

# مدیریت سرمایه‌های فکری و عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان گلستان<sup>۱</sup>

علی اصغر بذرافشان<sup>۲</sup>، محمدرضا اباذری<sup>۳\*</sup>، فرنوش عظیمی خبازان<sup>۴</sup>

مطالعات دانش‌شناسی

سال چهارم، شماره ۱۵، تابستان ۹۷، ص ۶۵ تا ۸۲

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۱/۱۴

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۴/۱۵

## چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر تعیین رابطه بین مدیریت سرمایه فکری با عملکرد و ابعاد آن در کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان گلستان بوده است. روش: نوع پژوهش، توصیفی و روش آن پیمایشی - تحلیلی بود. کل جامعه آماری ۱۵۸ نفر از کتابداران در ۵۷ کتابخانه عمومی بودند که ۱۱۳ نفر به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد مدیریت سرمایه فکری بونتیس و پرسشنامه عملکرد اچپو، مورد سنجش قرار گرفتند. تحلیل یافته‌ها با آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. یافته‌ها نشان داد میانگین سرمایه فکری کارکنان، با میانگین ۳/۲۱ در حد متوسط به بالا بوده و بین مدیریت سرمایه‌های انسانی، ساختاری و ارتباطی با عملکرد کارکنان و ابعاد آن رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از بین ابعاد هفت‌گانه عملکرد، بُعد انگیزه به‌عنوان نخستین عامل، تأثیر مثبتی بر بهره‌وری عملکرد کارکنان داشت. اصالت اثر: اگر سرمایه فکری در سازمان به‌طور دائم در جریان باشد، می‌توان عملکرد بالای سازمان را انتظار داشت و به تبع آن رضایت کارکنان و مراجعان را. برای تولید ارزش در سازمان، دارایی‌های نامشهود که به‌طور بالقوه وجود دارد باید به فعل درآیند. سرمایه‌های انسانی، ساختاری و ارتباطی به‌عنوان مؤلفه‌های سرمایه فکری می‌تواند تأثیر مثبتی بر عملکرد کارکنان کتابخانه داشته باشد. کارکنان در کتابخانه با تولید دانش به اشاعه آن می‌پردازند (سرمایه انسانی)، با ارتباطاتی که با یکدیگر برقرار کرده، در ارتقای خدمات کتابخانه تلاش می‌کنند (سرمایه ساختاری) و ارتباطات بیرونی کتابخانه را از طریق درک بهتر مراجعان و استفاده‌کنندگان بهبود می‌بخشند (سرمایه ارتباطی).

**واژگان کلیدی:** سرمایه فکری، عملکرد کارکنان، کتابخانه‌های عمومی، مدیریت

۱. این مقاله برگرفته از رساله کارشناسی ارشد با عنوان «مدیریت سرمایه‌های فکری و عملکرد کارکنان کتابخانه‌های

عمومی استان گلستان» در دانشگاه آزاد اسلامی استان قم است.

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قم، قم، ایران.

a.bazrafshan354@gmail.com

۳. \* استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قم، قم، ایران. abazarimr@yahoo.com

۴. استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قم، قم، ایران. fa\_azimi@yahoo.com

## مقدمه

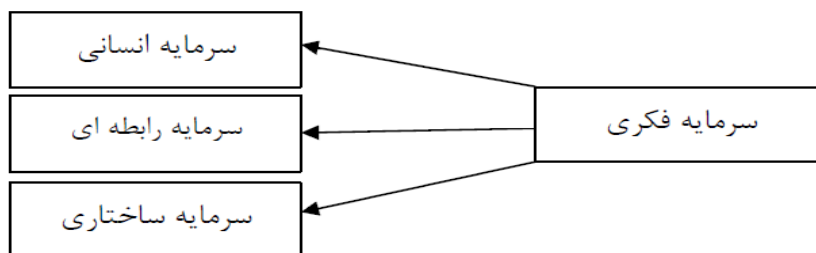
در تاریخ پر فراز و نشیب دانش، مرحله گذر از عصر صنعت به عصر اطلاعات فرا رسید و نقش راهبردی سرمایه فکری برای کاهش هزینه، افزایش کیفیت محصول و رقابت‌پذیری برای مدیران روشن شد. امروزه گران‌قیمت‌ترین سازمان‌های جهان، شرکت‌های چندملیتی تولید نفت، طلا یا دیگر منابع نیستند، بلکه شرکت‌هایی در طراز اول جهانی می‌درخشند که بر پایه سرمایه فکری تشکیل شده‌اند. شرکت گوگل یکی از این شرکت‌هاست. تداوم پیشرفت این سازمان‌ها به عنصر حیاتی سرمایه فکری وابسته‌اند (مشبکی و قلیچ لی، ۱۳۸۶). مهم‌ترین راهبرد سازمان‌های پیشرو در اولویت قرار دادن سرمایه فکری به‌منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی است.

نظریه سرمایه فکری به سازمان و منابع آن به‌صورت تلفیقی از دیدگاه منبع محور<sup>۱</sup> و دانش محور<sup>۲</sup> می‌نگرد. در دیدگاه منبع محور تمایز جدی میان انواع منابع سازمانی نیست؛ اما در دیدگاه دانش محور (مدیریت دانش) همه توجهات به سمت دانش سازمانی و انواع صریح و پنهان آن متمرکز می‌شود. دیدگاه سرمایه فکری، توسعه دیدگاه دانش محور است و بر شناسایی و مدیریت همه سرمایه‌ها به‌ویژه منابع ناملموس<sup>۳</sup> سازمان تأکید می‌کند. منابع ناملموس شامل دانش، تجربه و مهارت کارکنان، سرمایه اجتماعی و فرهنگی و دارایی‌های ارتباطی با مجموعه ذی‌نفعان بیرونی سازمان هستند (مشبکی و قلیچ لی، ۱۳۸۶).

