

واکاوی سرمایه‌های فکری (انسانی، ساختاری و مشتری) در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

سجاد فخروی^۱

زهره میرحسینی^۲

زهره اباذری^۳

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر، تعیین وضعیت سرمایه فکری در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی است.

روش پژوهش: پژوهش از نوع توصیفی است و به روش «پیمایشی - تحلیلی» انجام شده است. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکتری و همچنین کارشناسان مسئول سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی به تعداد ۱۰۶ نفر است.

یافته‌ها: نتایج آزمون t تک‌نمونه‌ای نشان داد که وضعیت سرمایه فکری به‌طور معناداری در حد مطلوب نیست ($p < 0/05$). نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه نشان داد بین سرمایه فکری بر اساس سابقه خدمت، میزان تحصیلات و سن، تفاوت معناداری وجود دارد. در ادامه، نتایج تحلیل واریانس چندمتغیره نشان داد بین کارکنان با گروه‌های سنی متفاوت از لحاظ مؤلفه‌های سرمایه فکری در خرده‌مؤلفه سرمایه انسانی؛ بین کارکنان با سابقه خدمت متفاوت در خرده‌مؤلفه سرمایه مشتری؛ بین کارکنان با جنسیت متفاوت در خرده‌مؤلفه سرمایه انسانی، تفاوت معناداری وجود دارد. نتیجه‌گیری: کتابخانه آستان قدس رضوی در چشم‌انداز بیست‌ساله خود به‌دنبال غنی‌ترین و فعال‌ترین کتابخانه در منطقه و جهان اسلام است. از این رو، بهتر است به مقوله سرمایه فکری اهمیت بیشتری داده شود و برای بهبود عملکرد و نیل به وضعیت مطلوب، گام‌های مؤثرتری بردارند. کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری، عملکرد سازمانی، سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی.

.....

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی و کتابدار کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی
fakhravisajjad@yahoo.com

۲. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال
z_mirhoseini@iau-tnb.ac.ir

۳. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال
abazari391@yahoo.com

مقدمه و بیان مسئله

سرمایه فکری، موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری، در چندسال اخیر در سطح جهانی مطرح شده است. اما از آنجا که منبعی باارزش برای کشورها و سازمان‌ها شمرده می‌شود، به سرعت در حال تبدیل شدن به شاخص توسعه یافتگی کشورهاست. در جهان کنونی که دوره تحولات لجام گسیخته و به گفته «تافلر»^۱ دوره جابجایی قدرت است، بحث مدیریت سرمایه فکری و دارایی‌های ناملموس سازمان‌ها به عنوان پدیده‌ای مهم، به صورت همه‌جانبه‌ای افق تحولات مدیریت را تحت تأثیر قرار داده است (خیرخواه، ۱۳۹۰). در این میان جدیدترین پارادایمی که مدیریت سازمان‌ها را پوشش می‌دهد، مدیریت سرمایه فکری است. «استوارت» اعتقاد دارد سرمایه فکری مجموعه‌ای از دانش، اطلاعات، دارایی‌های فکری^۲، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می‌تواند برای ایجاد ثروت به کار گرفته شود. در واقع، سرمایه فکری تمامی کارکنان، دانش سازمانی و توانایی‌های آن را برای ایجاد ارزش افزوده دربرمی‌گیرد و سبب منافع رقابتی مستمر می‌شود (قلیچ‌لی و مشبکی، ۱۳۸۵). بنابراین، سرمایه فکری دربی آن است که در سازمان‌ها، دارایی‌های فکری، دانش، تجربه و یادگیری سازمانی برای نیل به توسعه همه‌جانبه بیش‌ازپیش مورد توجه قرارگیرد. پس برخلاف تصورات رایج، که صرف وجود فناوری را متضمن توسعه می‌دانستند، دانش و به اشتراک گذاشتن آن در سازمان‌ها و سرمایه‌های انسانی، تضمین‌کننده بهبود عملکرد و توسعه است. به‌طور خلاصه می‌توان گفت، سرمایه فکری بنیان رقابت فردی، سازمانی و ملی را تشکیل می‌دهد.

با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات، جامعه اطلاعاتی و شبکه‌ای و نیز رشد و توسعه فناوری برتر از دهه ۱۹۹۰، الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی کرده

-
1. Tofler
 2. Intellectual property

است. در نتیجه، دانش مهم‌ترین سرمایه جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی در اقتصاد جهانی امروز شناخته شده است (بنتیس، ۱۹۹۹). این در حالی است که محیط کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند رویکردی است که دارایی‌های ناملموس جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی‌های منابع انسانی، نوآوری، روابط با مشتری، فرهنگ سازمانی، سیستم‌ها، ساختار سازمانی و... را در برگیرد. در این میان، نظریه سرمایه فکری، توجه روزافزون محققان دانشگاهی و مسئولان سازمانی را به خود جلب کرده است (نیازی و ابونوری، ۱۳۸۹). از این رو، ضرورت توسعه و مدیریت سرمایه‌های فکری، به الزامی جدی در سطح کلان ملی و حوزه کسب و کار تبدیل گردیده و با حرکت به سمت اقتصاد دانش پایه، به تغییر پارادایم حاکم در اقتصاد صنعتی منجر شده است، به طوری که می‌توان شاهد پیدایش اقتصاد مبتنی بر دانش بود که بنیان آن بر سرمایه فکری مبتنی است (زنجیردار و همکاران، ۱۳۸۷).

