

## استفاده از رویکرد سرمایه‌های فکری به منظور ارتقاء مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

### فریده عصاره

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و  
مدیر قطب علمی مدیریت دانش دانشگاه شهید چمران اهواز  
Osareh.f@scu.ac.ir

### شیوا یزدانفر (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد گروه مدیریت اجرایی،  
گرایش استراتژیک، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان  
shiva\_yazdanfar@yahoo.com

### افشین قاسمی

دانشجوی دکتری مدیریت تکنولوژی دانشگاه تهران  
Afshin.ghasemi@ut.ac.ir  
تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۹/۱۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۲/۱۴

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر به دنبال بررسی تأثیر سرمایه‌های فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای) بر خلق مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است.

**روش:** پژوهش حاضر در زمره پژوهش‌های توصیفی از نوع همبستگی است که به روش پیمایشی انجام گرفته است. جامعه پژوهش حاضر شامل ۲۰۰ نفر از کتابداران، کارمندان و مدیران میانی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزارهای LISREL و SPSS20 و 8.8 انجام شده است.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان داد که سرمایه فکری بر خلق مزیت رقابتی پایدار تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. در میان سازه‌های مربوط به سرمایه فکری نیز تأثیر مثبت و معنی‌دار سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری بر مزیت رقابتی پایدار در نمونه مورد بررسی تأیید شد؛ در حالی که تأثیر مثبت و معنی‌دار سرمایه رابطه‌ای بر مزیت رقابتی پایدار تأیید نگردید.

**اصالت/ارزش:** پژوهش حاضر می‌تواند موجب بهبود سرمایه‌های فکری کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان و تأثیر این سرمایه‌ها بر مزیت رقابتی پایدار در راستای بهبود وضعیت کتابخانه‌های عمومی این استان در میان کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور شود.

**کلیدواژه‌ها:** سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای، مزیت رقابتی پایدار.

## مقدمه

امروزه شاهد سازمان‌هایی هستیم که مدل‌های جدید کسب‌وکار را به کار می‌گیرند. در اقتصاد مبتنی بر دانش، محصولات و سازمان‌ها بر اساس دانش عمل می‌کنند و موفق‌ترین سازمان‌ها، آنهایی هستند که از این دارایی ناملموس به نحو بهتر و سریع‌تری استفاده می‌کنند. از دیدگاه راهبردی، امروزه از سرمایه فکری به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی استفاده می‌شود و موفقیت یک سازمان به توانایی‌اش در مدیریت این منبع کمیاب بستگی دارد. این قابلیت مهم سازمانی در مقایسه با سازمان‌های دیگر می‌تواند مزیت رقابتی پایدار ایجاد کند. پژوهشگران به فوایدی که همه ذینفعان سازمان، کارکنان، مدیران، سرمایه‌گذاران و دولت از طریق پذیرش سرمایه فکری به عنوان یک منبع و از طریق ارزیابی کارایی آن به دست می‌آورند، اعتقاد دارند (پولیک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴؛ چن<sup>۲</sup>، چانگ<sup>۳</sup> و هوانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵). پژوهشگران معتقدند سرمایه فکری اهرمی برای حفظ مزیت رقابتی باثبات است. در نتیجه شناسایی، ارزیابی و مدیریت سرمایه فکری برای سازمان‌ها و نهادهای دولتی و غیردولتی بسیار مهم است (چانگ، ۲۰۰۷).

از سویی دیگر، وقتی کتابخانه‌ها را همچون مجموعه‌ای فرض کنیم که با دقت و حساسیت طراحی و خلق می‌شوند تا رسالت و نقش فرهنگی، علمی و اجتماعی خود را مبنی بر ارتقای مطالعه مفید و اعتلای سطح فرهنگ عمومی بر حسب زمان و شرایط اجتماعی عهده‌دار شوند، درمی‌یابیم که با تلفیق دانش مدیریت و علم کتابداری و همچنین تمرکز بر سرمایه‌های فکری موجود در این سازمان‌ها، مدیریت و اداره مطلوب و صحیح کتابخانه‌ها میسر است.

سؤال این جاست که به طور کلی سازمان‌ها خصوصاً کتابخانه‌ها چگونه می‌توانند از پتانسیل ارائه شده به وسیله سرمایه در راستای خلق مزیت رقابت پایدار استفاده نمایند؟ به عبارت بهتر، هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر سرمایه فکری بر خلق و ایجاد مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است. ماهیت اکثر کارهایی که تا به حال انجام شده تمرکز بر روی جنبه‌ای از سازه‌های سرمایه فکری بوده و یا تأثیرگذاری سرمایه فکری بر روی عملکرد مالی سازمان‌ها مد نظر قرار گرفته شده است. در حالی که این پژوهش به طور اخص به بررسی تأثیر مهمترین سازه‌های سرمایه فکری در ایجاد مزیت رقابتی بهتر نسبت به رقبای، می‌پردازد و به

1. Pulic      2. Chen      3. Chang      4. Hwang

استفاده از رویکرد سرمایه‌های فکری به منظور ارتقای مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

طور مستقیم اثر سازه‌های سرمایه فکری در ایجاد مزیت رقابتی پایدار کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان را مورد بررسی قرار می‌دهد. ضرورت این تحقیق را می‌توان در به کارگیری نظریه‌های ارائه شده درباره سرمایه فکری در حوزه عمل دانست. به طوری که با شناخت سازه‌های سرمایه فکری مؤثر در کتابخانه‌های عمومی می‌توان آنها را بهبود و در نهایت جایگاه کتاب و کتاب‌خوانی را در بین افراد جامعه ارتقا بخشید. لذا، هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تأثیر سرمایه فکری بر خلق مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است.

