

## نقش سرمایه فکری در عملکرد

### کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی

یعقوب نوروزی (نویسنده مسئول)

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه قم، قم، ایران  
ynorouzi@gmail.com

قاسم قاسمیان

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه قم، قم، ایران  
gasemiang69@gmail.com

عباسی زارعی

دکتر، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه صداوسیما، قم، ایران  
eazarei@gmail.com  
تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۸/۱۹؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۰۸

#### چکیده

**هدف:** هدف اصلی پژوهش حاضر، تعیین نقش سرمایه فکری به لحاظ انسانی، ساختاری و ارتباطی در عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی است.

**روش:** روش تحقیق حاضر، توصیفی-همبستگی و از نوع کاربردی است. حجم نمونه جامعه آماری شامل ۱۹۹ نفر از کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی است که به روش تصادفی با استفاده از فرمول کوکران به دست آمد. برای گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌های استاندارد سنجش مدیریت سرمایه فکری «بوتیس» (۱۹۹۸) و پرسش‌نامه سنجش عملکرد کارکنان «هرسی و بلاچارد» (۱۹۹۲) با طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای مشتمل بر ابعادی همچون «دانش و مهارت‌ها»، «درک یا تصور نقش» و «حمایت سازمانی» استفاده شد. با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، نرمال بودن داده‌ها تأیید شد. داده‌های به دست آمده با استفاده از نرم‌افزار SPSS با روش‌های توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** با توجه به نتایج آزمون رگرسیون خطی، سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری توانستند ۶ درصد از متغیر عملکرد کارکنان را تبیین کنند، اما تغییرات متغیر عملکرد کارکنان در تغییرات سرمایه ارتباطی نقشی ندارد. همچنین، نتایج حاکی از آن است که کارایی و اثربخشی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی در گروهی توجه هرچه بیشتر به سرمایه انسانی و ساختاری و رفع موانع ارتقای سرمایه ارتباطی (مشتری) است.

**اصالت/ارزش:** یافته‌ها نشان داد توجه به نقش مهم سرمایه فکری در پیشرفت مدیریتی، فنی، اجتماعی و اقتصادی، اندازه‌گیری، مدیریت و گزارش آن در کتابخانه‌های عمومی می‌تواند تعیین‌کننده باشد. همچنین، سرمایه فکری امکان توسعه نوآوری در زمینه فناوری اطلاعات و رسانه‌های دیجیتال در کتابخانه‌ها را فراهم می‌آورد و موجب ارائه خدمات بهتر به اعضا می‌شود.

**کلیدواژه‌ها:** سرمایه فکری، عملکرد کارکنان، سرمایه انسانی، سرمایه ارتباطی، سرمایه مشتری، کتابخانه‌های عمومی، آذربایجان غربی.

## The Role of Intellectual Capital in the Performance of Public Library Staff in the West Azarbaijan

**Yaghoub Norouzi** (Corresponding Author)  
Associate Prof., Department of KIS, University of Qom, Qom, Iran  
ynorouzi@gmail.com

**Ghasem Ghasemian**  
MSc in KIS, University of Qom, Qom, Iran  
gasemiang69@gmail.com

**Easa Zarei**  
PhD in KIS, Faculty of Religion and Media, Iran Broadcasting University, Qom, Iran  
eazarei@gmail.com  
Received: 10<sup>th</sup> November 2017; Accepted: 27<sup>th</sup> February 2018

### Abstract

**Purpose:** To identify the role of the components of intellectual capital (human, structural and relational) in the performance of employees of the public libraries of the Western Azarbaijan Province in Iran.

**Method:** The current research is an applied study in terms of purpose and a descriptive-correlational study in terms of the data collection and analysis method. The statistical population of the research consists of 199 staff of the West Azarbaijan Province's public libraries. To collect data, the Bontis (1998) standard questionnaires on intellectual capital management and Hersey and Blanchard's questionnaire (1992) on employee performance were used with a 5-point Likert scale which contains items such as "knowledge and skills", "perception or imagination of role" and "organizational support". Normality of the data was established at the confidence level of %95 by the Kolmogorov-Smirnov test. The data obtained were analyzed by using descriptive and inferential methods operated by SPSS software.

**Findings:** The results of linear regression analysis showed that human capital and structural capital could account for 6 percent of the employee performance variable, but was found the changes in the employee performance were not significantly associated with the changes in the relational capital. The results also indicate that the efficiency and effectiveness of the public libraries in Western Azarbaijan Province increase by paying more attention to the human and structure capitals and eliminating the barriers to improve the relational (i.e. customer) capital.

**Originality/value:** The findings showed that attention to the important role of intellectual capital in managerial, technical, social and economic development in public libraries can be decisive. Furthermore, intellectual capital enables the development of innovation in information technology and digital media in libraries and also enables the better service to members.

**Keywords:** Intellectual capital, Employee performance, Human capital, Relational capital, Public libraries, West Azarbaijan.

## مقدمه

سرمایه فکری را می‌توان اساسی‌ترین دارایی یک سازمان دانست. در اقتصاد دانش‌محور، از سرمایه فکری به‌منظور ایجاد ارزش برای سازمان استفاده می‌شود و در دنیای امروز، موفقیت هر سازمانی به توانایی مدیریت این دارایی‌ها بستگی دارد. از این‌رو، ارزیابی و اندازه‌گیری سرمایه فکری به‌منظور مقایسه تطبیقی، تعیین ارزش واقعی، ایجاد مزیت رقابتی و اصلاح و بهبود عملکرد در سازمان‌ها امری ضروری است (دستگیر و محمدی، ۱۳۸۸). دارایی فکری سرمایه‌ای است که توانایی سازمان را برای ایجاد ثروت اندازه‌گیری می‌کند. چنین داشته‌ای ماهیت عینی و فیزیکی ندارد و از نوع دارایی نامشهود است که از طریق به‌کارگیری دارایی‌های مرتبط با منابع انسانی، عملکرد سازمانی و روابط خارج از سازمان به دست می‌آید (قهرمانی‌ا قدم و کهن، ۱۳۹۱).