استوارت<sup>۴</sup> سرمایه فکری را دانش مفید و کاربردی تعریف کرده که شامل استعداد، مهارت و روابطی است و می‌تواند به ایجاد ارزش منجر شود (استوارت، ۲۰۰۱). نظریه پردازان و پژوهشگران در سرمایه فکری بر سه مؤلفه اتفاق نظر دارند: سرمایه انسانی، ساختاری و ارتباطی یا سرمایه مشتری. سرمایه انسانی، نگرش، دانش، مهارت، نوآوری، دانش ضمنی موجود در ذهن و تجربیات افراد و مدیران یک سازمان است. سرمایه ساختاری، رویدادها و همکاری میان افراد در سازمان، چه افرادی که سازمان را ترک یا

1. resource based  
2. knowledge based  
3. intangible source  
4. Stewart

درون سازمان باقی می‌مانند. سرمایه ارتباطی یا سرمایه مشتری، یک دارایی نامشهود است که ارتباط کیفی بین سازمان‌ها، افراد و گروه‌هایی که در یک فعالیت با هم همکاری می‌کنند را پرورش، حفظ و توسعه می‌دهد. سرمایه فکری در عصر جدید، نقش راهبردی در تداوم حیات سازمان و رقابت‌پذیری و رشد و توسعه آن دارد (یارمحمدزاده، ۱۳۸۹). شکل یک، مؤلفه‌های سرمایه فکری را نشان می‌دهد:



شکل ۱. مؤلفه‌های سرمایه فکری (یارمحمدزاده، ۱۳۸۹)

یکی از سازمان‌های تأثیرگذار در پیشرفت بشر، کتابخانه‌ها بوده و هستند. آن‌ها می‌توانند با بهره‌گیری هر چه بیشتر از سرمایه فکری، اثرگذاری خود را افزایش و دستیابی به اهداف را تسهیل کنند (داونپورت و پروساک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). برای بررسی میزان دستیابی به اهداف هر سازمانی و نیز کتابخانه‌ها، باید از نظام ارزیابی استفاده کرد؛ زیرا نبود ارزیابی در سازمان نشان می‌دهد که سازمان به حال خود رها شده؛ در نتیجه سازمان به سوی انهدام حرکت کرده و «اصطلاح» مرگ سازمان اشاره به همین وضعیت دارد. آنچه در دنیای واقعی اتفاق می‌افتد، مرگ تدریجی است و شاید از سوی مدیران عالی سازمان‌ها احساس نشود، اما مطالعات نشان می‌دهد نبود نظام ارزیابی و دریافت بازخوردها، باعث عقب‌ماندگی و نامتناسب شدن محصولات و خدمات با نیازها گردیده و سرانجام این فرایند، مرگ تدریجی سازمان را در پی خواهد داشت (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۲).

اهداف نظام ارزیابی و به‌خصوص ارزیابی سرمایه‌های فکری سازمان از نظر اندرسون<sup>۲</sup> شامل بهبود مدیریت داخلی؛ گزارش دهی به خارج سازمان؛ افزایش بهره‌وری و بهبود

1. Davenport & Prosac  
2. Anderson

حسابداری مالی است (رشیدی، ۱۳۸۹). میزان رشد و توسعه سرمایه فکری که به وسیله ارزیابی به دست می‌آید، یکی از شاخص‌های توسعه‌یافتگی است (یارمحمدزاده، ۱۳۸۹). ارزیابی به سازمان کمک می‌کند تا نتیجه اجرای راهبردی خود را گرفته و در صورت نیاز آن را اصلاح یا تغییر و فعالیت‌های خود را گسترش داده و تنوع بخشد و در نهایت دارایی‌های خود را به ذی‌نفعان ارائه دهد (آشنا، یوسفی و صادقی، ۱۳۸۸).

پژوهش‌های زیر در مطالعه مدیریت سرمایه‌های فکری و عملکرد کارکنان انجام شده است: حاجی کریمی و بطحایی (۱۳۸۶) در پژوهش «مدیریت سرمایه‌های فکری (مزیت ارزش‌آفرینی مفاهیم و کاربردها)» دریافتند که بین مؤلفه‌های مدیریت سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و ارتباطی) با عملکرد سازمانی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد و شدت رابطه و تأثیرات معنادار اجزای سرمایه فکری با یکدیگر و رابطه این عناصر با عملکرد سازمانی مورد تأیید است.

حسین پور و آذر (۱۳۹۰) با مطالعه «بررسی رابطه سرمایه فکری و اجتماعی با عملکرد سازمانی از نظر مدیران و کارکنان» با روش توصیفی و تحلیلی به این نتایج دست یافتند که بُعد ارتباطی و انسانی سرمایه فکری و بُعد ارتباطی و شناختی سرمایه اجتماعی بیشترین اثرات را بر عملکرد کارکنان دارد.

ناظم، عبداللهی آهی و شکیبایی (۱۳۹۱) در پژوهش «رابطه بین مدیریت سرمایه فکری با عملکرد کاری کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی شرق استان تهران» با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد هرسی و بلانچارد<sup>۱</sup> و بونتیس<sup>۲</sup> به این نتایج رسیدند که بین مدیریت سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و ارتباطی) با عملکرد کاری کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

شعبانی و همکاران (۱۳۹۴) در «مقایسه سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی اصفهان» با ۹۸ نفر از کارکنان کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی، دریافتند که سطح سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی بیشتر از دانشگاهی و وضعیت سرمایه انسانی

نسبت به سرمایه ساختاری و ارتباطی در کتابخانه‌های عمومی مناسب‌تر و اختلاف بین مؤلفه‌های سرمایه فکری معنادار بود. بین سطح سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی از نظر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تفاوتی وجود نداشت اما در ویژگی سمت شغلی تفاوت معنادار بود.

قلعه‌ای و همکاران (۱۳۹۶) در «بررسی رابطه ساختاری سرمایه فکری، توانمندسازی روان‌شناختی، یادگیری سازمان و عملکرد کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران» با استفاده از چهار مقیاس سرمایه فکری، توانمندسازی روان‌شناختی، یادگیری سازمانی و عملکرد به این نتیجه رسیدند که سرمایه ساختاری، توانمندسازی روان‌شناختی، یادگیری سازمانی به‌طور مستقیم اما سرمایه فکری تأثیر غیرمستقیم بر عملکرد کارکنان دارد به‌طوری که سرمایه ساختاری بیشتر از سرمایه فکری بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار است.