## مبانی نظری

### مزیت رقابتی پایدار

امروزه سازمان‌ها برای بهبود عملکرد و مقابله با رقبا، باید دارای مزایای رقابتی باشند. چرا که عملکرد برتر که هدف تمامی سازمان‌ها می‌باشد از مزیت رقابتی آنها ناشی می‌شود. در سال‌های اخیر، مزیت رقابتی در مرکز بحث استراتژی‌های رقابتی قرار گرفته است و بحث‌های زیادی درباره مزیت رقابتی مطرح شده است (تسای<sup>۱</sup> و گوشال<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). پورتر<sup>۳</sup> اولین نویسنده‌ای بود که واژه مزیت رقابتی را برای رشته مدیریت استراتژیک ارائه کرد. از دیدگاه پورتر مزیت رقابتی ارزش‌های قابل ارائه شرکت برای مشتریان است، به نحوی که این ارزش‌ها از هزینه‌های مشتری بالاتر باشند (پورتر، ۱۹۸۵). مینتزبرگ<sup>۴</sup> (۱۹۹۱) نیز معتقد است مزیت رقابتی برای یک سازمان زمانی حاصل می‌شود. که در یک بازار رقابتی کالاها و خدماتش را از کالا و خدمات رقبایش متمایز سازد. مفهوم مزیت رقابتی شامل قابلیت‌ها، منابع، ارتباطات و تصمیماتی است که به یک سازمان برای سرمایه‌گذاری بر روی فرصت‌ها و اجتناب از تهدیدها کمک می‌کند (تسای و گوشال، ۲۰۰۸). مزیت رقابتی به توانایی شرکت برای خلق ارزش برتر برای مشتریان در مقایسه با رقبا بر می‌گردد (ژانگ<sup>۵</sup>، ژانگ<sup>۶</sup>، هونگ<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). مزیت رقابتی شامل مجموعه عوامل یا توانمندی‌هایی است که همواره سازمان را به نشان دادن عملکردی بهتر از رقبا قادر می‌سازد. به عبارت دیگر، مزیت رقابتی عامل یا ترکیبی از عواملی است که در یک محیط رقابتی سازمان را بسیار موفق‌تر از سایر سازمان‌ها می‌نماید و رقبا

1. Tsai      2. Ghoshal      3. Porter      4. Mintzberg      5. Zhang      6. Huang

نمی‌توانند به راحتی از آن تقلید کنند (چن، لین<sup>۱</sup> و چانگ، ۲۰۰۹). مزیت رقابتی پایدار توانایی ارائه شده، ارزش بیشتری برای مشتریان دارد (ژانگ، ژانگ، هونگ و همکاران، ۲۰۰۸).

به طور کلی می‌توان گفت که مزیت رقابتی پایدار از ویژگی‌هایی نظیر بادوام بودن، قابلیت پدافندی بالا، تحمل‌پذیری مناسب، دارای قابلیت مدارا، قابلیت زیستی بالا، قابلیت حمایتی و پشتیبانی زیاد، قابلیت پذیرش بالا، قدرت توجه‌پذیری و اقصاع‌سازی مناسب و توان مذاکره‌ای قابل ملاحظه برخوردار است که البته متناسب با شدت و قدرت پایداری مزیت رقابتی همه یا بعضی از ویژگی‌های فوق در آن وجود خواهد داشت. به عنوان مثال، اگر سازمان در مقابل رقبا مجبور به حفاظت از ارزش‌های خود باشد، در این صورت واژه پایداری بیشتر با تحمل‌پذیری و قابلیت پدافندی سازگارتر است، یا چنانچه مزیت رقابتی سازمان به گونه‌ای باشد که او را قادر به طراحی و اجرای استراتژی‌های تهاجمی در عرصه‌های مختلف بازار کند، واژه پایداری مزیت رقابتی بیشتر در گرو قابلیت تهاجمی آن خواهد بود (گران، ۱۹۹۷).<sup>۲</sup> لذا می‌توان گفت که مزیت رقابتی پایدار یک مقصد با فاصله معین نیست؛ بلکه یک سفر بی‌انتهاست که بسته به توانایی مسافر و اهداف وی ادامه می‌یابد. با این مفهوم باید گفت که مزیت رقابتی پایدار مثل فردا است که نزدیک است، اما هرگز نمی‌آید و این به خاطر ماهیت پویای محیط و تغییرات سریع درخواست‌ها و انتظارات بازار و نیز تغییر الگوی رفتاری رقبا و همچنین ماهیت پیچیده، خود مزیت رقابتی است (ایونس و ورستر، ۱۹۹۷).<sup>۳</sup> نکته حائز اهمیت دیگر اینکه، بین مزیت رقابتی موقتی و مزیت رقابتی پایدار رابطه وجود دارد؛ به نحوی که بعضی مواقع مزیت رقابتی پایدار از مجموع یک سری از مزیت‌های رقابتی موقتی حاصل می‌شود.

