضیه فوق تأیید می‌شود.

جدول ۳: آزمون فرضیه

عملکرد غیر مالی	ضریب همبستگی	سرمایه انسانی
۰/۶۱۲	همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۱۲۵	تعداد	

فرضیه فرعی سوم: بررسی رابطه بین سرمایه ارتباطی و عملکرد غیر مالی

جهت بررسی رابطه بین سرمایه ارتباطی و عملکرد غیرمالی، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. با توجه به جدول همان گونه که مشاهده می‌شود همبستگی پیرسون ۰/۵۹۵ و سطح معناداری آن ۰/۰۰۰ به دست آمده است، در نتیجه فرضیه H0 را رد کرده و در نتیجه بین سرمایه ارتباطی و عملکرد غیرمالی رابطه وجود دارد، بنابراین فرضیه فوق تأیید می‌شود.

جدول ۴: آزمون فرضیه

عملکرد غیرمالی	ضریب همبستگی	سرمایه ارتباطی
۰/۵۹۵	همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۱۲۵	تعداد	

بحث و نتیجه‌گیری

براساس نتایج حاصل از آزمون پیرسون فرضیه اصلی برای سنجش مقدار همبستگی بین این دو متغیر مشاهده می‌شود که ضرایب از نظر آماری معنی‌دار می‌باشند. بنابراین فرضیه اصلی پژوهش مبتنی بر وجود تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد غیرمالی تأیید می‌گردد. یعنی عناصر سرمایه فکری می‌توانند باعث تغییر در عملکرد غیرمالی شرکت شوند.

براساس نتایج آزمون فرضیه فرعی اول مشاهده می‌شود که بین سرمایه ساختاری و عملکرد غیرمالی در کتابخانه‌های عمومی بررسی شده رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد یعنی با افزایش سرمایه سازمانی، عملکرد غیرمالی افزایش می‌یابد به این معنی که هرچه سرمایه سازمانی بیشتر باشد عملکرد غیرمالی در کتابخانه‌ها بیشتر است. دلیل این مساله این است که کتابخانه‌های عمومی با سرمایه سازمانی قادر به دستیابی عملکرد غیرمالی بیشتر خواهند بود. نتایج این فرضیه با یافته‌های قلیچ‌لی و همکاران (۱۳۸۷) تحت عنوان بررسی ارتباط بین سرمایه ساختاری بر بهبود مزیت شرکت که حاکی از وجود رابطه مثبت معنادار می‌باشد مطابقت دارد.

براساس نتایج آزمون فرضیه فرعی دوم مشاهده می‌شود که بین سرمایه انسانی و عملکرد غیرمالی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد یعنی با افزایش سرمایه انسانی، عملکرد غیرمالی افزایش می‌یابد. به این معنی که هرچه سرمایه انسانی بیشتر باشد عملکرد غیرمالی در کتابخانه‌های عمومی بیشتر است. دلیل این مساله این است که کتابخانه‌های عمومی با سرمایه انسانی قادر به دستیابی عملکرد غیرمالی بیشتر خواهند بود. نتایج این فرضیه با

یافته‌های قربانی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین مدیریت سرمایه انسانی و دانشی و رشد و نوآوری سازمانی که حاکی از وجود رابطه مثبت معنادار می‌باشد مطابقت دارد.

براساس نتایج آزمون فرضیه سوم مشاهده می‌شود که بین سرمایه ارتباطی و عملکرد غیرمالی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. یعنی با افزایش سرمایه ارتباطی، عملکرد غیرمالی افزایش می‌یابد. به این معنی که هرچه سرمایه ارتباطی بیشتر باشد عملکرد غیرمالی در کتابخانه‌های عمومی بیشتر است. دلیل این مساله این است که کتابخانه‌های عمومی با سرمایه ارتباطی قادر به دستیابی عملکرد غیرمالی بیشتر خواهند بود. نتایج این فرضیه با یافته‌های احمد الدوجایی (۲۰۱۲) که در پژوهشی با عنوان تأثیر سرمایه ارتباطی بر عملکرد شرکت که حاکی از رابطه مثبت و معنادار دارد، مطابقت می‌کند.

سرمایه فکری، زاده عرصه علم و دانش است. در اقتصاد کنونی دانش به‌عنوان مهم‌ترین عامل تولید محسوب و از آن به‌عنوان یک عامل رقابتی در رسیدن سازمان‌ها به موفقیت یاد می‌شود. هر سازمانی که کارکنان داناتر، ساختار چابک‌تر، مدیریت برتر، قابلیت بهتر، فرهنگ بهتر، روابط با ارزش و یادگیری بیشتری دارد، سود بیشتری را نصیب مالکانش می‌کند. سرمایه فکری یک سازمان مجموع سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی آن است. داشتن کنترل بر این دارایی‌ها سازمان را قادر می‌سازد از یک طرف حاکمیت داخلی موثری داشته و از طرف دیگر دارای روابط خارجی موفق با مشتریان و تامین‌کنندگان و سایرین باشند.