نیازمند و همکاران (۱۳۹۶) با «بررسی رابطه سرمایه فکری با عملکرد سازمانی در مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری شیراز» با استفاده از پرسشنامه بوتیس دریافتند که بین اجزای سرمایه فکری (انسانی، ساختاری و ارتباطی) در این مرکز ارتباط مثبت و قوی وجود دارد و بین تک‌تک اجزای سرمایه فکری با عملکرد سازمانی ارتباط مثبت و معنادار است. کلودیو<sup>۱</sup> (۲۰۰۶)، در پژوهش «رویکرد تطبیقی اندازه‌گیری سرمایه فکری» بیان داشت که چالش‌های فراروی سازمان‌ها در یک اقتصاد پویا، نیازمند استفاده از دارایی‌های ناملموس برای کسب جایگاه رقابتی در بازار است. وی اهمیت فزاینده سرمایه فکری در نظام گزارش دهی مالی مرسوم را به چالش انداخته و می‌گوید این نظام دیگر پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی نیست. سرمایه فکری از باارزش‌ترین عنصر هر سازمان است که برای ارزیابی و سنجش آن باید از شیوه‌های نوین و سبک‌های خاص استفاده کرد و شیوه‌های سنتی تنها مقیاسی برای سنجش دارایی‌های غیردانشی و فیزیکی هستند.

لوپزداس<sup>۲</sup> (۲۰۱۰)، طی مطالعه‌ای نشان داد که در عصر دانش‌امروزی، شناختن و شناسایی چهارچوب سرمایه فکری مرتبط با فناوری‌های سازمانی لازم و ضروری است.

1. Claudio  
2. Lopesdos

سرمایه فکری مجموع گسترده‌ای از سرمایه‌های انسانی است و به‌طور خاص به منابع انسانی مربوط می‌شود و سازمان‌هایی که از مدیریت سرمایه فکری بهره‌مند هستند در نگاه به سرمایه انسانی و تبدیل بهینه آن به ابزاری برای ارتقای سرمایه‌های مالی و اعتباری سازمان خود موفق‌تر عمل می‌کنند.

لئو و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۰)، در پژوهش «قابلیت و کارایی سرمایه فکری در شرکت‌های تولیدکننده نیمه‌هادی در تایوان» با استفاده از روش مرزی ناپارامتری تحلیل پوششی داده‌ها، با توجه به اهمیت افزایش ارزش شرکت از طریق مدیریت سرمایه فکری در محیط شدید رقابتی دریافتند که عملکرد سرمایه فکری را باید عنصر کلیدی دستیابی به نوآوری بیشتر و کسب مزیت‌های رقابتی در سازمان‌ها تلقی کرد.

پتروس و آنستاسیا<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) در پژوهش «تحلیل منابع سرمایه فکری برای شبکه‌های کتابخانه‌ای»، به این نتیجه رسیدند که از سرمایه فکری می‌توان برای توسعه و نوآوری اینترنت، فناوری جدید و رسانه‌های دیجیتال بهره برد به شرطی که فضای همکاری بین کتابخانه‌ها بیشتر شود؛ زیرا منابع ملموس و نامشهود به نفع همه اعضای شبکه به اشتراک گذاشته می‌شود. ایجاد همکاری، تعاون، کنسرسیوم، لینک‌ها و شبکه‌های مجازی، سبب هم‌افزایی و رقابت علمی بین کتابخانه‌ای در سطح جهان می‌شود و منابع سرمایه فکری در انواع کتابخانه‌ها می‌توانند بر اساس میزان تأثیرشان در هریک از مقوله‌های سرمایه فکری، ارزش بیافرینند.

با این اوصاف، هدف پژوهش حاضر، تعیین و کشف رابطه بین مدیریت سرمایه‌های فکری و تأثیر آن بر ابعاد عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان گلستان<sup>۳</sup> بوده تا با ارائه تصویری روشن از مدیریت سرمایه‌های فکری و عملکرد آنان، با پویایی همراه با خلاقیت، نوآوری‌هایی در انجام فعالیت‌های سازمانی خود ایجاد کرده و بهره‌وری در کتابخانه‌ها افزایش یابد.

1. Lu et al.

2. Petros & Anastasia

۳. در این پژوهش به منظور ایجاد اختصار برای «کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان گلستان» از «کارکنان» استفاده شد.

مؤلفه‌های سرمایه فکری مورد مطالعه در این پژوهش، سرمایه انسانی، ساختاری و ارتباطی (رابطه‌ای) است. ابعاد عملکرد کارکنان نیز شامل توانایی، وضوح و شناخت شغلی، ارزیابی و دادن بازخورد، حمایت سازمانی، اعتبار تصمیمات، انگیزه و محیط سازمانی هستند. پرسش‌های پژوهش عبارت‌اند از:

۱. آیا بین مدیریت سرمایه انسانی با عملکرد کارکنان و ابعاد آن رابطه معناداری وجود دارد؟
۲. آیا بین مدیریت سرمایه ساختاری با عملکرد کارکنان و ابعاد آن رابطه معناداری وجود دارد؟
۳. آیا بین مدیریت سرمایه ارتباطی با عملکرد کارکنان و ابعاد آن رابطه معناداری وجود دارد؟
۴. آیا بین مؤلفه‌های سرمایه فکری با ابعاد عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؟

## روش

نوع پژوهش، کاربردی و روش آن پیمایش - تحلیلی است. برای سنجش میزان مدیریت سرمایه فکری از پرسشنامه بونتیس (با ۴۲ سؤال) و برای سنجش عملکرد از پرسشنامه اچیو<sup>۱</sup> (با ۲۱ سؤال) در ۵۷ کتابخانه عمومی، استفاده شد. کل جامعه آماری ۱۵۸ نفر از کتابداران که به صورت نمونه گیری تصادفی ساده، ۱۱۳ نفر مورد مطالعه قرار گرفتند. جهت دستیابی به روایی ابزار سنجش، پرسشنامه بین تعدادی از صاحب نظران و کارکنان توزیع و با استفاده از ضریب توافقی، روایی آن تأیید گردید. با آزمون ضریب آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه بونتیس ۰/۸۳۱ و پرسشنامه اچیو ۰/۸۵۲ برآورده شد. تحلیل داده‌ها با آمار توصیفی و استنباطی (شاخص KMO<sup>۲</sup> و آزمون‌های کرویت بارتلت، کولموگروف - اسمیرنوف و پیرسون و ضریب همبستگی) صورت گرفت.