سرمایه فکری ترکیبی از سرمایه انسانی (هوش، مهارت، بینش‌ها و پتانسیل آنها در سازمان) و سرمایه ساختاری (سرمایه جمع‌آوری شده توسط مشتریان، فرایندها، پایگاه داده‌ها، نام‌های تجاری و نظام‌های اطلاعاتی) است (نیک پور، سلاجقه و شهریبکی، ۱۳۹۰). سرمایه‌های فکری از عوامل مؤثر در کیفیت خدمات هستند. بنابراین، می‌توان گفت کتابخانه‌ها با شناخت بهتر بخش‌های مختلف سرمایه‌های فکری و ایجاد راهکارهایی برای تقویت و پرورش آنها می‌توانند به منظور تأثیر مثبت بر ادراک مراجعان از کیفیت خدمات عرضه شده و در نهایت، سودآوری بیشتر، فعالیت‌های برجسته‌ای انجام دهند.

در نتیجه، با توجه به اهمیت خدمات باکیفیت در کتابخانه‌ها و افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر و نیز توجه به این امر که کتابخانه‌های آستان قدس رضوی در چشم‌انداز بیست‌ساله خود به دنبال غنی‌ترین و فعال‌ترین

کتابخانه در منطقه و جهان اسلام هستند، هدف از این پژوهش تعیین وضعیت سرمایه فکری در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان‌قدس رضوی است. در این راستا، پژوهش‌هایی نیز انجام شده است که سابقه آن در ایران و جهان چندان طولانی نیست. علاوه بر آن، نگاهی گذرا به پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد بخش اعظمی از توجه به این موضوع نیز مربوط به سازمان‌هایی است که توجه آنها معطوف به مباحث مالی و بازرگانی است که تعدادی از آنها مؤلفه‌های سرمایه‌های فکری را بررسی می‌کنند. از جمله: «شهبانی و خائف الهی» (۱۳۸۸)، «شجاعی و همکاران» (۱۳۸۸)، «علامه و شیخ ابومسعودی» (۱۳۹۴)، «اسونایتیس و کستاجیلاس»^۱ (۲۰۱۰). پژوهشگران دیگر نیز رابطه معنادار میان مؤلفه‌های سرمایه فکری با عملکرد سازمانی را بررسی کرده‌اند؛ نظیر «مجتهدزاده، علوی طبری و مهدی‌زاده» (۱۳۸۸)، «احمدیان و قربانی» (۱۳۹۲)، «سیناپور» (۱۳۹۴)؛ «مهدی‌خو، محمودترابی و ختن‌لو» (۱۳۹۴)، «چن^۲ و همکاران» (۲۰۰۴)، «یانگ‌چو و دیگران» (۲۰۰۶)، «نان، پلومن و هانکوک» (۲۰۰۷)، «رودز و میهالیک» (۲۰۰۷)، «کیونگتینگ و لین» (۲۰۰۹)، «مدیشنز و همکاران»^۳ (۲۰۱۰). بنابراین می‌توان گفت که به‌طور کلی همه این پژوهشگران بر روی سه عنصر سرمایه فکری اتفاق نظر دارند. این سه عنصر یا بُعد سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای است که در این بخش به توضیح بیشتر آنها پرداخته می‌شود.

هدف پژوهش:

تعیین وضعیت سرمایه فکری در سازمان کتابخانه‌ها موزه‌ها و مرکز اسناد آستان‌قدس رضوی.

-
- 1.Asonitis & Kostagiolas
 - 2.Chen
 - 3.Maditinos

سؤال پژوهش

آیا وضعیت سرمایه‌های فکری در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد آستان‌قدس رضوی در حد مطلوب قرار دارد؟

فرضیه پژوهش

آیا بین کلّ مقیاس سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن بر اساس مشخصات جمعیت‌شناختی، تفاوت معناداری وجود دارد؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، از نظر هدف کاربردی و براساس جمع‌آوری داده‌های مورد نظر، در زمره پژوهش‌های توصیفی است که به روش «پیمایشی - تحلیلی» انجام شده است. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد سرمایه فکری جمع‌آوری شده است، ولی با توجه به اینکه این پرسش‌نامه بیشتر درباره سازمان‌های دانش‌محور استفاده می‌شود، سعی شد تا با نظرخواهی از صاحب‌نظران و استادان، برخی گویه‌های آن که با ماهیت و عملکرد کتابخانه مرتبط نبود، حذف و اصطلاحات و واژه‌هایی که برای کارکنان کتابخانه مرکزی آستان‌قدس رضوی ملموس و آشنا بود، بومی‌سازی شود. جامعه آماری این پژوهش هدفمند، شامل تمامی کارشناسان مسئول و همچنین کارکنان دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکتری در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد آستان‌قدس رضوی به تعداد ۱۰۶ نفر است که پرسش‌نامه بین تمام جامعه آماری توزیع شد. از این رو، در این پژوهش از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار)، آمار استنباطی و آزمون‌های آماری (برای پاسخ به فرضیه‌ها) استفاده شده است. داده‌های پژوهش شامل نمره‌هایی بود که هر مشارکت‌کننده در متغیر اصلی پژوهش و مؤلفه‌های آن، به دست می‌آورند. برای تحلیل و گزارش داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS^{۱۸} از شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون‌های t تک‌نمونه‌ای، t گروه‌های مستقل، تحلیل واریانس