بونتیس<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) سرمایه فکری را به‌عنوان مجموعه‌ای از دارایی‌های نامشهود (منابع، توانایی‌ها، رقابت) تعریف می‌کند که از عملکرد سازمانی و ایجاد ارزش به دست می‌آیند. وی همچنین اظهار می‌دارد که سرمایه فکری توانایی ذهنی جمعی یا دانش کلیدی به‌صورت یک مجموعه است که از مجموع دانش اعضای سازمان و کاربرد دانش آن‌ها نشئت گرفته است و اساساً یک دستاورد اجتماعی است. این پژوهشگر ابتدا سرمایه فکری را به سه نوع سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری تقسیم کرده بود، اما در سال ۲۰۰۰ طبقه‌بندی خود را به‌صورت سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی و دارایی یا مالکیت معنوی اصلاح کرد. منظور از سرمایه انسانی سطح دانش فردی است که کارکنان یک سازمان دارای آن هستند و این دانش معمولاً به‌صورت ضمنی است. منظور از سرمایه ساختاری تمام دارایی‌های غیرانسانی یا قابلیت‌های سازمانی است که برای برآورده کردن نیازهای بازار مورد استفاده قرار می‌گیرد. منظور از سرمایه ارتباطی تمام دانش قرار گرفته‌شده در روابط یک سازمان با محیط خود شامل مشتریان، عرضه‌کنندگان، مجامع علمی و غیره است. از طرف دیگر، یکی دیگر از متغیرهای سازمانی، ارزیابی عملکرد کارکنان هست که همواره توسط شاخص‌ها و مدل‌های مختلف مورد بررسی و سنجش قرار گرفته است. از جمله این الگوها که در تحقیقات مختلف استفاده شده است، مدل اچیو<sup>۲</sup> است که به‌وسیله هرسی و گلداسمیت<sup>۳</sup> (۱۹۹۲) به‌منظور کمک به

1. Bontis      2. ACHIEVE      3. Hersi & Goldsmith

مدیران در تعیین علت وجود مشکلات عملکرد و به وجود آوردن استراتژی‌های تغییر به‌منظور حل این مشکلات طرح‌ریزی شد. این مدل از هفت مؤلفه مرتبط با مدیریت عملکرد اثربخش تشکیل شده است. این مؤلفه‌ها عبارتند از: «توانایی» (در این مدل توانایی به دانش و مهارت‌های کارکنان در به انجام رساندن توفیق‌آمیز یک تکلیف گفته می‌شود)؛ «وضوح» (به درک و پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام آن گفته می‌شود)؛ «کمک» (به کمک سازمانی یا حمایتی‌ای گفته می‌شود که پیرو برای تکمیل اثربخشی کار به آن نیاز دارد)؛ «انگیزه» (به تکلیف پیروان، یا انگیزش یا کامل کردن تکلیف خاص موردتحلیل به‌گونه‌ای توفیق‌آمیز اطلاق می‌شود)؛ «ارزیابی» (شامل آموزش و بازخورد عملکرد)؛ «اعتبار» (به مناسب و حقوقی بودن تصمیم‌های مدیر درمورد منابع انسانی اطلاق می‌شود)؛ و «محیط» (به عوامل خارجی گفته می‌شود که می‌توانند حتی با وجود داشتن توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تأثیر بگذارند). از این‌رو، امروزه تعداد شرکت‌های بسیاری در سرتاسر جهان دریافته‌اند که اندازه‌گیری و مدیریت سرمایه فکری می‌تواند برای آن‌ها مزیت‌های رقابتی فراهم آورد، داشتن کنترل بر این دارایی‌ها سازمان را قادر می‌سازد از یک طرف حاکمیت داخلی موثری داشته و از طرف دیگر، دارای روابط خارجی موفق‌تری با مشتریان و تأمین‌کنندگان و سایر ذی‌نفعان باشد. بنابراین، ایجاب می‌کند که شرکت و یا مؤسسه برای مدیریت، کنترل و گزارشگری سرمایه فکری اقداماتی انجام دهد (قهرمانی‌ا قدم و کهن، ۱۳۹۱).

از سوی دیگر، چالش‌های محیطی و نیازهای جدید، سازمان‌ها را مجبور به استفاده از مدیریت دانش و سرمایه فکری کرده است. به نظر می‌رسد که دانش برای سازمان‌ها نقش بسیار حیاتی پیدا کرده است، چراکه پژوهش‌های جدید نشان می‌دهد فرایندهای مدیریت دانش تأثیر معناداری بر سرمایه فکری دارند (اخوان و زاهدی، ۱۳۹۵). بدین ترتیب، سرمایه فکری به‌ویژه در مؤسسات دانش‌محور از جمله کتابخانه‌ها را می‌توان اساسی‌ترین دارایی یک سازمان دانست. در حقیقت، مدیریت کتابخانه‌ها مانند هر سازمان دیگری به مهارت‌های بنیادینی نیاز دارد و افراد باتجربه‌ای که از مفاهیم و نظریه‌ها و اصول مدیریت شناخت اساسی دارند می‌توانند مدیریت کتابخانه‌ها را بر عهده گیرند. مدیران کتابخانه‌ها باید به‌طور طبیعی در نقش‌های محوله خویش دارای خط‌مشی اداری بوده و در قالب اهداف، خط‌مشی، سیاست‌ها، مراحل اجرایی و

مقرراتی که توسط امور اداری وضع شده فعالیت نمایند (سینگ، ۱۳۸۸: ۱۷۸). بنابراین، کتابخانه‌ها به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان سازمان‌ها و نهادهای فرهنگی، در جهت اشاعه دانش و تقویت سرمایه‌های فکری جامعه نقش بی‌بدیلی دارند. بنابراین، مدیران این نوع کتابخانه‌ها نه تنها می‌بایست دانش خود را در حوزه سرمایه فکری افزایش دهند، بلکه می‌بایست از طریق تقویت مؤلفه‌های آن به توسعه و گسترش این حوزه در واحد خود بپردازند. اثربخشی و بهره‌وری بیش‌ازپیش کتابخانه، مرهون توجه به دانش و سرمایه فکری بوده و با شناخت ماهیت و روش‌های اندازه‌گیری و ارزش‌گذاری این مهم می‌توان امکان طرح‌ریزی، بهینه‌سازی، کنترل و نظارت مستمر بر آن را در کتابخانه‌ها فراهم کرد. بنا بر آنچه گذشت، پژوهش حاضر با هدف شناسایی رابطه بین مؤلفه‌های سرمایه فکری (شامل سرمایه‌های انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) و عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی آذربایجان غربی انجام شده است.