از راه‌های اساسی که سازمان‌ها به‌واسطه آن می‌توانند رشد خود را افزایش دهند، استفاده از تفکر خلاق است که بدون شناخت و مدیریت سرمایه‌های فکری امکان‌پذیر نیست. در واقع امروزه عملکرد سازمان‌ها را نمی‌توان صرفاً براساس معیارهای مالی مورد ارزیابی قرار داد.

نقش انسان در سازمان و نوع نگاه به او، سهم به‌سزایی در موفقیت یا شکست سازمان خواهد داشت. با این وجود مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها با چالش‌های متعددی مواجه است که از جمله می‌توان کمبود نیروی کار ماهر و متعهد، عدم شناخت نیاز کارکنان، بی‌برنامگی، عدم شایسته‌سالاری، تبعیض، بهره‌وری ناکافی منابع انسانی، بی‌انگیزگی، عدم مشارکت کارکنان در برنامه‌ها، استفاده نکردن از کارکنان باسابقه از جمله دلایلی می‌تواند باشد که تأثیر منفی سرمایه انسانی را بر رشد داخلی و موفقیت شرکت‌ها را توجیه می‌کند و یا شاید بتوان گفت به‌علت اجرا نشدن صحیح آیین‌نامه‌های استخدامی و طرح طبقه‌بندی مشاغل، نیروهای استخدامی در سمت خود از کارایی لازم برخوردار نیستند. با توجه به اینکه در بازارهای در حال توسعه نظیر بازار سرمایه

ایران کارایی سرمایه انسانی در شرکت‌ها پایین می‌باشد، این موجب عدم نوآوری و کاهش رقابت و در نتیجه کاهش سودآوری و رشد شرکت‌ها می‌گردد. این عامل باعث شده تا شرکت‌ها به‌جای تأمین مالی از طریق وجوه نقد ناشی از فعالیت‌های عملیاتی، ساختار سرمایه خود را از طریق بدهی تأمین نمایند.

پیشنهادها

- کتابخانه‌ها باید به روابط با جامعه خود شامل کاربران، عرضه‌کنندگان، مجامع علمی و غیره توجه بیشتری داشته باشند. وجود ارتباطات موثر و صحیح، همواره یکی از عوامل مهم توفیق در کتابخانه‌ها برشمرده شده است.
- تجارب نشان داده است که اگر ارتباطات صحیح در کتابخانه برقرار نباشد، گردش امور مختل می‌شود. از عوامل شکست در ارتباط می‌توان به عوامل اجرایی، عوامل تکنولوژی، عوامل فرهنگی، عوامل مدیریتی و عوامل هزینه‌ای در کتابخانه‌ها اشاره کرد.
- سرمایه ارتباطی نشان‌دهنده توانایی بالقوه یک کتابخانه به‌دلیل عوامل نامشهود بیرونی‌اش است. به‌طور کلی، سرمایه ارتباطی که به‌منزله یک پل و واسطه در فرآیند سرمایه فکری عمل می‌کند عوامل نامشهود بیرونی‌اش است، عامل تعیین‌کننده اصلی در تبدیل سرمایه فکری به ارزش بازاری و در موفقیت کتابخانه است. در واقع ارتباط و سرمایه ارتباطی از جمله مهم‌ترین رمز موفقیت هر کسب و کار جدید است.
- ارتباطات سازمانی یک موضوع پیچیده و نقش آن در رشد و موفقیت سازمان‌ها بسیار حائز اهمیت است توجه به سرمایه ارتباطی منحصر به مراکز علمی نیست، بلکه سازمان‌های تجاری و تولیدی و خدماتی از جمله کتابخانه‌ها نیز می‌توانند از آن به‌عنوان کلید موفقیت استفاده نمایند.
- کتابخانه‌ها برای بالا بردن رشد و رسیدن به موفقیت در بلندمدت باید به سرمایه انسانی که در واقع مبنا و اساس سرمایه فکری است و دانش و مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان و طرز فکرهای کارکنان درباره فعالیت است، توجه داشته باشند. سرمایه انسانی منبعی مهم از نوآوری و بازآفرینی یک کتابخانه است.
- نقش سرمایه انسانی تا جایی پررنگ شده که می‌توان از آن به‌عنوان عامل کسب مزیت رقابتی پایدار بنگاه‌ها یاد شود در محیط متغیر و شدیداً رقابتی امروزی تنها با کمک انسان‌های خلاق و نوآور می‌توان به موفقیت دست یافت، در این شرایط کتابخانه‌ها باید به سازمان‌هایی پویا و یادگیرنده تبدیل

شوند تا کارکنانشان با توانایی‌هایی که از خود بروز می‌دهند قابلیت انطباق با تغییرات را در عرصه رقابت داشته باشند. این امر خصوصاً در کتابخانه‌های تازه تأسیس بیش‌ازپیش به حقیقت پیوسته است. برای یک کتابخانه نوپا، سرمایه انسانی، مهم‌ترین سرمایه است و هر چه این سرمایه کیفیت مطلوب‌تری داشته باشد، احتمال بقا، موفقیت، رشد و ارتقا، بیشتر خواهد شد.