یک‌راهه (ANOVA)، تحلیل واریانس چندمتغیره (MANOVA) استفاده شد. روایی تحقیق نمایانگر آن است که یافته‌های تحقیق تا چه اندازه از صحت و دقت لازم برخوردار است. برای تعیین روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه از نظرهای استادان راهنما و مشاور و همچنین متخصصان کتابخانه مرکزی آستان‌قدس رضوی بهره گرفته شد. پایایی با این امر سروکار دارد که تا چه اندازه یافته‌های تحقیق که با استفاده از نمونه به دست آمده است، به گروه وسیع تری از آزمودنی‌ها یا شرایط دیگر قابل تعمیم است. برای تعیین پایایی پرسش‌نامه، به دلیل محدود بودن جامعه پژوهش، پس از پاسخگویی فراگیران، آلفای کرونباخ پرسش‌نامه گرفته شد و با ۹۲٪ نشان داد که پرسش‌نامه از پایایی محتوایی مناسب برخوردار است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی

پس از گردآوری اطلاعات، لازم است این اطلاعات سازمان‌بندی و خلاصه شود تا به روشنی قابل فهم و انتقال باشد. در اینجا ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مربوط به آزمودنی‌های تحقیق ارائه و سپس فرضیه‌های ارائه شده تجزیه و تحلیل می‌شود.

توزیع فراوانی تعداد شرکت‌کنندگان بر اساس جنسیت متفاوت است. تعداد کارکنان مرد ۶۸ نفر (۶۴/۲٪)، و تعداد کارکنان زن ۳۸ نفر (۳۵/۸٪) است. به علاوه، توزیع فراوانی تعداد شرکت‌کنندگان بر اساس سن نیز متفاوت است. افراد کمتر از ۳۰ سال ۱۲ نفر (۱۱/۳٪)، تا ۳۱ تا ۴۰ سال ۶۵ نفر (۶۱/۳٪)، بیشتر از ۴۰ سال ۲۹ نفر (۲۷/۴٪) است. توزیع فراوانی تعداد شرکت‌کنندگان بر اساس سطح تحصیلات تفاوت دارد. افراد دارای مدرک لیسانس ۳۳ نفر (۳۱/۱٪)، فوق‌لیسانس ۶۹ نفر (۶۵/۱٪)، و دکتری ۴ نفر (۳/۸٪) هستند. افراد دارای سابقه خدمت ۱ تا ۵ سال ۱۳ نفر (۱۲/۳٪)، ۶ تا ۱۰ سال ۳۴ نفر (۳۲/۲٪) و ۱۰ سال به بالا ۵۹ نفر (۵۵/۷٪) می‌باشند.

جدول ۱. میانگین وضعیت سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن بر اساس مشخصات جمعیت شناختی

متغیرها	سن			سابقه خدمت			سطح تحصیلات			جنسیت	
	کمتر از ۳۰ سال	۳۱ تا ۴۰ سال	۴۱ سال به بالا	۱-۵ سال	۶-۱۰ سال	۱۰ سال به بالا	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری	مرد	زن
کل مقیاس سرمایه فکری	۱۶۳/۶۶	۱۷۰/۳۸	۱۸۲/۳۴	۱۶۵/۹۲	۱۶۶/۹۴	۱۷۷/۸۶	۱۷۹/۹۶	۱۶۹/۳۴	۱۷۷/۵۰	۱۷۶/۹۸	۱۶۵/۵۷
سرمایه انسانی	۶۲/۲۵	۶۵/۲۱	۷۲/۲۴	۶۶/۴۶	۶۳/۵۵	۶۸/۴۴	۷۰	۶۴/۹۸	۷۱/۸۵	۷۰/۸۱	۶۰/۸۶
سرمایه مراجعین	۵۲/۵۰	۵۷/۷۰	۵۹/۶۸	۵۲/۳۸	۵۶/۸۲	۵۹/۸۱	۶۰/۲۱	۵۶/۶۹	۵۹/۲۵	۵۷/۷۶	۵۸/۱۰
سرمایه ساختاری	۴۶/۹۱	۴۷/۴۶	۵/۴۱	۴۷/۰۷	۴۶/۵۵	۴۸/۲۰	۴۹/۸۵	۴۷/۵۶	۴۶/۵۰	۴۹/۱۰	۴۶/۶۰

برای تحلیل و گزارش داده‌ها، از شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) استفاده می‌کنیم. جدول ۲ میانگین و انحراف معیار نمره‌های آزمودنی‌های پژوهش را دربارهٔ متغیرهای مختلف بیان می‌کند.

جدول ۲. میانگین، انحراف معیار، تعداد، حداکثر، حداقل و دامنه تغییرات برای هر متغیر

متغیر	میانگین	انحراف معیار	تعداد	حداکثر	حداقل	دامنه تغییرات
کل مقیاس	۱۷۲/۸۹	۲۵/۱۴	۱۰۶	۲۴۱	۱۱۸	۱۲۳
سرمایه انسانی	۶۶/۸۰	۱۱/۰۸	۱۰۶	۹۳	۴۲	۵۱
سرمایه مراجعین	۵۷/۸۸	۹/۳۰	۱۰۶	۸۰	۳۱	۴۹
سرمایه ساختاری	۴۸/۲۰	۸/۰۳	۱۰۶	۷۰	۲۷	۴۳

یافته‌های استنباطی

وضعیت سرمایه فکری و عناصر آن (سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری) در کارکنان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها، و مراکز اسناد آستان قدس رضوی چگونه است؟

برای آزمون این سؤال که وضعیت سرمایه فکری و عناصر آن (سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری) در کارکنان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها،

و مراکز اسناد آستان قدس رضوی چگونه است، از آزمون t تک‌نمونه‌ای استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون t تک‌نمونه‌ای