## یافته‌ها

جهت تعیین کافی یا ناکافی بودن تعداد کارکنان، از شاخص KMO و برای شناسایی ساختار سرمایه فکری و ابعاد عملکرد، از آزمون بارتلت استفاده شد. با اجرای پژوهش از روایی ابزار سنجش اطمینان کافی حاصل شد. جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون

1. Achiuo  
2. Kaiser-Mayer-Olkin

کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. این آزمون برای کل و نیز تک‌تک متغیرها انجام گرفت که نتایج آن در جدول یک آمده است:

جدول ۱. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

متغیرهای پژوهش	آماره Z	سطح معناداری
سرمایه فکری	۱/۱۶۰	۰/۱۳۵
سرمایه انسانی	۱/۱۱۴	۰/۱۶۷
سرمایه ساختاری	۰/۷۳۲	۰/۶۵۷
سرمایه ارتباطی	۰/۸۸۴	۰/۴۱۵
عملکرد کارکنان و ابعاد آن	۰/۶۹۸	۰/۷۱۴
توانایی	۱/۲۹۴	۰/۰۷۰
وضوح و شناخت شغلی	۱/۱۹۴	۰/۱۱۶
ارزیابی و دادن بازخورد	۱/۰۳۴	۰/۲۳۵
حمایت سازمانی	۱/۲۰۲	۰/۱۱۴
اعتبار تصمیمات	۰/۷۴۹	۰/۶۲۹
انگیزه	۱/۰۹۹	۰/۱۷۸
محیط سازمانی	۱/۲۱۰	۰/۱۰۸

جدول یک نشان می‌دهد که مقدار به دست آمده در تمام متغیرها بزرگ‌تر از  $0/05$  بوده و داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند.

در بیان ویژگی‌های جمعیت شناختی کارکنان، یافته‌های زیر به دست آمد:

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت شناختی کارکنان

مشخصات فردی	جنسیت		سابقه کار (سال)					سطح تحصیلات		
	مرد	زن	۵-۱۰	۱۱-۱۵	۱۶-۲۰	بالاتر	دیپلم	کارشناسی	کارشناسی ارشد	
فراوانی	۵۲	۶۱	۱۲	۳۶	۳۹	۲۶	۸	۲۲	۵۱	۳۲
درصد	۴۶	۵۴	۱۱	۳۲	۳۴	۲۳	۷	۲۰	۴۵	۲۸



جدول ۲ نشان می‌دهد بیشتر کارکنان از نظر جنسیت، زن، با سابقه کار ۱۶ تا ۲۵ سال و دارای مدرک کارشناسی بودند.

جدول ۳، بیانگر نحوه توزیع مقیاس مدیریت سرمایه‌های فکری در بین کارکنان است:

جدول ۳. آماره‌های توصیفی مدیریت سرمایه‌های فکری

مؤلفه‌های سرمایه فکری	میانگین	میانگین استاندارد	انحراف از میانگین استاندارد	انحراف معیار	واریانس
سرمایه انسانی	۴۵/۹۷	۳۰	۱۵/۹۷	۳/۴۷	۱۲/۰۹
سرمایه ساختاری	۳۵/۶۴	۲۴	۱۱/۶۴	۳/۳۶	۱۱/۳۰
سرمایه ارتباطی	۴۳/۲۹	۲۸	۱۵/۲۹	۴/۲۹	۱۸/۴۷

جدول ۳ نشان می‌دهد: میانگین مؤلفه سرمایه فکری (انسانی، ساختاری و ارتباطی) ۴۵/۹۷، ۳۵/۶۴ و ۴۳/۲۹ است، با توجه به شاخص انحراف از میانگین استاندارد به ترتیب سرمایه انسانی، ارتباطی و ساختاری نمره بیشتری به دست آوردند بنابراین سرمایه انسانی در بین کارکنان از بقیه ابعاد سرمایه فکری قوی‌تر بوده است.

جدول ۴، آماره‌های توصیفی مؤلفه‌های فکری با عملکرد کارکنان را نشان می‌دهد:

جدول ۴. آماره‌های توصیفی مؤلفه‌های سرمایه فکری با عملکرد کارکنان

مؤلفه‌ها	عملکرد کارکنان	سرمایه ارتباطی	سرمایه انسانی	سرمایه ساختاری	سرمایه فکری
تعداد	۱۱۳	۱۱۳	۱۱۳	۱۱۳	۱۱۳
میانگین	۳/۱۰	۳/۲۵	۳/۱۱	۳/۲۶	۳/۲۱
انحراف	۰/۲۱	۰/۲۴	۰/۲۸	۰/۲۹	۰/۱۸
واریانس	۰/۰۴	۰/۰۶	۰/۰۸	۰/۰۸	۰/۰۳
دامنه تغییرات	۱/۱۰	۱/۵۰	۱/۳۸	۲/۰۷	۱/۰۵
حداقل	۲/۵۷	۲/۵۷	۲/۳۱	۲/۶۷	۲/۷۱
حداکثر	۳/۶۷	۴/۰۷	۳/۶۹	۴/۷۳	۳/۷۶

بر اساس جدول ۴، میانگین سرمایه فکری کارکنان، ۳/۲۱ است و چون میانگین همه مؤلفه‌های سرمایه فکری، از امتیاز ۳ بیشتر است (امتیاز ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶ برای گزینه‌های بسیار

کم، کم، متوسط، زیاد و بسیار زیاد)، لذا متوسط به بالا بودن سطح سرمایه فکری کارکنان تأیید شد.