پژوهش حاضر از انواع نظریه‌های مطرح شده در باب مزیت رقابتی، نظریه مبتنی بر منابع را برگزیده است. دلیل انتخاب این رویکرد، تطابق بالای این رویکرد با فضای کتابخانه‌های عمومی سطح کشور است. نظریه‌پردازان این دیدگاه، محققانی چون ورنرفلت<sup>۴</sup>، اسمیت<sup>۵</sup> و بارنی<sup>۶</sup> هستند. دیدگاه مبتنی بر منابع فرض می‌کند که منابع و قابلیت‌های سازمان، تعیین‌کننده اصلی راهبرد و عملکردند. اگر سازمان‌ها بخواهند مزایای رقابتی پایدار کسب کنند، باید استراتژی‌هایی را اجرا کنند که از قوت درونی و فرصت‌های خارجی بهره‌گیری کنند و از

1. lin

2. Grant

3. Evans &amp; Wurster

4. Wernerfelt

5. Smith

6. Barney

استفاده از رویکرد سرمایه‌های فکری به منظور ارتقای مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

تهدیدات بیرونی و ضعف‌های درونی اجتناب‌کنند (چن، ژوو<sup>۱</sup> و زی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). این دیدگاه، به نقش منابع و قابلیت‌های در سطح شرکت، به عنوان منبع مزایای رقابتی توجه می‌کند (بریزر و میلوینگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳) و بر روی منابعی تمرکز دارد که بتواند برای شرکت مزایای رقابتی و ایجاد ارزش کند (یوان<sup>۴</sup> و بی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). بر اساس دیدگاه مبتنی بر منابع، مزایای رقابتی پایدار تکیه بر مالکیت منابع خاص سازمان دارد. استفاده از این منابع با کمک راهبرد مؤثر، ارزش بیشتری را برای مشتریان داشته و مزایای رقابتی برای شرکت ایجاد می‌کند. بارنی (۱۹۹۱) چهار خصوصیت کلیدی را که باید منابع به منظور دستیابی به مزایای رقابتی پایدار داشته باشند را شناسایی کرد: باارزش بودن<sup>۶</sup>، کمیاب بودن<sup>۷</sup>، تقلیدناپذیری<sup>۸</sup> و جایگزین‌ناپذیری<sup>۹</sup>. به بیان دیگر منبع مزیت رقابتی، منابع سازمان است و در صورتی که منابع ویژگی‌های چهارگانه مطرح شده توسط بارنی (۱۹۹۱) را داشته باشند، مزیت رقابتی آنها از نوع پایدار خواهد بود (لیسمن<sup>۱۰</sup>، چان<sup>۱۱</sup> و مارگارت<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۴).

### سرمایه فکری

وجود چندین تعریف از سرمایه فکری و فقدان یک تعریف جامع از آن و در نتیجه گزارش‌دهی آن باعث شده است که هر محقق از نقطه نظر خود و بنا بر مدل‌های تجربی و آزمایشی مختلف این اصطلاح را تعریف نماید (ایسکرا<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۸). اما به طور کلی سرمایه فکری اصطلاحی مبهم و پیچیده است، و تنها زمانی که درک و مورد بهره‌برداری قرار گیرد می‌تواند یک پایگاه منابع جدید فراهم سازد که از طریق آن سازمان بتواند رقابت کند (بونتیس<sup>۱۴</sup>، ۱۹۹۶). سرمایه فکری شامل همه فرایندها و دارایی‌هایی می‌شود که معمولاً در ترازنامه نشان داده نمی‌شود و همچنین شامل همه دارایی‌های ناملموسی می‌شود (مثل مارک‌های تجاری، حق ثبت و بهره‌برداری محصولات و نام‌های تجاری) که در روش‌های حسابداری مدرن مورد توجه قرار داده می‌شوند. سرمایه فکری عبارت از جمع دانش اعضای سازمان و کاربرد دانش آنهاست (روس<sup>۱۵</sup>، روس، دراگوتی<sup>۱۶</sup> و همکاران، ۱۹۹۷). اما یکی از تعاریف