شاخص‌های آماری					توصیفی		نشانه
استنباطی							
نقطه ۷۵ درصدی					انحراف معیار	میانگین	
سطح معناداری	مقدار t	درجه آزادی	تفاوت میانگین	مقدار t			
نقطه ۷۵ درصدی (نمره ۱۹۵)	۰/۰۰۰	-۹/۰۵	۱۰۵	-۲۲/۱۰	۲۵/۱۴	۱۷۲/۸۹	کل مقیاس سرمایه فکری
نقطه ۷۵ درصدی (نمره ۷۸/۷۵)	۰/۰۰۰	-۱۱/۰۹	۱۰۵	-۱۱/۹۴	۱۱/۰۸	۶۶/۸۰	سرمایه انسانی
نقطه ۷۵ درصدی (نمره ۶۳/۷۵)	۰/۰۰۰	-۶/۴۸	۱۰۵	-۵/۸۶	۹/۳۰	۵۷/۸۸	سرمایه مراجعان
نقطه ۷۵ درصدی (نمره ۵۲/۵)	۰/۰۰۰	-۵/۵۰	۱۰۵	-۴/۲۹	۸/۰۳	۴۸/۲۰	سرمایه ساختاری

**P<0/01 P<0/05

با توجه به مندرجات جدول ۳ در پاسخ به سؤال پژوهش مبنی بر اینکه آیا وضعیت سرمایه‌های فکری در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد آستان قدس رضوی در حد مطلوب قرار دارد، به این نتیجه می‌رسیم که وضعیت سرمایه فکری و عناصر آن (سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری) در کارکنان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها، و مراکز اسناد آستان قدس رضوی با توجه به نقطه ۷۵ درصدی، به‌طور معناداری پایین‌تر از حد مطلوب است (P<0/01).

آیا بین کل مقیاس سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن بر اساس سن، تفاوت معناداری وجود دارد؟

برای بررسی فرضیه پژوهش مبنی بر اینکه آیا بین کل مقیاس سرمایه فکری بر اساس سن تفاوت معناداری وجود دارد، از تحلیل واریانس یک‌راهه (ANOVA) استفاده کردیم. نتیجه آزمون، بیانگر این است که بین کل مقیاس سرمایه فکری بر اساس سن، تفاوت معناداری وجود دارد (F(۲, ۱۰۳) = ۳/۳۲, p < ۰/۰۱).

جدول ۴: نتایج اجرای تحلیل واریانس یک‌راهه کلّ مقیاس سرمایه فکری بر اساس سن

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معناداری
پیش‌بین	۴۰۲۱/۲۵	۲	۲۰۱۰/۶۲	۳/۳۲	۰/۰۴
باقی‌مانده	۶۲۳۷۶/۶۰	۱۰۳	۶۰۵/۵۹		
کل	۶۶۳۹۷/۸۵	۱۰۵			

در ادامه برای اینکه مشخص شود این تفاوت بین کدام‌یک از گروه‌های سنی است، از آزمون توکی استفاده کردیم. نتایج آزمون تعقیبی توکی نشان داد بین کارکنان دارای گروه سنی کمتر از ۳۰ سال با کارکنان ۴۱ سال به بالا تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به جدول میانگین‌ها می‌توان نتیجه گرفت که کارکنان دارای گروه سنی کمتر از ۳۰ سال میانگین سرمایه فکری کمتری نسبت به کارکنان ۴۱ سال به بالا دارند. سپس برای بررسی این فرضیه که آیا بین میانگین مؤلفه‌های مقیاس سرمایه فکری بر اساس سن کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد، آزمون MANOVA انجام شد. در این پژوهش آزمون پیلای تریس برابر ۰/۱۳ و معنادار است ($F_{(3, 102)} = 2/36, p = 0/03$) و نشان می‌دهد که می‌توان فرضیه مشابه بودن میانگین‌های جامعه بر اساس متغیرهای وابسته برای کارکنان با سن متفاوت را رد کرد. مجذور اتا چندمتغیره برابر ۰/۰۷ یعنی ۷٪ از تغییرات چندمتغیره متغیرهای وابسته، مربوط به عامل سن است.

نتایج آزمون (MANOVA) در جدول ۵ نشان می‌دهد بین کارکنان با گروه‌های سنی متفاوت از لحاظ مؤلفه‌های سرمایه فکری در خرده‌مؤلفه سرمایه انسانی $F_{(2,103)} = 5/62, p = 0/005$ تفاوت معناداری وجود دارد. در ادامه، برای اینکه مشخص شود این تفاوت بین کدام‌یک از گروه‌های سنی است، از آزمون توکی استفاده کردیم. نتایج آزمون تعقیبی توکی نشان داد بین کارکنان دارای گروه سنی کمتر از ۳۰ سال با کارکنان بیشتر از ۴۱ سال و همچنین بین کارکنان ۳۱-۴۰ سال با

کارکنان بیشتر از ۴۱ سال، تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به جدول میانگین‌ها می‌توان نتیجه گرفت که کارکنان دارای گروه سنی بیشتر از ۴۱ سال، میانگین بیشتر در خرده‌مؤلفه سرمایه انسانی نسبت به کارکنان کمتر از ۳۰ سال و کارکنان ۳۱-۴۰ سال دارند.