پرسش اول: آیا بین مدیریت سرمایه انسانی با عملکرد کارکنان و ابعاد آن رابطه معناداری وجود دارد؟

جهت تعیین همبستگی و سطح معناداری بین مدیریت سرمایه انسانی و عملکرد کارکنان و ابعاد آن از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد:

جدول ۵. بررسی رابطه بین مدیریت سرمایه انسانی با عملکرد کارکنان و ابعاد آن

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	ضریب همبستگی	سطح معناداری
مدیریت سرمایه انسانی	ابعاد عملکرد کارکنان	۰/۲۵۸	۰/۰۰۶
	توانایی	۰/۱۹۱	۰/۰۳۲
	وضوح و شناخت شغلی	۰/۲۲۳	۰/۰۱۸
	ارزیابی و دادن بازخورد	۰/۱۵۱	۰/۰۶۱
	حمایت سازمانی	۰/۱۲۱	۰/۰۷۹
	اعتبار تصمیمات	۰/۱۸۶	۰/۰۴۷
	انگیزه	۰/۱۹۸	۰/۰۲۶
	محیط سازمانی	۰/۲۲۱	۰/۰۱۹

جدول ۵ نشان می‌دهد سطح معناداری رابطه بین مدیریت سرمایه انسانی و عملکرد از سطح معناداری (۰/۰۵) کمتر بوده؛ لذا بین مدیریت سرمایه انسانی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود داشت و با افزایش میزان سرمایه انسانی در بین کارکنان، عملکرد شغلی افزایش می‌یافت. در سنجش رابطه مدیریت سرمایه انسانی با ابعاد عملکرد مشخص شد که بین مدیریت سرمایه انسانی با ابعاد توانایی، وضوح و شناخت شغلی، اعتبار تصمیمات، انگیزه و محیط سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود داشت، اما بین مدیریت سرمایه انسانی با ابعاد ارزیابی و دادن بازخورد و حمایت سازمانی رابطه معناداری مشاهده نشد، هر چند ضریب همبستگی این رابطه مثبت بود.

پرسش دوم: آیا بین مدیریت سرمایه ساختاری با عملکرد کارکنان و ابعاد آن رابطه معناداری وجود دارد؟

برای تعیین همبستگی بین ارزیابی سرمایه ساختاری و عملکرد کارکنان و ابعاد آن از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد:

جدول ۶. بررسی رابطه بین مدیریت سرمایه ساختاری با عملکرد کارکنان و ابعاد آن

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	ضریب همبستگی	سطح معناداری
	ابعاد عملکرد کارکنان	۰/۳۲۳	۰/۰۰۱
	توانایی	۰/۱۸۶	۰/۰۴۸
	وضوح و شناخت شغلی	۰/۱۰۶	۰/۲۶۲
مدیریت سرمایه	ارزیابی و دادن بازخورد	۰/۱۳۷	۰/۱۴۸
ساختاری	حمایت سازمانی	۰/۲۲۱	۰/۰۱۹
	اعتبار تصمیمات	۰/۱۹۶	۰/۰۳۷
	انگیزه	۰/۳۳۰	۰/۰۰۱
	محیط سازمانی	۰/۲۰۲	۰/۰۳۱

جدول ۶ نشان می‌دهد سطح معناداری رابطه بین مدیریت سرمایه ساختاری و عملکرد کارکنان از سطح معناداری (۰/۰۵) کمتر بوده؛ لذا بین مدیریت سرمایه ساختاری و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود داشت و با افزایش میزان سرمایه ساختاری در کارکنان، عملکرد شغلی آنان افزایش یافت. در سنجش رابطه مدیریت سرمایه ساختاری با ابعاد عملکرد کارکنان مشخص شد، بین مدیریت سرمایه ساختاری با توانایی، حمایت سازمانی، اعتبار تصمیمات، انگیزه و محیط سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود داشت، اما بین مدیریت سرمایه ساختاری با ابعاد وضوح و شناخت شغلی، ارزیابی و دادن بازخورد رابطه معناداری مشاهده نشد.

پرسش سوم: آیا بین مدیریت سرمایه ارتباطی با عملکرد کارکنان و ابعاد آن رابطه معناداری وجود دارد؟

جهت تعیین همبستگی بین مدیریت سرمایه رابطه‌ای و عملکرد کارکنان و ابعاد آن از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد:

جدول ۷. بررسی رابطه بین مدیریت سرمایه ارتباطی با عملکرد کارکنان و ابعاد آن

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	ضریب همبستگی	سطح معناداری
	ابعاد عملکرد کارکنان	۰/۳۲۵	۰/۰۰۱
	توانایی	۰/۴۲۶	۰/۰۰۱
	وضوح و شناخت شغلی	۰/۴۱۴	۰/۰۰۱
مدیریت	ارزیابی و دادن بازخورد	۰/۱۷۹	۰/۰۵۸
سرمایه ارتباطی	حمایت سازمانی	۰/۳۷۳	۰/۰۰۱
	اعتبار تصمیمات	۰/۱۷۷	۰/۰۶۱
	انگیزه	۰/۳۵۵	۰/۰۰۱
	محیط سازمانی	۰/۴۰۷	۰/۰۰۱

جدول ۷ نشان می‌دهد که سطح معناداری رابطه بین مدیریت سرمایه ارتباطی و عملکرد کارکنان از سطح معناداری (۰/۰۵) کمتر است؛ لذا بین مدیریت سرمایه ارتباطی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود داشت و با میزان سرمایه ارتباطی، عملکرد شغلی آنان افزایش می‌یابد. در سنجش رابطه مدیریت سرمایه ارتباطی با ابعاد عملکرد کارکنان مشخص شد که بین مدیریت سرمایه ارتباطی با ابعاد توانایی، وضوح و شناخت شغلی، حمایت سازمانی، انگیزه و محیط سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود داشت، اما بین مدیریت سرمایه ارتباطی با ابعاد ارزیابی و دادن بازخورد و اعتبار تصمیمات رابطه معناداری مشاهده نشد، هرچند ضریب همبستگی این رابطه مثبت بود.