1. Zhu

4. Yuan

7. Rare Resources

10. Lismen

13. Abeysekera

2. Xie

5. Bi

8. Imitable Resources

11. Chan

14. Bontis

3. Barzelayr&Mouling

6. Valuable Resources

9. Substiatability Resources

12. Margaret

15. Roos

16. Dragonetti

جدیدی که در این زمینه ارائه شده است تعریف زاگال و مالول<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) می‌باشد؛ آنان سرمایه‌های فکری را کل دانشی تعریف کردند که یک سازمان قادر است در فرایند هدایت کسب و کار خود در راستای خلق ارزش برای شرکت به کار گیرد. سرمایه فکری تنها محدود به دانش در دسترس افراد نمی‌شود، بلکه شامل دانش ذخیره شده در درون پایگاه داده‌های سازمانی، فرایندهای کسب و کار و ارتباطات نیز می‌گردد. اگر چه ادوینسون و مالون<sup>۲</sup> پیشرفت‌های زیادی در رابطه با اندازه‌گیری سرمایه فکری داشته‌اند، اما روس و روس<sup>۳</sup> (۱۹۹۷) پیشرفت‌های ملموسی در یکپارچگی معیارهای سرمایه فکری و حرکت به سمت یک معیار واحد (رویکرد کل نگر به ارزش<sup>۴</sup>) داشتند. آنها در تحقیقی سرمایه‌های فکری را به سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی و سرمایه ارتباطی تقسیم کرده و این سه دسته را در یک سطح افقی قرار داده‌اند (چانگ، ۲۰۰۷). در ادامه هر یک از این ابعاد مورد بررسی قرار می‌گیرد.

سرمایه انسانی شامل دانش فنی، مهارت‌ها، ویژگی‌های رهبری مدیران ارشد، نوآوری‌ها، انگیزش (بعد مالی و بعد غیر مالی) و قابلیت سازگاری است. سرمایه ساختاری، فرهنگ شرکت، ساختار، فرایندها و رویه‌های کاری است. سرمایه رابطه‌ای نیز شامل تعداد مشتریان، میزان رضایت مشتریان از محصولات و خدمات، ارتباط با تأمین کنندگان و آگاهی از این ارتباطات، و تعداد تأمین کنندگان است (برینان و کونل<sup>۵</sup>، ۲۰۰۰).

سرمایه انسانی تحت عنوان دانش فردی، مهارت‌ها و تجارب موجود در کارکنان یک سازمان برای خلق ارزش و حل کردن مسائل کسب و کار تعریف شده است (نورما و جوما<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵). بونتیس (۱۹۹۸) جوهره سرمایه فکری را هوش خالص اعضای سازمان دانسته است. سرمایه انسانی شالوده سرمایه فکری را تشکیل می‌دهد و عنصر اصلی برای اجرای کارکردهای مربوط به سرمایه فکری است. این سرمایه نمایانگر یک منبع مستمر تجدید و نوآوری برای سازمان محسوب شده که توانایی درک موضوعات را داشته و قادر است از تجاربی که کسب می‌کند مزیت بیافریند (لونگو<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷). سرمایه انسانی، اشاره به ارزش تجمیعی سرمایه‌گذاری در تعلیم و تربیت، آموزش، قابلیت‌ها و آینده کارکنان دارد که این آموزش‌ها به دو شکل صورت می‌گیرند: ۱- آموزش‌هایی که فرد از طریق یادگیری رسمی به دست می‌آورد و ۲-

1. Zeghal&amp;Maaloul

2. Edvinsson&amp;Malone

3. Roos&amp;Roos

4. Holistic value approach

5. Brennan&amp;Connell

6. Norma &amp; Joma

7. Longo

استفاده از رویکرد سرمایه‌های فکری به منظور ارتقای مزیت رقابتی بایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

آموزش‌هایی که فرد از طریق یادگیری از دیگران و به صورت تجربی می‌بیند (بولن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). شرکت‌های بزرگ دنیا بر روی نگرش‌های کارکنان تأکید زیادی دارند؛ به گونه‌ای که در زمان استخدام، بیشتر بر روی یکسانی نگرش‌های کارکنان جدید با آنچه که باید باشد تأکید می‌کنند (چن، ژو و زی، ۲۰۰۴).

سرمایه ساختاری نیز اشاره به ساختار و فرایندهای موجود در درون سازمان دارد که کارکنان از آنها استفاده کرده و از این طریق دانش و مهارت‌های‌شان را به کار می‌گیرند (ورگاون<sup>۲</sup> و ونالم<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). این سرمایه شامل تمامی مخازن دانشی غیرانسانی در یک سازمان مانند پایگاه داده‌ها، فرایندها، استراتژی‌ها و چارت‌های سازمانی است که به سازمان ارزشی فراتر از دارایی‌های فیزیکی می‌بخشد. برخلاف سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری کاملاً تحت مالکیت شرکت است و می‌توان از آن برای دستیابی به اهداف تجاری شرکت سود برد. به عبارت دیگر، سرمایه ساختاری، سرمایه انسانی را در اختیار گرفته و از طرف دیگر به برخی از مهارت‌های موجود در سرمایه انسانی برای حفظ حیات خود متکی است. از جمله این مهارت‌ها می‌توان به توانایی برقراری ارتباط و تمایل به تسهیم اطلاعات اشاره کرد که این اجازه را می‌دهد تا سرمایه انسانی در سرمایه ساختاری جای داده شود (پپرد<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱).