جدول ۵. نتایج تحلیل واریانس چندمتغیره در خرده‌مؤلفه‌های مقیاس سرمایه فکری بر اساس سن

منبع	متغیرهای وابسته	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	مقدار F	معناداری
سن	سرمایه انسانی	۱۲۷۰/۲۹	۲	۶۳۵/۱۴	۵/۶۲	۰/۰۰۵
	سرمایه مراجعان	۲۳۳/۹۸	۲	۱۱۶/۹۹	۱/۳۵	۰/۲۶
	سرمایه ساختاری	۱۹۷/۳۲	۲	۹۸/۶۶	۱/۵۴	۰/۲۲۱

آیا بین کل مقیاس سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن بر اساس سابقه خدمت،

تفاوت معناداری وجود دارد؟

برای بررسی فرضیه پژوهش مبنی بر اینکه آیا بین کل مقیاس سرمایه فکری بر اساس سابقه خدمت تفاوت معناداری وجود دارد، از تحلیل واریانس یک‌راهه (ANOVA) استفاده کردیم. نتیجه آزمون بیانگر این است که بین کل مقیاس سرمایه فکری بر اساس سابقه، تفاوت معناداری وجود ندارد ($p > 0/05$) $F_{(2,103)} = 2/68$.

جدول ۶. نتایج اجرای تحلیل واریانس یک‌راهه کل مقیاس سرمایه فکری بر اساس سابقه خدمت

منبع تغییرات	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	مقدار F	معناداری
پیش‌بین	۳۲۹۴/۱۳	۲	۱۶۴۷/۰۶	۲/۶۸	۰/۰۷
باقی‌مانده	۶۳۱۰۳/۷۲	۱۰۳	۶۱۲/۶۵		
کل	۶۶۳۹۷/۸۵	۱۰۵			

در ادامه برای بررسی این فرضیه که آیا بین میانگین مؤلفه‌های مقیاس سرمایه فکری بر اساس سابقه خدمت کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد، از آزمون

MANOVA استفاده شد. در این پژوهش آزمون پیلای تریس برابر ۰/۱۳ و معنادار است ($F_{(3, 102)} = 2/39, p = 0/029$) و نشان می‌دهد که می‌توان فرضیه مشابه بودن میانگین‌های جامعه بر اساس متغیرهای وابسته برای کارکنان با سابقه خدمت متفاوت را رد کرد. مجدور انا چندمتغیره برابر ۰/۰۷ یعنی ۷٪ از تغییرات چندمتغیره متغیرهای وابسته مربوط به عامل سابقه خدمت است.

نتایج آزمون (MANOVA) در جدول ۷ نشان می‌دهد بین کارکنان با سابقه خدمت متفاوت از لحاظ مؤلفه‌های سرمایه فکری در خرده مؤلفه سرمایه مشتری $F_{(2,103)} = 3/82, p = 0/025$ تفاوت معناداری وجود دارد. در ادامه برای اینکه مشخص شود این تفاوت بین کدام یک از سابقه خدمت‌هاست، از آزمون توکی استفاده کردیم. نتایج آزمون تعقیبی توکی نشان داد بین کارکنان دارای بین سابقه خدمت ۱-۵ سال با کارکنان بیشتر از ۱۰ سال سابقه خدمت، تفاوت معناداری وجود دارد که با توجه به جدول میانگین‌ها می‌توان نتیجه گرفت کارکنان دارای سابقه خدمت بیشتر از ۱۰ سال میانگین بیشتر در خرده مؤلفه سرمایه مشتری نسبت به کارکنان ۶-۱۰ سال سابقه خدمت دارند.

جدول ۷. نتایج تحلیل واریانس چندمتغیره در خرده مؤلفه‌های

مقیاس سرمایه فکری بر اساس سابقه خدمت

منبع	متغیرهای وابسته	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	معناداری
سابقه خدمت	سرمایه انسانی	۲۸۲/۰۴	۲	۲۹۱/۰۲	۲/۴۳	۰/۰۹
	سرمایه مراجعان	۶۲۸/۵۲	۲	۳۱۴/۲۶	۳/۸۲	۰/۰۲
	سرمایه ساختاری	۱۹۳/۸۹	۲	۹۶/۹۴	۱/۵۱	۰/۲۲

آیا بین کل مقیاس سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن بر اساس سطح تحصیلات

تفاوت معناداری وجود دارد؟

برای بررسی فرضیه پژوهش مبنی بر اینکه آیا بین کل مقیاس سرمایه فکری بر

اساس سطح تحصیلات تفاوت معناداری وجود دارد، از تحلیل واریانس

یک‌راهه (ANOVA) استفاده کردیم. نتیجه آزمون بیانگر این است که بین کلّ مقیاس سرمایه فکری بر اساس سطح تحصیلات تفاوت معناداری وجود ندارد $(F_{(2, 103)} = 2/41, p > 0/05)$.

جدول ۸. نتایج اجرای تحلیل واریانس یک‌راهه کل مقیاس سرمایه فکری بر اساس سطح تحصیلات

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	معناداری
پیش‌بین	۲۶۵۵/۰۷	۲	۱۳۲۷/۵۳	۲/۴۱	۰/۱۲
باقی‌مانده	۶۳۷۴۲/۷۸	۱۰۳	۶۱۸/۸۶		
کل	۶۶۳۹۷/۸۵	۱۰۵			

در ادامه، برای بررسی این فرضیه که آیا بین میانگین مؤلفه‌های مقیاس سرمایه فکری بر اساس سطح تحصیلات کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد، از آزمون MANOVA استفاده شد. در این پژوهش آزمون پیلای تریس برابر ۰/۱۰ و معنادار نیست $(F_{(3, 102)} = 1/92, p = 0/079)$ و نشان می‌دهد که می‌توان فرضیه مشابه بودن میانگین‌های جامعه بر اساس متغیرهای وابسته برای کارکنان با سطح تحصیلات متفاوت را تأیید کرد.