درخصوص بررسی سرمایه فکری در سازمان‌ها، پژوهش‌های متعددی در سال‌های اخیر انجام شده است (بیگی و فطرس، ۱۳۸۹؛ اعتباریان و همکاران، ۱۳۹۱؛ عبداللهی آهی، ناظم و شکیبایی، ۱۳۹۱؛ عصاره و همکاران، ۱۳۹۳؛ بابایی و مختاری، ۱۳۹۵؛ اکبرنژاد و همکاران، ۱۳۹۷؛ الدیوجالی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). همچنین، لوزداس<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) طی مطالعاتی نشان داد که امروزه در حوزه دانش، شناسایی چارچوب سرمایه‌های فکری مرتبط با فناوری‌های سازمانی لازم و ضروری است. به‌علاوه، لو و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «قابلیت و کارایی سرمایه فکری در شرکت‌های تولیدکننده نیمه‌هادی در تایوان»، راجع به اهمیت افزایش ارزش شرکت از طریق مدیریت سرمایه فکری در محیط رقابتی بحث کردند؛ همین‌طور، چاکلت<sup>۴</sup> (۲۰۰۹)، در رساله دکترا خود با عنوان «اهمیت توسعه سرمایه فکری برای سازمان‌های نوآور با استفاده از رویکرد مدیریت منابع انسانی» به‌دنبال این هدف بود که چگونه موقعیت سرمایه فکری و مدیریت منابع انسانی می‌تواند با دو نوع نوآوری تدریجی و رادیکال مرتبط باشد.

با این حال، درخصوص مفهوم سرمایه فکری در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، پژوهش‌های اندکی انجام گرفته است که در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود.

شعبانی و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهشی به بررسی و مقایسه سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر اصفهان در سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲ بر اساس دیدگاه

1. Al-Dujali 2. Lopesdos 3. Lu et al 4. Zschockelt

بونتیس<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) پرداختند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که میزان سرمایه‌فکری در کتابخانه‌های عمومی (۳/۸) و کتابخانه‌های دانشگاهی (۳/۲۳) شهر اصفهان در وضعیت مناسبی قرار ندارد. همچنین وضعیت سرمایه‌انسانی نسبت به سرمایه‌ساختاری و رابطه‌ای در کتابخانه‌های مزبور مناسب‌تر و اختلاف بین مؤلفه‌های سرمایه‌فکری معنادار بود. همچنین درخصوص سطح سرمایه‌فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر اصفهان از نظر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی و نوع کتابخانه) تفاوت معناداری مشاهده نشد، اما از نظر ویژگی سِمَت شغلی تفاوت معنادار بود.

دارایی و نصیری و مولایی ایل ذوله (۱۳۹۶) نیز در تحقیقی به بررسی تأثیر سرمایه‌فکری بر فرایندهای مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی استان مازندران پرداختند. روش پژوهش مزبور توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی بود. در این پژوهش، برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه سرمایه‌فکری بنتیس (۴۲ سوال) و پرسش‌نامه مدیریت دانش لاوسون (۲۴ سوال) استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که سرمایه‌فکری بر فرایندهای مدیریت دانش (دانش‌آفرینی، جذب دانش، سازمان‌دهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و به‌کارگیری دانش) تأثیر نسبتاً قوی و معناداری دارد. به بیان دیگر، شناسایی، بهبود و تقویت سرمایه‌فکری و ابعاد آن به عنوان یکی از قابلیت‌های مهم سازمان در خلق، تسهیم و کاربرد دانش سازمانی می‌تواند باعث توسعه فعالیت‌های دانش‌محور و استراتژی مدیریت دانش شود.

سمیعی زفرقندی و آفاکتیری (۱۳۹۶) در پژوهشی سهم سرمایه‌فکری و مدیریت دانش در یادگیری معلمان را مورد بررسی قرار دادند. نوع تحقیق آن‌ها کاربردی و روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق مزبور متشکل از معلمان آموزش و پرورش شهر تهران بود که با استفاده از جدول مورگان نمونه آماری برابر با ۵۵۰ نفر برآورد شد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود و ابزار تحقیق متشکل از پرسش‌نامه سنجش میزان یادگیری جرزگومز (۲۰۰۵)، پرسش‌نامه مدیریت دانش رضائی ملک، رادفر (۱۳۹۲) و پرسش‌نامه سرمایه‌فکری بختاریان شهری و فرجی (۱۳۹۳) بود. یافته‌ها نشان داد که مدیریت دانش و سرمایه‌فکری با یادگیری معلمان رابطه مثبت و معنادار دارد. همچنین، ابعاد متغیر سرمایه‌فکری شامل سرمایه‌ساختاری، انسانی و ارتباطی به ترتیب ۲۹، ۲۸ و ۲۷ درصد و ابعاد مدیریت دانش شامل

1. Bontis

شناسایی و ایجاد، به کارگیری، هدفمندسازی و انتقال دانش به ترتیب ۲۰، ۳۹ و ۲۶ درصد از یادگیری معلمان را پیش‌بینی می‌کنند.

علاوه بر موارد فوق، در پژوهشی متأخر، بذرافشان، ابادری و عظیمی‌خبازان (۱۳۹۷) مدیریت سرمایه‌های فکری و عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان گلستان را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های آنان نشان داد میانگین سرمایه فکری کارکنان در حد متوسط به بالا بوده و مدیریت سرمایه‌های انسانی، ساختاری و ارتباطی رابطه مثبت و معناداری با عملکرد کارکنان و بعد انگیزه بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری عملکرد کارکنان داشت. همچنین، سرمایه‌های انسانی، ساختاری و ارتباطی به عنوان مؤلفه‌های سرمایه فکری می‌توانند تأثیر مثبتی بر عملکرد کارکنان کتابخانه داشته باشند.