پرسش چهارم: آیا بین مؤلفه‌های سرمایه فکری با ابعاد عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؟

جدول ۸، میانگین و انحراف معیار نمرات ابعاد هفتگانه عملکرد کارکنان را نشان می‌دهد:

جدول ۸. میانگین و انحراف معیار ابعاد هفتگانه عملکرد کارکنان

ابعاد عملکرد	توانایی	وضوح و شناخت شغلی	حمایت سازمانی	انگیزه	ارزیابی و دادن بازخورد	اعتبار تصمیمات	محیط سازمانی
میانگین	۸۵/۲	۸۲/۶	۸۲/۳	۸۷/۸	۸۲/۷	۸۱/۴	۷۷/۲
انحراف معیار	۱۲/۸	۱۵/۷	۱۴/۸	۱۲/۲	۱۷/۳	۱۵/۴	۱۵/۶

جدول ۸ نشان می‌دهد میانگین نمرات ابعاد مؤثر بر بهبود روابط عملکرد کارکنان به ترتیب میزان اهمیت: انگیزه (۸۷/۸)، توانایی (۸۵/۲)، ارزیابی و دادن بازخورد (۸۲/۷)، وضوح و شناخت شغلی (۸۲/۶)، حمایت سازمانی (۸۲/۳)، اعتبار تصمیمات (۸۱/۴) و در نهایت محیط سازمانی (۷۷/۲) است. در نتیجه مشخص شد که ابعاد هفت‌گانه عملکرد، تأثیر مثبتی بر بهره‌وری کارکنان داشته و انگیزه به‌عنوان بااهمیت‌ترین و محیط سازمانی به‌عنوان کم‌اهمیت‌ترین بُعد در بهبود بهره‌وری کارکنان است.

### بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌ها، میانگین سرمایه فکری کارکنان، ۳/۲۱ بود و چون میانگین مؤلفه‌های سرمایه فکری، از امتیاز ۳ بیشتر بود لذا متوسط به بالا بودن سطح سرمایه فکری کارکنان تأیید شد. این یافته با نتایج ناظم، شکیبایی و عبداللهی (۱۳۹۲)، شعبانی و همکاران (۱۳۹۴) و کلودیو (۲۰۰۶) همخوانی داشت، زیرا ناظم، شکیبایی و عبداللهی (۱۳۹۲) دریافتند که بین مدیریت سرمایه فکری با عملکرد کاری کارکنان رابطه معناداری وجود داشت. بر اساس یافته شعبانی و همکاران (۱۳۹۴) میزان سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی بیشتر از دانشگاهی بوده و وضعیت سرمایه انسانی نسبت به ساختاری و ارتباطی در کتابخانه‌های عمومی مناسب‌تر و اختلاف بین مؤلفه‌های سرمایه فکری معنادار بود. هم‌چنین کلودیو (۲۰۰۶) دریافت که سرمایه فکری از بارزترین عنصر هر سازمان است و برای ارزیابی و سنجش آن باید از شیوه‌های نوین و سبک‌های خاص استفاده کرد و شیوه‌های سنتی تنها می‌توانند مقیاسی برای سنجش دارایی‌های غیردانشی و فیزیکی باشند.

در مؤلفه سرمایه انسانی با توجه به سطح معنادار بودن آزمون (کمتر از ۰/۰۵)، یافته‌ها نشان داد که رابطه معناداری بین مدیریت سرمایه انسانی و عملکرد کارکنان وجود داشته که این یافته با نتایج حاجی کریمی و بطحایی (۱۳۸۶)، نیازمند و همکاران (۱۳۹۶) و لوپزداس (۲۰۱۰) همخوانی داشت؛ زیرا حاجی کریمی و بطحایی (۱۳۸۶) و نیازمند و همکاران (۱۳۹۶) بیان کردند که بین مؤلفه‌های سرمایه فکری (انسانی، ساختاری و ارتباطی) با عملکرد سازمانی رابطه معنادار و مثبتی وجود داشت و شدت رابطه و تأثیرات معنادار

مؤلفه‌های سرمایه فکری با یکدیگر و رابطه میان این عناصر با عملکرد سازمانی مورد تأیید بود. هم‌چنین بین تک‌تک مؤلفه‌های سرمایه فکری با عملکرد سازمانی ارتباط مثبت و معنادار وجود داشت. می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه سرمایه انسانی می‌تواند تأثیر مثبتی در تبیین بهره‌وری سازمان و افزایش عملکرد کارکنان سازمان باشد. بر اساس یافته لوپزداس (۲۰۱۰) در عصر دانش، شناختن و شناسایی چهارچوب سرمایه فکری مرتبط با فناوری‌های سازمانی لازم و ضروری است که سرمایه فکری مجموع گسترده‌ای از سرمایه انسانی را در بر گرفته و به‌طور خاص به منابع انسانی مربوط شود و سازمان‌هایی که از مدیریت سرمایه فکری بهره‌مند هستند باید با سرمایه انسانی و تبدیل بهینه آن به ابزاری برای ارتقای سرمایه‌های مالی و اعتباری سازمان خود موفق‌تر عمل کنند.

در مؤلفه سرمایه ساختاری با توجه به سطح معناداری آزمون (۰/۰۲۳) و کوچک‌تر بودن آن از سطح ۰/۰۵ می‌توان چنین تحلیل کرد که رابطه معناداری بین سرمایه ساختاری و عملکرد کارکنان وجود داشت. این یافته با یافته قلعه‌ای و همکاران (۱۳۹۶) همخوانی داشت؛ زیرا سرمایه ساختاری، توانمندسازی روان‌شناختی، یادگیری سازمانی به‌طور مستقیم بر عملکرد کارکنان تأثیر داشته اما سرمایه فکری تأثیر غیرمستقیم بر عملکرد کارکنان دارد به‌طوری سرمایه ساختاری بیشتر از سرمایه فکری بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار است.