نتایج آزمون (MANOVA) در جدول ۹ نشان می‌دهد بین کارکنان با سطح تحصیلات متفاوت از لحاظ مؤلفه‌های سرمایه فکری تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۹. نتایج تحلیل واریانس چندمتغیره

در خرده‌مؤلفه‌های مقیاس سرمایه فکری بر اساس سطح تحصیلات

منبع	متغیرهای وابسته	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	معناداری
سطح تحصیلات	سرمایه انسانی	۶۶۳/۱۰	۲	۳۳۱/۵۵	۲/۷۸	۰/۰۶۶
	سرمایه مراجعان	۲۸۳/۷۶	۲	۱۴۱/۸۸	۱/۶۵	۰/۱۹
	سرمایه ساختاری	۱۱۹/۴۱	۲	۵۹/۷۰	۰/۹۲	۰/۴۰

آیا بین کلّ مقیاس سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن بر اساس جنسیت، تفاوت معناداری وجود دارد؟

به منظور آزمون فرضیه پژوهش مبنی بر اینکه بین کلّ مقیاس سرمایه فکری کارکنان بر اساس جنسیت تفاوت معناداری وجود دارد، از آزمون t مستقل استفاده شد که در جدول ۱۰ نشان داده شده است.

جدول ۱۰. نتایج حاصل از آزمون t بین کارکنان زن و مرد در کلّ مقیاس سرمایه فکری

متغیر	تفاوت دو میانگین	درجه آزادی d.f	T	P
کلّ مقیاس سرمایه فکری	۱۱/۴۰	۱۰۴	۲/۲۸	۰/۰۲

در ابتدا آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها گرفته شد که نتایج آن نشان داد واریانس دو گروه در کلّ مقیاس سرمایه فکری برابر است. چون p به دست آمده بزرگ‌تر از ۰/۰۵ بود، بنابراین فرض صفر که بیان می‌کند واریانس‌ها با هم برابر هستند، تأیید شد. نتایج آزمون t نشان داد بین کارکنان زن و مرد در کلّ مقیاس سرمایه فکری تفاوت معناداری وجود دارد ($t_{(104)} = 11/40, p = 0/02$) به طوری که می‌توان گفت میانگین سرمایه فکری مردان بیشتر از زنان است.

در ادامه، برای بررسی این فرضیه که آیا بین میانگین مؤلفه‌های مقیاس سرمایه فکری بر اساس جنسیت کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد، آزمون MANOVA انجام شد. در این پژوهش آزمون پیلای تریس برابر ۰/۲۴ و معنادار است ($F_{(3, 102)} = 10/80, p = 0/000$) و نشان می‌دهد که می‌توان فرضیه مشابه بودن میانگین‌های جامعه بر اساس متغیرهای وابسته برای کارکنان با جنسیت متفاوت را رد کرد.

نتایج آزمون (MANOVA) در جدول ۱۱ نشان می‌دهد بین کارکنان با جنسیت متفاوت از لحاظ مؤلفه‌های سرمایه فکری در خرده مؤلفه سرمایه انسانی

این تفاوت به نفع مردان است. $F_{(1,104)} = 20/04, p = 0/000$ تفاوت معناداری وجود دارد به طوری که می‌توان گفت

جدول ۱۱. نتایج تحلیل واریانس چندمتغیره در خرده‌مؤلفه‌های مقیاس سرمایه فکری بر اساس جنسیت

منبع	متغیرهای وابسته	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	معناداری
جنسیت	سرمایه انسانی	۲۰۸۵/۴۳	۱	۲۰۸۵/۴۳	۲۰/۰۴	۰/۰۰۰
	سرمایه مراجعان	۲/۸۲	۱	۲/۸۲	۰/۰۳	۰/۸۵
	سرمایه ساختاری	۱۵۲/۰۷	۱	۱۵۲/۰۷	۲/۳۸	۰/۱۲

بحث و نتیجه‌گیری

اگرچه گستره به‌نسبت وسیعی از نظریه‌پردازان و پژوهشگران، کتاب‌ها و مقاله‌های متعددی را در ضرورت استقرار نظام مدیریت مناسب پیرامون دارایی‌های نامشهود و مزیت‌های رقابتی مبتنی بر مهارت تدوین نموده و تلاش‌های زیادی را در این زمینه انجام داده‌اند، اما می‌توان گفت در حوزه توجیهات سازمانی و با استناد به پژوهش‌های انجام‌شده، توجه به این مهم در سازمان‌های صنعتی نسبت به سازمان‌های فرهنگی قابل توجه‌تر است. در صورتی که سرمایه فکری ماهیتی است دانش‌پایه، قابل اکتساب در صورت‌های معین و در نهایت مفید برای همه سازمان‌ها، که البته به آسانی قابل ایجاد نیست و معمولاً با بافت مدیریت سنتی بیشتر سازمان‌ها در تضاد است.

نتایج این پژوهش نشان داد وضعیت سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن (سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری) در کارکنان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها، و مرکز اسناد آستان قدس رضوی با توجه به نقطه ۷۵ درصدی، به‌طور معناداری پایین‌تر از حد مطلوب است. این یافته با نتایج پژوهش‌های «محمودی میمند و

حدادزاده» (۱۳۹۰)، «نیازی و ابونوری» (۱۳۸۹)، «حسینی، فرخی و ابزری» (۱۳۹۱) ناهمانگ است، اما تا حدودی می‌توان گفت با نتایج پژوهش‌های «اخوان و همکاران» (۱۳۸۶)، «آجی‌بیشه و منصور» (۱۳۹۰)، «منتظر قائم» (۱۳۸۷)، «مهرعلیزاده، شاهی و حسینی» (۱۳۹۰) هماهنگ است.