پتروس و آنستاسیا<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان «تحلیل منابع سرمایه فکری برای شبکه‌های کتابخانه‌ای»، به تجزیه و تحلیل مباحث رقابت و همکاری در کتابخانه از دیدگاه تئوری سرمایه فکری پرداختند. آنان اظهار داشتند که منابع سرمایه‌های فکری در انواع مختلف کتابخانه‌ها می‌توانند بر اساس میزان تأثیرشان در هر یک از مقوله‌های سرمایه فکری ارزش آفرینی کنند. برای مثال، منبع سرمایه‌های انسانی می‌تواند شامل کیفیت کاری کارکنان کتابخانه (توانایی کارکنان در جذب کاربران جدید و حفظ آن‌ها، اضافه کاری) باشد، درحالی که سرمایه ساختاری شامل کتابخانه، سیستم، پایگاه داده، سطح فناوری اطلاعات مورد استفاده، شیوه‌های خدمات‌رسانی و دیگر منابع مدیریت به‌منظور دستیابی به اهداف راهبردی است. در نهایت، سرمایه رابطه‌ای ممکن است شامل محیط اطراف کتابخانه، مانند روابط با ناشران و عقد قرارداد با تأمین‌کنندگان، باشد.

پژوهش‌های صورت گرفته درخصوص موضوع پژوهش حاضر و همچنین پیشینه‌های مورد مطالعه حاکی از آنند که بین سرمایه فکری و عملکرد کارکنان می‌تواند رابطه وجود داشته باشد. با این حال، چنان که ملاحظه می‌شود، علی‌رغم پژوهش‌های فراوان انجام‌شده درباره سرمایه فکری در سازمان‌های مختلف، این مهم در نهاد فرهنگ‌سازی همچون کتابخانه کمتر مورد توجه قرار گرفته و لذا نیاز به بررسی‌ها و کنکاش‌های بیشتر و عمیق‌تری در این حوزه است. به علاوه، تحقیقی که به‌طور ویژه رابطه سرمایه فکری و عملکرد کارکنان را با استفاده از

1. Petros and Anastasia

دو الگوی متفاوت مورد بررسی قرار داده باشد در پیشینه پژوهش یافت نشد. بنابراین، پژوهش حاضر می‌تواند به عنوان نخستین مطالعه در این خصوص، راهگشای تحقیقات گسترده‌تر و بیشتری باشد و نتایج آن برای سازمان نیرومحوری همچون کتابخانه‌های عمومی سودمندتر واقع شود. در ادامه، به منظور دستیابی به اهداف پژوهش، فرضیه‌هایی طرح شده است که مورد آزمون قرار خواهند گرفت.

فرضیه اول: بین سرمایه انسانی و عملکرد کارکنان کتابخانه‌های آذربایجان غربی رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: سرمایه فکری (شامل سرمایه‌های انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) بر عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی آذربایجان غربی تأثیر می‌گذارد.

### روش پژوهش

تحقیق حاضر با استفاده از روش توصیفی-همبستگی صورت گرفته است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارمندان رسمی شاغل (به‌خاطر دائمی بودن آنها) در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی است. این جمعیت طبق اعلام رسمی امور اداری کتابخانه‌های عمومی استان، ۴۱۲ نفر اعلام شد. برای محاسبه حجم نمونه آماری به روش تصادفی، از فرمول کوکران استفاده شد، که بر اساس آن ۱۹۹ نفر به عنوان حجم نمونه آماری به دست آمده است. برای گردآوری اطلاعات، دو پرسش‌نامه سنجش مدیریت سرمایه فکری بونیتس<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) و استاندارد سنجش عملکرد کارکنان هرسی و بلانچارد<sup>۲</sup> یا «مدل اچیو» (۱۹۹۲) با طیف لیکرت پنج سطحی شامل سه بُعد «دانش و مهارت‌ها»، «درک یا تصور نقش» و «حمایت سازمانی» استفاده شد. از سوی دیگر، با توجه به اینکه هر دو پرسش‌نامه استاندارد است، روایی آن‌ها در مطالعات متعدد خارجی و داخلی تأیید شده است (ناظم، شکیبایی و عبداللهی آهی، ۱۳۹۱؛ خردمند و فتاح‌ناظم، ۱۳۸۹). برای برآورد پایایی پرسش‌نامه در این پژوهش از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. میزان پایایی پرسش‌نامه مدیریت سرمایه‌های فکری ۰/۸۳۱ و پرسش‌نامه عملکرد کارکنان ۰/۸۵۲ به دست آمد، و این امر نشان می‌دهد که اولاً سؤالات پرسش‌نامه پژوهش همبستگی بالایی با یکدیگر دارند و ثانیاً پرسش‌نامه از پایایی بالایی برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از

1. Bonites

2. Hersey & Blanchard



روش‌های آماری توصیفی و برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های پیرسون و رگرسیون چندگانه به کمک نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

از بین ۱۹۹ نفری که به پرسش‌نامه پاسخ داده‌اند، بیشترین درصد پاسخ‌گویان، ۳۰ تا ۴۰ ساله (۵۲/۸ درصد) و کمترین تعداد آن‌ها ۵۰ تا ۶۰ ساله (۵/۵ درصد) بوده‌اند، به این ترتیب که تعداد ۳۰ نفر ۲۰ تا ۳۰ سال، ۱۰۵ نفر ۳۰ تا ۴۰ سال، ۵۳ نفر ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱۱ نفر ۵۰ تا ۶۰ سال داشته‌اند. از سوی دیگر، از این تعداد، ۷ نفر از پاسخ‌گویان (۳/۵۱ درصد) دیپلم و زیر دیپلم، ۴۳ نفر (۲۱/۶ درصد) فوق دیپلم، ۹۶ نفر (۴۸/۲ درصد) لیسانس و ۵۳ نفر (۲۶/۶ درصد) فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند.

در ادامه، نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش ارائه می‌شود:

فرضیه اول بر این اساس بود که بین سرمایه فکری و عملکرد کارکنان کتابخانه‌های آذربایجان غربی رابطه وجود دارد. در جدول ۱ نتایج مربوط به همبستگی بین متغیر سرمایه فکری و عملکرد کارکنان نشان داده شده است.