در مؤلفه سرمایه ارتباطی با توجه به سطح معناداری (۰/۸۵) یافته‌ها نشان داد بین سرمایه ارتباطی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود نداشت. این یافته با نتیجه پژوهش‌های حسین پور و آذر (۱۳۹۰) و پتروس و آنستاسیا (۲۰۱۴) همخوان نبود؛ زیرا حسین پور و آذر (۱۳۹۰) دریافتند که مؤلفه ارتباطی و انسانی سرمایه فکری و بُعد ارتباطی و شناختی سرمایه اجتماعی بیشترین اثرات را بر عملکرد از خود بر جای می‌گذارد. بر اساس تعریف سرمایه ارتباطی که یک دارایی نامشهود است و ارتباط کیفی بین سازمان‌ها، افراد و گروه‌هایی که در یک فعالیت با هم همکاری می‌کنند را توسعه، حفظ و پرورش می‌دهد و موجب افزایش رقابت می‌گردد که این یافته مغایر با نتیجه پژوهش‌های پتروس و آنستاسیا (۲۰۱۴) و لئو (۲۰۱۰) بود؛ زیرا از سرمایه فکری می‌توان برای توسعه نوآوری در اینترنت، فناوری جدید و رسانه‌های دیجیتال بهره‌های فراوانی برد، به شرطی که فضای همکاری بیشتر شود. در این

همکاری، منابع ملموس و نامشهود به نفع همه اعضای شبکه به اشتراک گذاشته و این ارتباط موجب هم‌افزایی و رقابت علمی بین کتابخانه‌ای در سطح جهان می‌شود و منابع سرمایه فکری در انواع کتابخانه‌ها می‌توانند بر اساس میزان تأثیرشان در سرمایه فکری ارزش بیافرینند. لئو (۲۰۱۰) نیز بیان کرد که توجه به اهمیت افزایش ارزش سازمان‌ها با مدیریت سرمایه فکری و تأکید بر سرمایه ارتباطی در محیط به‌شدت رقابتی است که عملکرد سرمایه فکری را باید عنصر کلیدی دستیابی به نوآوری بیشتر و کسب مزیت‌های رقابتی تلقی کرد.

یافته‌های حاصل از پرسش چهارم نشان داد که مؤثرترین ابعاد برای بهبود روابط عملکرد نیروی انسانی به ترتیب: انگیزه، توانایی، ارزیابی و دادن بازخورد، وضوح و شناخت شغلی، حمایت سازمانی، اعتبار تصمیمات و محیط سازمانی بود و بدین ترتیب ابعاد هفت‌گانه در بهبود عملکرد نیروی انسانی تأثیر و همبستگی مثبت داشتند. این یافته با نتیجه پژوهش ناظم، شکیبایی و عبداللهی (۱۳۹۲) همخوانی داشت؛ زیرا ابعاد هفت‌گانه، تأثیر مثبتی بر بهره‌وری عملکرد کارکنان داشته و انگیزه، نخستین بُعد در بهبود بهره‌وری کارکنان در سازمان است. با این تفاسیر، سرمایه فکری و عملکرد کارکنان، اهداف متفاوتی را دنبال و جنبه‌های مختلفی از فعالیت‌های سازمانی را در بر گرفته و طیف وسیعی از فعالیت‌های فکری در درون سازمان، از خلق، به‌کارگیری و یادگیری دانش تا استفاده از دانش هستند. مدیریت سرمایه فکری در سطوح مدیریت عالی و راهبردی سازمان در نظر گرفته می‌شود و بر خلق و استخراج ارزش از دل دارایی‌های سازمانی تأکید دارد. هدف مدیریت سرمایه فکری، خلق و استفاده از این سرمایه در جهت بهبود توانایی‌ها و قابلیت‌های ارزش سازمان در چشم‌انداز راهبردی است. این دو مفهوم، اجزای سازنده لازم برای مدیریت سازمان در هزاره جدید هستند و باید برای بالا بردن اثربخشی و تحقق هدف‌ها، با یکدیگر ادغام و یکپارچه شوند. در حقیقت بهره‌وری هر سازمان به رفتار سازمانی و عملکرد نیروی انسانی آن سازمان وابسته است. دانش در دنیای امروز یک مزیت رقابتی و از مهم‌ترین عوامل تولید محسوب می‌شود و باید هدایت و مدیریت شود. در پژوهش حاضر تلاش شد با توجه به نیاز سازمان‌های دانش‌محور عصر جدید؛ تصویری کلی از مفاهیم نظری مرتبط با سرمایه فکری در کتابخانه عمومی ارائه شود و با اعلام نتایج و یافته‌ها به مدیران و کارکنان جهت

بهره‌وری اجرایی و عملکردی کمک کند. مهم‌ترین یافته پژوهش حاضر، آن بود که سرمایه انسانی و ساختاری بر ظرفیت نوآوری تدریجی به‌طور مثبت تأثیرگذار است؛ اما سرمایه ارتباطی در این امر تأثیری نداشت؛ زیرا سرمایه ارتباطی شامل محیط بیرون و اطراف کتابخانه مانند روابط با ناشران و قرارداد با تأمین‌کنندگان اطلاعات و غیره است و این یافته می‌تواند ناشی از همکاری و رقابت ضعیف بین کتابخانه‌های عمومی استان گلستان با سایر کتابخانه‌ها و کاربران خویش باشد.

در مبحث عملکرد کارکنان و ابعاد آن می‌توان گفت گزینش و ارزیابی صحیح کارکنان و یافتن عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد آنان جهت ارائه خدمت به مشتریان از اهمیت بالایی برخوردار است. از میان ابعاد هفت‌گانه بیشترین امتیاز به انگیزه تعلق گرفت. لذا ضمن توجه به ابعاد دیگر عملکرد و افزایش مناسب آن، مدیران باید به ایجاد انگیزه در کارکنان اهتمام داشته باشند؛ زیرا کارکنان با انگیزه، معمولاً ارتباط بهتری با ارباب‌رجوع دارند. آنان خوب می‌دانند کسب رضایت ارباب‌رجوع یکی از عالی‌ترین سطح خدمات کتابخانه است و در صورت نیل به این هدف، سودآوری در این سازمان حاصل می‌گردد.