و در نهایت سرمایه رابطه‌ای جزئی از سرمایه فکری محسوب شده و عبارتست از ارزش موجود در کانال‌های بازاریابی و ارتباطاتی که از آن طریق شرکت‌ها کسب و کارشان را هدایت می‌کنند. این سرمایه در مقایسه با سرمایه انسانی و ساختاری در تحقق ارزش‌های شرکت اثری مستقیم‌تری داشته و عاملی بسیار حیاتی محسوب می‌شود (چن، ژو و زی، ۲۰۰۴). روس و همکاران سرمایه‌های رابطه‌ای را عبارت از ارتباط مابین سازمان و سهامداران خارجی و همین‌طور داشتن ارتباط حسنه با تأمین‌کنندگان می‌دانند (مارر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵). اجزای سرمایه رابطه‌ای هر کدام به صورتی جداگانه شیوه‌هایی برای حفظ و جذب مشتریان به حساب می‌آیند، اما توجه به آنها در هر سازمانی متفاوت است.

بر اساس بررسی مطالعات انجام شده و نیز مصاحبه و بررسی نظرات خبرگان مرتبط با امر مدیریت کتابخانه‌های عمومی و نیز اساتید دانشگاه در حوزه مربوطه، سه سازه سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای به دلیل انطباق بالا با فضای کتابخانه‌های عمومی به عنوان

1. Bollen      2. Vergauwen      3. Vanalem      4. Peppard      5. Marr

ابعاد سرمایه‌های فکری مد نظر قرار گرفتند. شاخص‌های مربوط به هر سازه نیز بر اساس مطالعات مختلف انتخاب شده است. (جدول ۱)

جدول ۱. شاخص‌های مطرح شده سازه‌های سرمایه‌های فکری

سازه	شاخص	پیشینه
سرمایه انسانی	دانش فنی	بوتیس (۱۹۹۸)، روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)، ادینسون و مالون (۱۹۹۷)
	مهارت	روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)، ادینسون و مالون (۱۹۹۷)
	ویژگی‌های رهبری	روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)، بروکینگ (۱۹۹۶)
	نوآوری	لین و تی‌سانگ <sup>۱</sup> (۱۹۹۸)، روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)، ادینسون و مالون (۱۹۹۷)
	انگیزش مالی و غیرمالی	روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)
	قابلیت سازگاری	روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)
سرمایه ساختاری	فرهنگ بخش‌های سازمان	بوتیس (۱۹۹۸)، روس (۲۰۰۳)، ادینسون و مالون (۱۹۹۷)، بروکینگ (۱۹۹۶)
	فرهنگ کل سازمان	روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)، ادینسون و مالون (۱۹۹۷)، بروکینگ (۱۹۹۶)
	کارایی امور جاری	بوتیس (۱۹۹۸)، روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)
سرمایه رابطه‌ای	کیفیت امور جاری	بوتیس (۱۹۹۸)، روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)
	میزان رضایت مشتریان	روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)، بروکینگ (۱۹۹۶)
	تعداد مشتریان	روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)، بروکینگ (۱۹۹۶)
	ارتباط با تأمین‌کنندگان	روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)، اسویبی <sup>۲</sup> (۱۹۹۷)
	تعداد تأمین‌کنندگان	روس (۱۹۹۷، ۲۰۰۳)، اسویبی (۱۹۹۷)

### مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

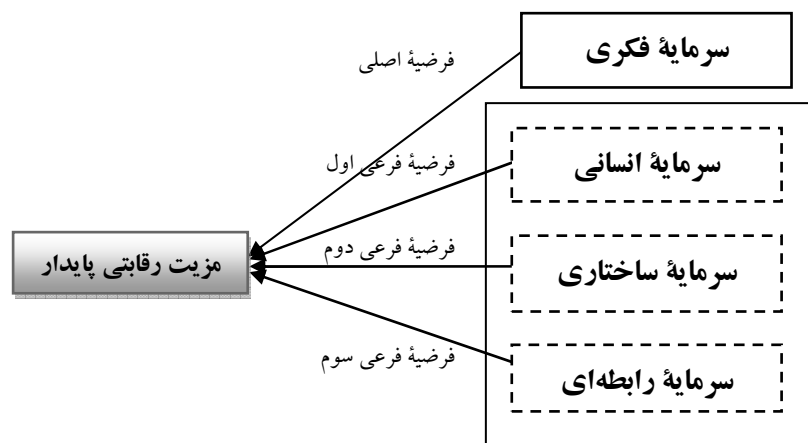
چن و همکاران (۲۰۰۴) معتقدند که سرمایه ساختاری می‌تواند به پشتیبانی کارکنان به تحقق عملکرد بهتر کسب و کار کمک کند. مارتینز تورس (۲۰۰۶) در بخشی از مدل مفهومی ارائه شده در مطالعه اکتشافی خود به بررسی رابطه بین سازه‌های سرمایه فکری پرداخته است. ممون و همکاران در مطالعه‌ای که سال ۲۰۰۹ با عنوان سرمایه‌های انسانی به عنوان یک منبع