جدول ۱. همبستگی بین سرمایه فکری و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان		سرمایه انسانی
۰/۲۵۲	ضریب همبستگی r پیرسون	
۰/۰۲	P- مقدار	
۱۹۹	تعداد	

همان‌طور که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، سطح معنی‌داری آزمون r- پیرسون ۰/۰۰۵ و این سطح از حداقل سطح معنی‌داری ۰/۰۵ کوچک‌تر بود؛ لذا رابطه معنی‌داری بین سرمایه فکری و عملکرد کارکنان نهاد کتابخانه‌های آذربایجان غربی وجود دارد. بنابراین، فرضیه اول پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار بین سرمایه فکری و عملکرد کارکنان نهاد کتابخانه‌های آذربایجان غربی تأیید می‌شود.

فرضیه دوم بر این اساس بود که سرمایه فکری (شامل سرمایه‌های انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) بر عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی آذربایجان غربی تأثیر می‌گذارد. برای بررسی تأثیر مولفه‌های متغیر سرمایه فکری شامل سرمایه‌های انسانی، ساختاری و رابطه‌ای به عنوان متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی آذربایجان غربی از رگرسیون چندگانه استفاده شد. جدول ۲ خلاصه مدل رگرسیون را نشان می‌دهد. این جدول شامل شاخص‌هایی است که موفقیت مدل را در پیش‌بینی متغیر وابسته ارزیابی می‌کنند. در اینجا مقدار R برابر با ۰/۲۸۳ است که نمایانگر همبستگی پیرسون بین مقادیر پیش‌بینی شده و مقادیر واقعی متغیر وابسته است. ضریب مربع R یعنی ۰/۰۸ مقدار واریانس تبیین شده متغیر وابسته عملکرد کارکنان به وسیله ترکیب سه متغیر مستقل سرمایه‌های انسانی، ساختاری و رابطه‌ای را نشان می‌دهد.

جدول ۲. خلاصه مدل رگرسیون

مدل	R	R Square	R <sup>2</sup> تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۲۸۳	۰/۰۸۰	۰/۰۶۶	۴/۷۹۷۴۴

این مدل نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل سرمایه‌های انسانی، ساختاری و رابطه‌ای حدود ۸ درصد متغیر وابسته عملکرد کارکنان را پیش‌بینی می‌کنند که ۶/۶ درصد این مقدار با در نظر گرفتن خطا قابل قبول است. همچنین جدول ۳ شامل خلاصه‌ای از تحلیل واریانس مربوط به رگرسیون است.

جدول ۳. تحلیل واریانس

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماده آزمون تحلیل واریانس (F)	Sig.
رگرسیون	۳۸۹/۴۷۸	۳	۱۲۹/۸۲۶	۵/۶۴۱	۰/۰۰۱
باقی مانده	۴۴۸۸/۰۰۰	۱۹۵	۲۳/۰۱۵		
کل	۴۴۸۸/۴۷۷	۱۹۸			

در جدول ۳ مقدار آمادۀ آزمون تحلیل واریانس معنی‌دار،  $P < 0/01$ ، نشان می‌دهد که بین ترکیب خطی متغیرهای مستقل وزنی که به وسیله مدل مشخص شده است و متغیر وابسته رابطه معنی‌دار وجود دارد و پیش‌بینی از متغیر وابسته متکی بر شانس نیست.

جدول ۴ (جدول ضرایب) شامل دو بخش است: وزن‌های رگرسیون حاصل از تحلیل و مقادیر تحمل و VIF به منظور تشخیص هم‌خطی. در بخش اول، ضرایب B استاندارد نشده و ضرایب Beta استاندارد شده را همراه با آزمون‌های T برای سطوح معناداری مربوط به هر متغیر مستقل فراهم می‌کند. علاوه بر این، سه نوع ضریب همبستگی نیز گزارش شده‌اند: همبستگی مرتبه صفر، سهمی یا تفکیکی و جزئی. ضریب همبستگی مرتبه صفر، سهم همبستگی یک متغیر مستقل با اختصاص تمام همبستگی‌های مشترک با سایر متغیرهای مستقل است. ضریب همبستگی سهمی یا تفکیکی، سهم تفکیکی هر متغیر مستقل با در نظر گرفتن سایر متغیرهای مستقل است و ضریب همبستگی جزئی با حذف تمام همبستگی‌های مشترک با سایر متغیرهای مستقل است. جدول ضرایب، اهمیت نسبی هر متغیر مستقل در معادله یا مدل رگرسیون چندگانه را نشان می‌دهد.

جدول ۴. جدول ضرایب

مدل	ضریب رگرسیون استاندارد نشده		Sig.	T	ضریب رگرسیون استاندارد شده		همبستگی‌ها		
	B	Std. Error			Beta	مرتبه صفر	سهمی	جزئی	
مقدار ثابت	۰/۸۶۰	۰/۴۱۰	۰/۰۰۴	۲/۹۱۶					
سرمایه انسانی	۰/۲۱۹	۰/۰۶۹	۰/۰۰۲	۳/۱۶۱	۰/۲۱۹	۰/۲۱۷	۰/۳۲۱	۰/۴۱۰	
سرمایه ساختاری	۰/۱۳۳	۰/۰۴۹	۰/۰۰۷	۲/۳۷۳	۰/۱۹۶	۰/۱۸۸	۰/۲۹۲	۰/۳۸۱	۱
سرمایه رابطه‌ای	۰/۰۷۴	۰/۱۴۹	۰/۰۳۶	۰/۴۹۵	۰/۰۳۶	۰/۰۳۴	۰/۰۷۵	-۰/۱۴۷	

برون‌داد جدول ضرایب به ما امکان می‌دهد برون‌داد آزمون T را در مورد وزن هر یک از متغیرهای پیش‌بین رگرسیون بررسی کنیم. بر اساس این آزمون‌های T و سطوح معناداری آن‌ها، سهم یگانه هر متغیر در پیش‌بینی متغیر وابسته ارزیابی می‌شود. بر اساس سطح آلفای ۰/۰۵، متغیرهای مستقل سرمایه‌انسانی و ساختاری در مدل معنادار هستند ولی متغیر رابطه‌ای در پیش‌بینی سهم معنادار ندارد.