رسالت کتابخانه‌های عمومی استان گلستان اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات به مردم است و برای ارائه خدمات بهتر به اعضا باید دانش خود را در حوزه سرمایه فکری افزایش داده و از طریق مؤلفه‌های آن به توسعه و گسترش این حوزه پردازند. برای حصول به این امر بایستی کارکنانی با تخصص و مهارت‌های خاص جذب شوند که دارای تفکر یادگیری بیشتر باشند، دارای تحصیلات دانشگاهی مرتبط با شغل، با تجربه و تخصص کافی در زمینه فعالیت مربوطه باشند. به مباحث روز آشنا و انگیزه لازم برای اجرای آن‌ها را داشته باشند. انتخاب آن‌ها بر اساس شایستگی باشد. آموزش ضمن خدمت، به‌روزرسانی اطلاعات و آگاهی از تحولات دانش بین‌المللی برای آنان ضروری است. حمایت مداوم و تشویق کارکنان برتر به لحاظ عملکرد و ایجاد شایسته‌سالاری نیز باید در ساختار سازمانی دیده شود. پشتیبانی از فعالیت گروهی، ایجاد فرهنگ تعامل و اشتراک‌گذاری دانش، استفاده از ساختارهای پیشرفته و نظام‌های اطلاعاتی برای ساده‌سازی دستیابی به اطلاعات در راستای تقویت سرمایه‌های ساختاری و ارتباطی کتابخانه‌ها باید صورت گیرد. کتابخانه‌ها باید از ابزارهای اطلاع‌رسانی



از جمله اینترنت، فناوری جدید و رسانه‌های دیجیتال بهره برده و سطح خدمات خود را گسترش دهند و با پیوستن به دیگر شبکه‌های دانشی و کنسرسیومی در استان‌های ایران و سایر کشورها، عملکرد خود را ارتقا داده و سرمایه فکری خود را روزآمد و تأثیرگذارتر کنند تا سبب هم‌افزایی و رقابت علمی بین کتابخانه‌ای در سطح جهانی شوند.

### منابع

آشنا، مصطفی، یوسفی، حمیدرضا و صادقی، فرزانه. (۱۳۸۸). سرمایه فکری سرمایه‌ای ارزشمند و مؤثر در سازمان امور مالیاتی کشور. فصلنامه پژوهشنامه مالیات، ۶(۵۴)، ۱۵۵-۱۳۹.

حاجی کریمی، عباسعلی و بطحایی، عطیه. (۱۳۸۶). مدیریت سرمایه‌های فکری (مزیت راهبردی - ارزش‌آفرینی مفاهیم و کاربردها). تهران: نشر بازرگانی. حسین پور، داوود و آذر، مهدی. (۱۳۹۰). بررسی رابطه سرمایه فکری و اجتماعی با عملکرد سازمانی از نظر مدیران و کارکنان. نشریه مدیریت توسعه و تحول، ۳(۷)، ۱۹-۲۹. رشیدی، سارا. (۱۳۸۹). تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شعب بانک پاسارگاد تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مدیریت تحول، دانشگاه اصفهان.

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. (۱۳۸۲). ارزیابی عملکرد. تهران: دفتر بهبود مدیریت و ارزیابی عملکرد: معاونت امور مدیریت و منابع انسانی.

شعبانی، احمد، جعفری، حمیده، رجایی پور، سعید و محمدی استانی، مرتضی. (۱۳۹۴). مقایسه سطح سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر اصفهان بر اساس دیدگاه بونتیس. فصلنامه مطالعات دانش‌شناسی، ۱(۲)، ۲۲-۳.

قلعه‌ای، علی‌رضا، مهاجران، بهناز و میرآقایی، علی‌عباس. (۱۳۹۶). بررسی رابطه ساختاری سرمایه فکری، توانمندسازی روان‌شناختی و یادگیری سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران. فصلنامه بیمارستان، ۱۷(۱)، ۶۳-۷۴.

مشبکی، اصغر و قلیچ لی، بهروز. (۱۳۸۶). نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان (مطالعه دو شرکت خودروساز ایران). *مجله دانش مدیریت*، ۱۹(۱)، ۱۴۸-۱۲۵.

ناظم، فاتح، عبداللهی آهی، علی‌اکبر و شکیبایی، زهره. (۱۳۹۱). رابطه بین مدیریت سرمایه‌های فکری با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران. *پژوهش اجتماعی*، ۵(۱۷)، ۱۴۰-۱۱۹.

یارمحمدزاده، پیمان. (۱۳۸۹). تعیین مراحل چندگانه میان مراحل مدیریت استراتژیک و فرایند تبدیل دانش با مؤلفه‌های سرمایه فکری در دانشگاه‌های دولتی اصفهان. پایان‌نامه دکترای مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان.

## References

- Claudio, G. (2006). Intellectual Capital Measuring-A compative Approach. *Strategic Management Journal*. (15), 53-61
- Devenport, M. J. & prosac, p. (2000). *Introducing intellectual capital management in an information support service environment*. Submitted in partial full fillment of the requirement for the degree of doctor philosophies (Information Science) in the Faculty of Humanities University of Pretoria.
- Davis, P. (2006). Beyond human resource management in cooperatives. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 13(1), 69-95.
- Martinis, I. (2009). *The Importance of Intellectual Capital in Organization*. Dissertation Abstract Ph.D. University of Glomorgan Business School, Ponty pridd UK.
- Stewart, T. A. (2001). *The Wealth of Knowledge: Intellectual Capital and the Twenty First Century Organization*. New York, Doubleday Currency. 116-127
- Ramirez, Y., Lorduy, C., & Rojas, J. A. (2007). Intellectual capital management in Spanish universities. *Journal of Intellectual capital*, 8(4), 732-748.