1. Lin & Tsang      2. Sveiby



استفاده از رویکرد سرمایه‌های فکری به منظور ارتقای مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

مزیت رقابتی، ایده رهبری استراتژیک انجام دادند، از سرمایه انسانی به عنوان منبع اصلی مزیت رقابتی نام بردند. لونگو در سال ۲۰۱۱ در مقاله‌ای با عنوان تأثیر سرمایه فکری بر رضایت و حفظ کارکنان مدل مفهومی را ارائه کرد. بتینه<sup>۱</sup> و الزوابی<sup>۲</sup> در سال ۲۰۱۱ در مقاله تأثیر سرمایه فکری در مزیت رقابتی سازمان‌ها به تأثیر مثبت و معنی دار سه سازه مهم سرمایه فکری که عبارتند از سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، و سرمایه رابطه‌ای بر مزیت رقابتی اشاره کردند. قلیچ‌لی، حسینی و مشبکی (۱۳۸۶) نیز در مطالعه خود بر تأثیر مثبت و معنی دار سرمایه انسانی و سرمایه رابطه‌ای بر مزیت رقابتی تأکید کردند. بر اساس موارد مطرح شده می‌توان فرضیه‌های اصلی و فرعی و مدل مفهومی پژوهش را به صورت شکل ۱ ارائه کرد:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

## روش پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی و از منظر هدف در زمره پژوهش‌های کاربردی است که به روش پیمایشی انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کتابداران و کارکنان کتابخانه‌های عمومی سطح استان خوزستان می‌باشد که به منظور بررسی نمونه‌ای از آنها و با توجه به برآورد حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۲۰۰ پرسشنامه در

1. Bataineh

2. Alzoabi

بین نمونه توزیع گردید که از ۱۵۰ پرسشنامه برگردانده شده (نرخ بازگشت ۷۵ درصد)، تعداد ۱۲۶ پرسشنامه دارای صحت و سقم لازم بوده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش برای متغیر سرمایه‌های فکری با مد نظر قراردادن شاخص‌های روس و روس (۱۹۹۷) و با مصاحبه با خبرگان مربوطه و نیز برای متغیر مزیت رقابتی به دلیل مطابقت بیشتر با موضوع پژوهش با استفاده از شاخص‌های مطرح شده در مجموعه دستورالعمل‌های اداره کتابخانه‌های عمومی (۱۳۹۰)، یک پرسشنامه ساختارمند با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از «کاملاً مخالف» تا «کاملاً موافق» طراحی شد. پرسشنامه پژوهش حاضر شامل ۲۴ سؤال است. از میان روش‌های متعددی که برای تعیین اعتبار اندازه‌گیری وجود دارد، روایی صوری برای این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است؛ به این صورت که پرسشنامه در اختیار تعدادی از صاحب‌نظران و محققان مربوطه در زمینه موضوع تحقیق قرار گرفت و در رابطه با میزان شفافیت سؤال‌های پرسشنامه نظرخواهی شد که بدین ترتیب از ۵ تن از اساتید رشته مدیریت نظرخواهی به عمل آمد. علاوه بر این، تعداد ۵ نفر از کارکنان با سابقه نهاد کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان اعتبار پرسشنامه را تأیید کردند. جهت بررسی پایایی پرسشنامه، یک پیش‌آزمون صورت پذیرفت که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است. مقادیر آلفای کرونباخ هر یک از متغیرها بیانگر مناسب بودن پایایی کلی پرسشنامه است.

جدول ۲. مقادیر آلفای کرونباخ

ردیف	سازدها	آلفای کرونباخ	تعداد نمونه
۱	سرمایه انسانی	۰/۷۹۵	۲۵
۲	سرمایه ساختاری	۰/۸۳۷	۲۵
۳	سرمایه رابطه‌ای	۰/۸۱۸	۲۵
۴	مزیت رقابتی پایدار	۰/۹۰۱	۲۵
۵	مجموع متغیرها	۰/۹۲۹	۲۵

## یافته‌ها

### توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی

پس از دریافت داده‌ها، با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS20، نتایج بخش توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفت. در قسمت آمار توصیفی ابتدا داده‌های جمع‌آوری شده از

## تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

استفاده از رویکرد سرمایه‌های فکری به منظور ارتقای مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

منظر جنسیت، سن، سابقه خدمت در نهاد کتابخانه‌های عمومی و مدرک تحصیلی پاسخگویان مورد بررسی قرار گرفت که جدول ۳ بیانگر نتایج کلی آمار توصیفی پژوهش است. همان طور که ملاحظه می‌شود از میان پاسخگویان، ۷۲ درصد زن و ۵۴ درصد مرد هستند.