جدول ۵. ضرایب مقادیر تحمل و VIF

Collinearity Statistics		مدل
Tolerance	VIF	
-	-	مقدار ثابت
۰/۹۷۹	۱/۰۲۲	سرمایه انسانی
۰/۹۲۱	۱/۰۸۶	سرمایه ساختاری
۰/۹۰۶	۱/۱۰۴	سرمایه رابطه‌ای

همان‌طور که گفته شد، در جدول ضرایب مقادیر تولرانس ۰/۲ یا کمتر و یا مقادیر VIF بزرگ‌تر از ۱۰ نشان‌دهنده هم‌خطی چندگانه است. در جدول مذکور برای داده‌های ما، مقادیر تحمل و VIF در محدوده دامنه‌های مطلوب قرار دارند و نشان می‌دهند بین این متغیرهای مستقل هم‌خطی چندگانه وجود ندارد.

در پایان باید گفت که از میان سه مؤلفه سرمایه‌انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای، متغیرهای سرمایه‌انسانی و سرمایه ساختاری توانستند متغیر وابسته عملکرد کارکنان را پیش‌بینی و تبیین کنند.

### بحث و نتیجه‌گیری

اولین یافته تحقیق با توجه به آزمون همبستگی و سطح معنادار بودن آزمون (۰/۰۰۵) و کوچک‌تر بودن آن از ۰/۰۵، نشان داد که رابطه معنی‌داری بین سرمایه فکری و عملکرد کارکنان کتابخانه‌های آذربایجان غربی وجود دارد. این یافته با سایر پیشینه‌های ذکر شده توسط

احمدیان و قربانی (۱۳۹۲)، بیگی و فطرس (۱۳۸۹)، بونتیس (۱۹۹۸)، (۱۳۷۸) که در آن‌ها رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد کارکنان بررسی شده است همخوانی دارد. بدین ترتیب، می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه سرمایه انسانی می‌تواند تأثیر مثبتی در تبیین بهره‌وری سازمان داشته باشد. با توجه به یافته دوم پژوهش، یعنی معنی‌دار بودن آزمون رگرسیون خطی، می‌توان نتیجه گرفت که ارزیابی سرمایه ساختاری و انسانی بر عملکرد کارکنان کتابخانه‌های آذربایجان غربی تأثیر می‌گذارد. این یافته با پژوهش سابرامانیام و یوندت<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) همخوانی دارد، چراکه طبق همه پژوهش‌های مزبور میزان تأثیرگذاری سرمایه ساختاری بر نوآوری سازمانی بیشتر از سرمایه‌های دیگر بوده است.

همان‌طور که در جدول شماره ۴ ملاحظه شد، بین بعد سرمایه رابطه‌ای و عملکرد کارکنان کتابخانه‌های آذربایجان غربی رابطه معنی‌داری وجود ندارد. این مسئله با یافته‌های پژوهش عصاره و همکاران (۱۳۹۳) و بابایی و مختاری (۱۳۹۵) همسویی دارد؛ در تحلیل این یافته می‌توان ادعان داشت که همکاری و رقابت کتابخانه‌ها با یکدیگر یا دیگر سازمان‌ها و مؤسسات انتفاعی و غیرانتفاعی بسیار ضعیف است.

مهم‌ترین یافته تحقیق حاضر حاکی از آن است که سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری (سازمانی) بر عملکرد کارکنان به‌طور مثبتی تأثیرگذار است، اما سرمایه رابطه‌ای (مشتری) در این امر تأثیری ندارد. سرمایه رابطه‌ای ممکن است شامل محیط اطراف کتابخانه مانند روابط با ناشران و عقد قرارداد با تأمین‌کنندگان باشد. این یافته می‌تواند ناشی از همکاری و رقابت ضعیف کتابخانه‌های عمومی آذربایجان غربی با سایر کتابخانه‌ها و کاربران خویش باشد. بدین لحاظ، همکاری‌های بین کتابخانه‌ای و استفاده کتابخانه‌ها از تجارب همدیگر در عرصه خدمات اطلاعاتی می‌تواند این ضعف‌ها را تا حدودی جبران کند.

در پایان مباحث می‌توان چنین نتیجه گرفت کتابخانه به‌عنوان سازمانی که رسالت آن اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات به مردم است، برای ارائه خدمات بهتر به اعضای خود باید از سرمایه فکری به بهترین شکل استفاده کند. در واقع، کتابخانه عمومی می‌تواند از سرمایه فکری برای توسعه نوآوری در زمینه اینترنت، فناوری اطلاعات جدید و رسانه‌های دیجیتال بهره‌برداری

1. Subramaniam & Youndt

کند. همچنین، به ایجاد و ارتقای فضای همکاری بیشتر توجه شود، چراکه در این همکاری، منابع ملموس و نامشهود به نفع همه اعضای شبکه به اشتراک گذاشته می‌شود. ایجاد همکاری، تعاون، کنسرسیوم، پیوندها و شبکه‌های مجازی سبب هم‌افزایی و رقابت علمی بین کتابخانه‌ای در سطح ملی و جهانی می‌شود.

در ادامه، با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادات کاربردی و عملیاتی ذیل ارائه می‌شود:

- با توجه به عملکرد ضعیف سرمایه مشتری در پیشبرد اهداف کتابخانه‌های عمومی آذربایجان غربی، پیشنهاد می‌شود که مسئولان در مدیریت و توسعه این سرمایه کلیدی اهتمام بیشتری داشته باشند. در این راستا، نیازسنجی از کاربران، راه‌اندازی میز خدمات مشاوره اطلاعاتی، ارتباط مستمر و هدفمند با کاربران از طرق مختلف و تنوع خدمات می‌تواند در راستای جلب رضایت آنان از کارکنان مؤثر واقع شود.
- توجه همه‌جانبه به عوامل هفت‌گانه به‌منظور ارتقای بهره‌وری کارکنان نهاد، به‌ویژه استفاده از عوامل انگیزشی مانند افزایش حقوق و مزایا، ارتقای شغلی، ایجاد امکانات رفاهی، و تسهیلات ویژه برای کارکنان با هدف تثبیت انگیزه کارکنان برای خدمت‌رسانی عالی به مشتری پیشنهاد می‌شود.