- در نگاهی کلی می‌توان گفت: سرمایه‌های فکری که مجموع گسترده‌ای از سرمایه‌های انسانی را دربر دارند، منابع انسانی را به‌طور خاص مورد بررسی قرار می‌دهند و کتابخانه‌هایی که از مدیریت سرمایه فکری بهره‌مند هستند، در نگاه به سرمایه‌های انسانی و تبدیل بهینه آن به ابزاری جهت ارتقای سرمایه‌های مالی و اعتباری سازمان خود موفق‌تر عمل می‌کنند.

- ویژگی‌های ساختاری یکی از عوامل تعیین‌کننده در کتابخانه‌ها است البته چیزی به نام بهترین ساختار کتابخانه‌ای وجود ندارد. اصل کلی این است که ساختار کتابخانه باید قابلیت سازگاری و پاسخ‌گوئی مناسب به الزامات محیطی را داشته و با ویژگی‌های افراد تناسب داشته باشد به‌نحوی که کتابخانه‌های عمومی با ایجاد هم‌افزایی مناسب در جهت اهداف سازمانی حرکت نمایند ساختار کتابخانه‌ای باید قادر به ایجاد ارتباطات مؤثر بین افراد و مجموعه، تسهیل و تسریع در تصمیم‌گیری، جریان آزاد و گردش سریع اطلاعات، سرعت اقدامات و برنامه‌ها، کاهش هزینه‌های انتقال بین کتابخانه‌ای و سایر مشخصه‌های ضروری باشد.

منابع

۱. احمدیان، مجید؛ قربانی، رحیم (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی: مورد مطالعه وزارت اقتصاد و دارایی. مجله اقتصادی. شماره‌های ۱۱ و ۱۲، ص ۱۳۰-۱۱۱.
۲. بیکزاده، جعفر؛ پورمحمدی، فریده (۱۳۸۹). سرمایه فکری در سازمان‌های هزاره سوم. فصل‌نامه عصر کیفیت، شماره ۱۸، ۶۸-۶۵.
۳. جعفری، مصطفی؛ اخوان، پیمان (۱۳۹۴). اولویت انتخاب بین مدیریت دانش و مهندسی مجدد در سازمان. فصل‌نامه تدبیر. شماره ۱۷، ص ۱۶۷.
۴. شعبانی، احمد (۱۳۹۴). «مقایسه سطح سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر اصفهان براساس دیدگاه بونتیس». فصل‌نامه مطالعات دانش‌شناسی شماره ۲، بهار ۹۴.

۵. قلیچ‌لی، بهروز، خدادادحسینی، حمید، مشبکی، اصغر (۱۳۹۱). نقش سرمایه فکری در ایجاد مزیت رقابتی، مجله دانشور رفتار، دانشگاه شاهد.
۶. عصاره، فریده (۱۳۹۳). استفاده از رویکرد سرمایه فکری به منظور ارتقا مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۰، صفحه ۴۹۵-۵۱۲
7. Ahmed Al-Dujaili, M. A. (2012). Influence of Intellectual Capital in the Organizational Innovation. *International Journal of Innovation, Management and Technology* 3(2): 128-135.
 8. Bontis, N., Keow, W, C, C. and Richardson, S. (2000), "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries", *Journal of Intellectual Capital*, No. 1, pp. 85-100.
 9. Kaplan R. and Norton D., (2004) "Strategy Maps, Converting Intangible Into Tangible Outcomes", Harvard Business School Press, Boston Assets.
 10. Kin Gan And Zakiah Saleh(2008), Intellectual Capital And Corporate Performance Of Technology-Intensive Companies: Malaysia Evidence , *Asian Journal Of Business And Accounting* , 1(1), 113-130.
 11. Mention, Anne-Laure. (2012). Intellectual Capital, Innovation And Performance: A Systematic Review of the Literature. *Business and Economic Research*. 2(1): 1-37.
 12. Sánchez, P., Chaminade, C. And Olea, M. (2000), "Management Of Intangibles: An Attempt To Build A Theory", *Journal Of Intellectual Capital*, Vol. 1 No. 4, pp. 312-327.