در ادامه، نتایج این پژوهش نشان داد بین کلّ مقیاس سرمایه فکری بر اساس سن، تفاوت معناداری وجود دارد؛ به این ترتیب که بین کارکنان دارای گروه سنی کمتر از ۳۰ سال با کارکنان ۴۱ سال به بالا تفاوت معناداری وجود دارد که با توجه به جدول میانگین‌ها، می‌توان نتیجه گرفت که کارکنان دارای گروه سنی کمتر از ۳۰ سال، میانگین سرمایه فکری کمتری نسبت به کارکنان ۴۱ سال به بالا دارند. این خود نشان می‌دهد عامل تجارب حین کار و احیاناً اشتراک دانش و تجربیات سازمانی، در آن دخیل بوده است. این یافته با نتایج پژوهش «حسینی، فرخی و ابزری» (۱۳۹۱) ناهمخوان، اما تا حدودی با نتایج پژوهش‌های «دیانی و محمودی» (۱۳۹۰)، «سیاه‌پوش» (۱۳۸۷)، «فناکار بحری» (۱۳۸۷)، «اریکسون و همکاران» (۲۰۱۰) هماهنگ است، زیرا در پژوهش‌های آنها با افزایش سن کتابداران، میانگین سرمایه اجتماعی آنان نیز افزایش پیدا کرده است. در ادامه نیز مشخص شد بین کارکنان با سابقه خدمت متفاوت، از لحاظ مؤلفه‌های سرمایه فکری در خرده مؤلفه سرمایه مشتری تفاوت معناداری وجود دارد و کارکنان دارای سابقه خدمت بیشتر از ۱۰ سال میانگین بیشتر در خرده مؤلفه سرمایه مشتری نسبت به کارکنان ۶-۱۰ سال سابقه خدمت دارند. این یافته با نتایج پژوهش «حسینی، فرخی و ابزری» (۱۳۹۱) ناهمخوان است. به علاوه، نتایج پژوهش نشان داد بین کارکنان با سطح تحصیلات متفاوت از لحاظ مؤلفه‌های سرمایه فکری تفاوت معناداری وجود ندارد. این یافته با نتایج پژوهش «حسینی، فرخی و ابزری» (۱۳۹۱) هماهنگ است اما با نتایج پژوهش «دیانی

و محمودی» (۱۳۹۰) ناهماهنگ است، زیرا در پژوهش آنها بیشترین میانگین مربوط به کتابداران با مدرک تحصیلی دکتری و کمترین میانگین مربوط به کتابداران با مدرک تحصیلی کاردانی بود. در انتها نیز نتایج نشان داد بین کارکنان زن و مرد در کل مقیاس سرمایه فکری تفاوت معناداری وجود دارد به طوری که می‌توان گفت میانگین سرمایه فکری مردان بیشتر از زنان است.

این یافته با نتایج پژوهش «حسینی، فرخی و ابزری» (۱۳۹۱) ناهمخوان اما تا حدودی با نتایج پژوهش‌های «قاسمی و دیگران» (۱۳۸۵)، «سعادت» (۱۳۸۵)، «علیوردی نیا» (۱۳۸۷)، «دیانی و محمودی» (۱۳۹۰) هماهنگ است زیرا در پژوهش آنها میانگین سرمایه اجتماعی کتابداران مرد، از میانگین سرمایه اجتماعی کتابداران زن بیشتر است.

پیشنهادهای پژوهش

با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش و به منظور تقویت و رشد سرمایه فکری در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، لازم است با شناسایی مشاغل استراتژیک سازمان (منظور شناسایی مشاغلی که تحقق هدف‌های سازمان در گرو انجام مؤثر آنهاست)، اندازه‌گیری مستمر سطح شایستگی کارکنان و استفاده از برنامه‌های بهبود، طراحی و ایجاد سیستم‌های اندازه‌گیری رضایت شغلی در سازمان، تدوین برنامه و هدف‌های عملکردی متوازن و درعین حال داشتن نگرش سیستمی به آن، استفاده از ساختارهای پیشرفته و مدرن همچون ساختارهای تیمی و پروژه‌ای در قسمت‌های مختلف سازمان، اختصاص بودجه و زمان بیشتر به امر تحقیق و توسعه کاربردی و همکاری و تعامل با مراجع و محافل علمی و استفاده از تجربیات رقبای داخلی و خارجی، شناسایی نیازهای اعضای سازمان و مراجعان و آموزش

رفتار مشتری‌مداری مناسب به کارکنانی که ارتباط مستقیم با ارباب‌رجوع دارند، گام‌هایی در جهت رشد سرمایه‌های فکری سازمان برداشت.