به‌منظور ایجاد توازن در برقراری روابط همه‌جانبه بین اجزای سرمایه فکری (انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) کتابخانه‌های عمومی آذربایجان غربی پیشنهاد می‌شود که مسئولان، برنامه‌ریزی‌ها و سرمایه‌گذاری‌های مادی و معنوی نهاد را به‌صورت مساوی و فارغ از هرگونه وابستگی شغلی و دیدگاهی به هریک از اجزای سرمایه فکری تخصیص دهند.

## منابع

- احمدیان، مجید؛ قربانی، رحیم (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی: مورد مطالعه وزارت امور اقتصادی و دارایی. مجله اقتصادی، ۱۳(۱۱)، ۱۳۰-۱۱۱.
- اخوان، پیمان؛ زاهدی، محمدرضا (۱۳۹۵). ارائه مدل سنجش میزان تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه های فکری در یک مرکز دانش بنیان. نشریه مدیریت فردا، ۴۶(۱۵)، ۳۷-۱۹.
- اعتباریان، اکبر؛ آذربایجانی، کریم؛ صالحی‌زاده، سعید؛ هنرمند، امیرحسین (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر بهره‌وری کارکنان بر اساس مدل اچ‌یو (مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان دکتر شریعتی اصفهان). مدیریت اطلاعات سلامت، ۹(۷)، ۱۰۴۷-۱۵۰۷.

## تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

نقش سرمایه فکری در عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی

- اکبرنژاد، رضا؛ نوکاریزی، محسن؛ دیانی، محمدحسین (۱۳۹۷). ارزیابی تعالی عملکرد کتابخانه‌های عمومی ایران براساس الگوی مالکوم بالدريج. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۴ (۳)، ۳۶۳-۳۸۶.
- بابایی چمازکتی، مریم؛ مختاری حیدر (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی استان گلستان با کارت امتیازی متوازن (سال ۱۳۹۲). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۲ (۳)، ۳۵۳-۳۳۵.
- بذرافشان، علی اصغر؛ اباذری، محمدرضا؛ عظیمی خبازان، فرنوش (۱۳۹۷). مدیریت سرمایه‌های فکری و عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان گلستان. *مطالعات دانش‌شناسی*. ۱۵ (۲)، ۸۲-۶۵.
- بلاچارد، کنت اچ؛ هرسی، دیال. (۱۳۹۴). مدیریت رفتار سازمانی: کاربرد منابع انسانی. ترجمه علی علاقه‌بند تهران: امیرکبیر.
- بیگی، تورج؛ فطرس، محمدحسین (۱۳۸۹). بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بانکداری ایران در دو بخش دولتی و خصوصی. *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*. ۳۸ (۱)، ۱۲۶-۱۰۱.
- خردمند، ابراهیم؛ ناظم، فتاح (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال. *مدیریت بهره‌وری*. ۱۲ (۱)، ۱۵۹-۱۸۱.
- دارابی، رویا؛ نصیری، محمد؛ مولایی ایل ذوله، علی (۱۳۹۶). بررسی تاثیر سرمایه فکری بر فرایندهای مدیریت دانش متاثر از فرهنگ سازمانی (مطالعه موردی: دانشگاه علوم پزشکی استان مازندران). *نشریه مدیریت سلامت*. ۶۱ (۲۰)، ۷۴-۶۵.
- دستگیر، محسن؛ محمدی، کامران. (۱۳۸۸). سرمایه فکری؛ گنج تمام نشدنی سازمان. *ماهنامه تدبیر*. (۲۱۴)، ۲۴-۲۸.
- رضائی ملک، نرگس؛ رادفر، رضا (۱۳۹۲). مدلی برای اولویت بندی عوامل مدیریت دانش در بهبود عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری (مطالعه موردی: بانک سپه). *مجله مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه تهران*. ۵ (۳)، ۸۲-۶۳.
- سمیعی زفرقندی، مرتضی؛ آقاکشیری، ندا (۱۳۹۶). سهم سرمایه فکری و مدیریت دانش در یادگیری معلمان. *خانواده و پژوهش*. ۳۵ (۲)، ۸۷-۱۰۴.
- سینگ، موهر (۱۳۸۸). مدیریت کتابخانه و نظام اطلاع‌رسانی. ترجمه غلامرضا فدایی. تهران: هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.
- شعبانی، احمد؛ جعفری، حمیده؛ رجایی پور، سعید؛ محمدی استانی، مرتضی (۱۳۹۴). مقایسه سطح سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر اصفهان بر اساس دیدگاه بونتیس. *مطالعات دانش‌شناسی*. ۲ (۱)، ۲۲-۳.

- عبداللهی آهی، علی اکبر؛ فتاح، ناظم؛ شکیبایی، زهره (۱۳۹۱). رابطه بین مدیریت سرمایه‌های فکری با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران. *پژوهش اجتماعی*، ۱۷(۵)، ۱۴۰-۱۱۹.
- عصاره، فریده؛ یزدانفر، شیوا؛ قاسمی افشین (۱۳۹۳). استفاده از رویکرد سرمایه‌های فکری به منظور ارتقاء مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰(۳)، ۵۱۲-۴۹۵.
- قهرمانی اقدام، غلامحسین؛ کهن، مهدی (۱۳۹۱، ۱۱ دی). سرمایه‌های فکری و مدیریت منابع انسانی. *روزنامه دنیای اقتصاد*، ص. ۲۸.
- ناظم، فتاح؛ شکیبایی، زهره؛ عبداللهی آهی، علی اکبر (۱۳۹۱). بررسی رابطه‌ی بین مدیریت سرمایه‌های فکری با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران. *پژوهش اجتماعی*، ۱۷(۴)، ۱۶۵-۱۴۱.
- یحیی زاده‌فر، محمود؛ آقاجانی، حسنعلی؛ یحیی تبار، فاطمه (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد مالی شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار تهران. *تحقیقات مالی*، ۱۶(۱)، ۱۹۹-۱۸۱.
- یزدانی، حمیدرضا (۱۳۸۵). بررسی روابط متقابل میان اجزای سرمایه‌های فکری (انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری) و اثرات آنها بر شعب بانک ملت استان تهران پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران، تهران.