جدول ۳. نتایج آمار توصیفی

فراوانی					شاخص
مرد		زن			جنسیت
٪۵۴		٪۷۲			
بالای ۴۰ سال		۳۶-۴۰ سال	۳۱-۳۵ سال	۲۵-۳۰ سال	زیر ۲۵ سال
٪۴/۰		٪۳۸/۹	٪۲۶/۲	٪۲۰/۶	٪۱۰/۳
بالای ۲۵		۱۹-۲۰	۱۴-۱۵	۹-۱۰	۴-۱
٪۰/۸		٪۴/۸	٪۲۷/۸	٪۲۴/۶	٪۱۷/۵
دکتری		کارشناسی ارشد		کارشناسی	دیپلم و فوق دیپلم
٪۰		٪۷/۱		٪۳۱/۰	٪۳۸/۱

## نتایج همبستگی

ابتدا بین هر دو متغیر (براساس مدل مفهومی پژوهش) رابطه همبستگی پیرسون با کمک نرم-افزار spss<sup>20</sup> آزمون می‌گردد و تنها اگر این رابطه موجود و معنی‌دار باشد، آنگاه با روش مدل-سازی معادلات ساختاری، با کمک نرم‌افزار 8.8 lisrel رابطه علی بین این متغیرها سنجیده می‌شود. به منظور بررسی وجود ارتباط بین مسیرهای متغیرهای اصلی پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج کلی همبستگی در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون

مزیت رقابتی پایدار	سرمایه رابطه‌ای	سرمایه ساختاری	سرمایه انسانی	
			۱	سرمایه انسانی
		۱	۰/۳۹۹	سرمایه ساختاری
	۱	۰/۳۳۸	۰/۴۱۷	سرمایه رابطه‌ای
۱	۰/۴۸۵	۰/۲۹۹	۰/۵۶۶	مزیت رقابتی پایدار

سطح معنی‌داری تمامی متغیرها ۰/۰۰۰ (در سطح خطا ۰/۰۱) محاسبه گردید و نیز با توجه به نتایج همبستگی می‌توان بیان کرد که میان متغیرهای اصلی موجود همبستگی در سطح مناسبی است و این امر امکان تحلیل بیشتر را فراهم می‌کند.

### تحلیل عاملی و آزمون برازش مدل

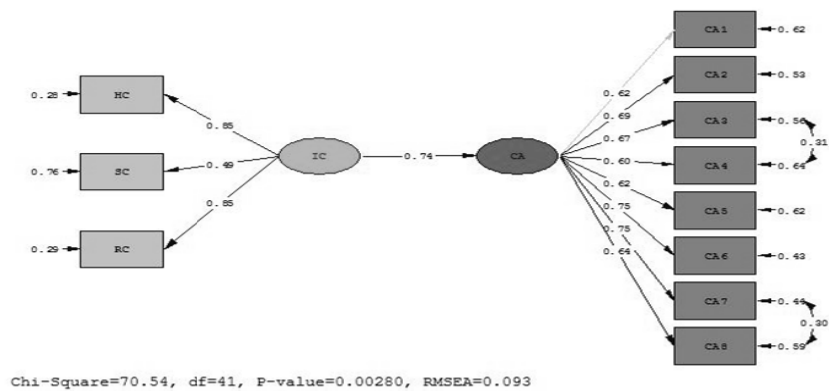
تحلیل عاملی تأییدی به بررسی این مطلب می‌پردازد که آیا داده‌های موجود با ساختار بررسی شده در مدل، برازش دارد یا نه؟ به عبارت دیگر، آیا سؤالات مطرح شده در پرسشنامه پژوهش با مدنظر قرار دادن مدل مورد بررسی، توانایی سنجش متغیرها را دارند یا خیر؟ در این تحقیق برای ارزیابی نیکویی برازش مدل از معیارهای IFI، NFI، RMSEA، AGFI، GFI، RMR، CFI استفاده شده است (جدول ۵). نتایج کلی مبین مطلوب بودن برازش مدل پژوهش می‌باشد.

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی

مقدار محاسبه شده در پژوهش حاضر		شاخص			شاخص		
		دامنه قابل قبول	معادل فارسی	علامت اختصاصی			
متغیر مزیت رقابتی پایدار	متغیرهای سرمایه فکری	۰/۹۳	۰/۹۰	>۰/۸۰	شاخص نرم شده برازندگی	NFI	تطبیقی (نسبی)
		۰/۹۵	۰/۹۳	>۰/۹۰	شاخص برازش تطبیقی	CFI	
		۰/۹۵	۰/۹۳	>۰/۹۰	شاخص برازندگی فزاینده	IFI	
		۰/۰۷	۰/۰۹۳	۰-۰/۰۸۵	ریشه میانگین مربعات تقریب	RMSEA	مقتصد
		۰/۹۴	۰/۷۵	نزدیک ۱	شاخص نیکویی برازش	GFI	مطلق
		۰/۶۱	۰/۶۷	نزدیک ۱	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	
		۰/۰۹	۰/۰۵	نزدیک صفر	ریشه میانگین پس ماند	RMR	
		۳۷/۵۴	۷۰/۵۴	وابسته به حجم نمونه	کای دو	Chi-Square	
		۰/۰۰۰	۰/۰۰۲۸۰	وابسته به حجم نمونه	سطح معنی‌داری	P-value	