منابع

- آجی‌بیشه، مه‌ران و حسین منصوری (۱۳۹۰). «بررسی و اندازه‌گیری وضعیت سرمایه فکری در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی» (مطالعه موردی: مجتمع‌های آموزشی دانشگاه یزد)، نامه آموزش عالی، ۴ (۱۴)، ۴۹-۷۰.
- ابزری، مهدی؛ امیرحسین حسینی و مجتبی فرخی (۱۳۹۱). «بررسی رابطه سرمایه فکری با کارآفرینی سازمانی» (مطالعه موردی شهرک صنعتی کرمان)، اولین همایش ملی مدیریت و کارآفرینی، خوانسار، دانشگاه پیام نور مرکز خوانسار.
- اخوان، پیمان و دیگران (۱۳۸۶). «توسعه مدل جامع اندازه‌گیری سرمایه فکری» (مطالعه موردی: یک سازمان انتفاعی)، فصلنامه مطالعات مدیریت صنعتی، ۶ (۱۵)، ۱۱۵-۱۴۲.
- بختیاری، نادر؛ موسی خانی، محمد (۱۳۹۴). «بررسی رابطه سرمایه فکری و عملکرد پژوهشی در میان اعضای هیئت علمی»، فصلنامه فناوری آموزش، ۱۰ (۲)، ۱۶۵-۱۷۴.
- خیرخواه، هوشیار (۱۳۹۰). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری سازمان (مطالعه موردی ادارات آموزش و پرورش استان کردستان). «پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت» دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، دانشکده علوم انسانی.
- دیانی، محمدحسین و حسن محمودی (۱۳۹۰). «بررسی مقایسه‌ای وضعیت سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی» (مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه

- فردوسی و علوم پزشکی مشهد). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴(۴)، ۲۱۳-۲۴۴.
- زنجیردار، مجید؛ علی سلطان‌زاده و علی اکبر کههن (۱۳۸۷). «مدیریت، اندازه‌گیری و گزارشی از سرمایه فکری»، ماهنامه اتاق بازرگانی، ۹(۵)، ۱۳-۱۵.
- سعادت، رحمان (۱۳۸۵). «تخمین سطح و توزیع سرمایه اجتماعی استان‌ها»، فصلنامه رفاه اجتماعی، ۶(۲۳)، ۱۷۳-۱۹۶.
- سیاه‌پوش، امیر (۱۳۸۷). «فرا تحلیل مطالعات سرمایه اجتماعی در ایران»، راهبرد فرهنگ، ۱(۳)، ۹۹-۱۲۴.
- شعبانی، احمد و دیگران (۱۳۹۴). «مقایسه سطح سرمایه فکری در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر اصفهان بر اساس دیدگاه بوتنیس»، فصلنامه مطالعات دانش‌شناسی، ۱(۲)، ۳-۲۲.
- شهبانی، بهنام و احمد خائف‌الهی (۱۳۸۹). «بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شعب بانک سپه در تهران»، نشریه مدیریت دولتی، ۳(۵)، ۷۳-۹۰.
- قلیچ‌لی، بهروز و اصغر مشبکی (۱۳۸۵). «نقش سرمایه اجتماعی در سرمایه فکری سازمان»، فصلنامه دانش مدیریت، ۱۹(۷۵)، ۱۲۵-۱۴۸.
- مجتهدزاده، ویدا؛ سیدحسین علوی طبری و مهرناز مهدیزاده (۱۳۸۹). «رابطه سرمایه فکری (انسانی، مشتری و ساختاری) و عملکرد صنعت بیمه (از دیدگاه مدیران)»، فصلنامه بررسی‌های حسابرسی و حسابداری، ۱۷(۶۰)، ۱۰۹-۱۱۹.
- منتظر قائم، مهدی (۱۳۸۷). «تأثیر اینترنت بر افزایش سرمایه انسانی و سرمایه ارتباطی اعضای هیئت علمی و دانشجویان مقطع ارشد و دکتری در دانشگاه‌های برگزیده»، فصلنامه تحقیقات فرهنگی، ۱(۴)، ۱۸۵-۱۹۱.

- مهدی‌خو، مهدی؛ مریم محمودترابی و محسن ختن‌لو (۱۳۹۴). «بررسی تأثیر اجرای سرمایه فکری بر ابعاد عملکرد مالی»، *دوفصلنامه حسابداری دولتی*، ۱(۲)، ۸۳-۹۲.
- مهرعلیزاده، یدالله؛ سکینه شاهی و شهیده حسینی (۱۳۹۰). «تلاش برای تدوین شاخص‌های سنجش سرمایه فکری و بررسی وضعیت این شاخص‌ها در دانشگاه شهید چمران اهواز»، *مجله آموزش عالی*، ۳(۴)، ۶۵-۹۶.
- نیازی، عیسی و اسماعیل ابونوری (۱۳۸۹). «رتبه‌بندی شاخص‌های سرمایه فکری» (مطالعه چندموردی: کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های مازندران، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، دانشگاه جامع گلستان و علوم پزشکی گرگان)، *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۳(۴)، ۱۴۳-۱۷۲.

- Bontis, N. (1998), "Intellectual Capital: An Exploratory Study that Develops Measures and Models", *Management Decision*, Vol. 36 No. 2.
- Bontis, N. (1999). "Managing organizational Knowledge by Disagosing intellectual capital: framing and advancing the state of the Field", *International journal of techniligy management*, Vol.18 No.5/6.
- Bozbura, F. Tunc. (2014), *Management and application of intellectua capital in Turkey. The Learning Organization* Vol. 11, No. 4/5, pp. 357-367.
- Chen, M.C., Cheng, S.J. and Hwang, Y, (2005) "An empirical investigation of the relationship between intellectual capital and firms' market value and financial performance", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 6 No. 2, pp. 159-76.
- Huang, C.F. and S.L. Hsueh. (2007). "A Study on the Relationship BetweenIntellectual Capital and Business Performance in the Engineering ConsultingIndustry: A Path Analysis", *Journal of Civil Engineering and Management*, Vol XIII, No 4.

- Marr, B.Gray, D. (2013), Why do firm measure their intellectual capital?.Journal of Intellectual Capital, Vol.4, No.4, PP.441-464.
- Tovstinga, G., Tulugurova, E. (2015), Intellectual Capital Practices: a Four- region Comparative Study, Journal of Intellectual Capital, Vol.10, 70-80