#### References

- Abdollahi Ahi, A., Fattah, N., & Shakibaie, Z. (2012). Relationship between the management of intellectual capital with the performance of the staff of Islamic Azad University, East Tehran Branch. *Social research*, 17(5), 119-140. (in Persian)
- Ahmadian, M., & Ghorbani, R. (2013). Investigating the relationship between intellectual capital and organizational performance: A case study of the Ministry of Economic Affairs and Finance. *Economic magazine*, 13(11), 111-130. (in Persian)
- Akbarnezhad, R., Nowkarizi, M., & Dayyani, M. H. (2018). Evaluation of the performance excellence of Iran Public Libraries based on the Malcolm Baldrige Model. *Research on Information Science & Public Libraries*, 24(3), 363-386. (in Persian)
- Akhavan, P., & Zahedi, M. R. (2016). The business model designed for a network of partner organizations in a collaborative network organization. *Management Tomorrow*, 46(15), 19-37. (in Persian)
- Babaie-chamazkoti, M., & Mokhtari, H. (2016). Performance evaluation of Iran's Province of Golestan public libraries, by balanced score card. *Research on Information Science & Public Libraries*, 22(3), 335-353. (in Persian)



- Bazrafshan, A., Abazari, M. R., & Azimi Khabazan, F. (2018). Study of relationship between Management the components of Intellectual Capital and Staff performance in Public Libraries of Golestan. *Student Studies*, 15(2), 65-82. (in Persian)
- Beigi, T. & Phatras, M. (2010). A comparative study of the effects of intellectual capital on the organizational performance of Iranian banking industry in both public and private sectors. *Journal of Executive management*, 38(1), 101-126. (in Persian)
- Blanchard, K., & Hers, D. (2015). *Organizational Behavior Management: Application of Human Resources*. Tehran: AmirKabir. (in Persian)
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Managing 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*, 185(6), 433-462.
- Bontis, N. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of intellectual capital*, 1(1), 85-100.
- Darabi, R., Nasiri, M., & Mola'i-e Zoolah. A. (2017). Investigation the impact of intellectual capital on knowledge management processes by organizational culture (Case study: Mazandaran University of Medical Sciences. *Journal of Health Management*, 20(68), 65-74. (in Persian)
- Dastgir, M., & Mohammadi, K. (2009). Intellectual capital: An endless treasure of the organization. *Tadbir Magazine*, (214), 24-28. (in Persian)
- Etebarian, A., Azarbajani, K., Salehzadeh, S., & Honarmand, A. H. (2012). Factors Influencing on Productivity of Staff based on ACHIEVE Model A Case Study: Staff of Dr. Shariati Hospital of Isfahan, Iran. *Health Information Management*, 9(7), 1047-1507. (in Persian)
- Ghahremani Aghdam, G., & Kohan, M. (2012, January 11). Intellectual capitals and human resources management. *Donya-e-Eqtesad*, p. 28. (in Persian)
- Kheradmand, A., & Nazem, F. (2010). Investigating the Relation between Organizational Culture and the Performance of the Personnel in Islamic Azad University, North Branch of Tehran. *Journal of Productivity Management*, 3(12), 159-181. (in Persian)
- Lopesdos, F. (2010). The Model of Intellectual Capital Apporoach on the Human Capital Vision". Dissertation Abstract PhD. Open University of Portugal.
- Lu, W. M., Wang, W. K., Tung, W. T., & Lin, F. (2010). Capability and efficiency of intellectual capital: The case of fables companies in Taiwan. *Expert Systems with Applications*, 37(1), 546-555.
- Nazem, F., Shakibaei, Z., & Abdollahi Ahi, A. (2012). Investigating the relationship between intellectual capital management and the employees' performance in the East Tehran Branch of the Islamic Azad University. *Social Research*, 17(4), 141-165. (in Persian)

- Osareh, F., Yazdanfar, S., & Ghasemi, A. (2015). The application of intellectual capital approach to promote a sustainable competitive advantage in the public libraries of Khuzestan Province. *Research on Information Science & Public Libraries*, 20(3), 495-512. (in Persian)
- Rezaei Malek, N., & Radfar, R. (2013). Providing a model for setting priorities in KM for improving customer relationship management. *Journal of Information Technology Management*, 5(3), 63-82. (in Persian)
- Samiee Zafarghandi, M., & Aghakasiri, N. (2017). The Power of Intellectual Capital and Knowledge Management in Predicting Teacher's Learning. *Family and Research*, 35(2), 87-104. (in Persian)
- Sha'bani, A., Jaffari, H., Rajaepour, S., & orteza Mohammadi Ostani, M. (2015). A comparison intellectual Capital in the Public and Academic Libraries of Isfahan based on view's Boenits. *Knowledge Studies*, 2(1), 3-22. (in Persian)
- Singh, M. (2009). *Library Management and Information System* (G. F. Araghi, Trans.). Tehran: Board of Trustees of Iran Public Libraries Foundation. (in Persian)
- Subramaniam, M., & Youndt, M. A. (2005). The Influence of intellectual capital on the types of innovative capabilities. *Academy of Management Journal*, 48, 450-463.
- Yahyazadehfar, M., Aghajani, H., & Yahyatabar, F. (2014). Investigation of the relationship between Intellectual Capital and companies' performance in Tehran stock exchange. *Financial research*, 16(1), 181-199. (in Persian)
- Yazdani, H. (2006). *Investigating the interrelationships between the components of intellectual capital (human Capital, structural Capital, customer Capital) and their impact on thr Mellat Bank Branches in the Tehran Province* (Master's thesis). University of Tehran, Tehran. (in Persian)

به این مقاله این گونه استناد کنید:

نوروزی، یعقوب؛ قاسمیان، قاسم و زاعی، عیسی (۱۳۹۸). نقش سرمایه فکری در عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۵(۲)، ۳۴۹-۳۶۶.

Norouzi, Y., Ghasemian, G.H., & Zarei, E. (2019). The Role of Intellectual Capital in the Performance of Public Library Staff in the West Azarbaijan. *Research on Information Science & Public Libraries*, 25(2), 349-366.