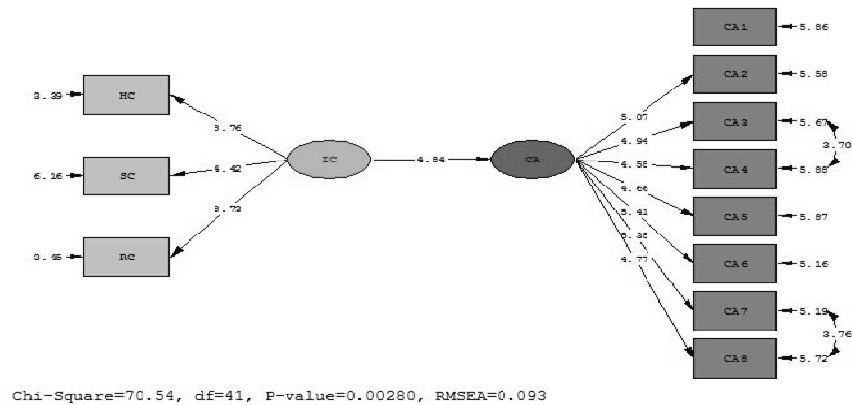
### مدل ساختاری و بررسی فرضیه‌های پژوهش

پس از تأیید برازش مدل، در این بخش، مدل ساختاری که نشانگر ارتباط بین متغیرهای ممکنون تحقیق است، ارائه شده است. مدل ساختاری پژوهش، با کاربرد نرم‌افزار لیزرل نسخه ۸/۸ به دست آمده است. شکل ۲ نمودار مربوط به فرضیه اصلی پژوهش را نشان می‌دهد.



شکل ۲. ضرایب مربوط به فرضیه اصلی پژوهش

البته ضرایب معنی‌داری به دست آمده باید همراه با  $t$ -value حاصله مورد بررسی قرار گیرد. مقادیر  $t$ -value حاصله از فرضیه اصلی پژوهش در شکل ۳ ارائه شده است.



شکل ۳. مقدار  $t$ -value حاصل از فرضیه اصلی پژوهش

نتایج کلی مربوط به فرضیه‌های اصلی و نیز فرضیه‌های فرعی پژوهش در جدول ۶ ارائه شده است که نتایج حاصله مبین تأیید فرضیه اصلی و نیز فرضیه‌های فرعی اول و دوم پژوهش است. تأثیر ۰.۷۴ سرمایه فکری بر مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بسیار جالب توجه و مبین نقش بسیار پررنگ سرمایه فکری در خلق مزیت رقابتی پایدار در این جامعه است. این در حالی است که تأثیر مثبت و معنی‌دار سرمایه رابطه‌ای بر مزیت رقابتی پایدار به دلیل قرار داشتن مقدار  $t$ -value آن در دامنه بین  $-1.96$  و  $1.96$ ، رد شده است.

جدول ۶. مقادیر  $t$ -value و رد و تأیید فرضیه‌ها

نتیجه	t-value	ضریب استاندارد	مدل اصلی تحقیق
تأیید	۴.۸۴	۰.۷۴	سرمایه فکری - مزیت رقابتی پایدار
تأیید	۱/۹۹	۰/۴۷	سرمایه انسانی - مزیت رقابتی پایدار
تأیید	۲/۲۷	۰/۵۸	سرمایه ساختاری - مزیت رقابتی پایدار
رد	۱/۰۱	۰/۱۷	سرمایه رابطه‌ای - مزیت رقابتی پایدار

### نتیجه‌گیری

بررسی و تحلیل نتایج حاصله بیانگر این است که تأثیر مثبت و معنی‌دار سرمایه فکری بر مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان تأیید شده است. در میان سه سازه مطرح شده مربوط به سرمایه فکری، تأثیر مثبت و معنی‌دار دو متغیر سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری بر مزیت رقابتی پایدار مورد تأیید واقع شده است.

در این پژوهش برخلاف مطالعه بتینه و همکاران (۲۰۱۱) هیچ ادله‌ای مبنی بر تأثیر مثبت و معنی‌دار سرمایه رابطه‌ای بر مزیت رقابتی پایدار یافت نشد. شاید دلیل این اختلاف را بتوان اختلاف جامعه مورد مطالعه و همچنین نوع تئوری استفاده شده برای مزیت رقابتی این پژوهش با پژوهش مذکور بیان کرد. با این حال برای قضاوت دقیق‌تر به تحقیقات بیشتری نیاز است.

امروزه سرمایه فکری یک منبع استراتژیک است که به سازمان‌ها در کسب مزیت رقابتی پایدار کمک می‌کند. سرمایه فکری عامل مهمی در رشد سازمان‌ها و در نتیجه رشد اقتصادی - آنهاست. لذا توصیه این مقاله به مدیران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تلاش در جهت شناسایی، ارزیابی و سرمایه‌گذاری بر روی سرمایه‌های فکری موجود در این نهادها است.

استفاده از رویکرد سرمایه‌های فکری به منظور ارتقای مزیت رقابتی پایدار در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

همچنین نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که توسعه و بهبود سرمایه‌های فکری و علمی‌الخصوص سرمایه انسانی و ساختاری در راستای خلق ارزش و کسب مزیت رقابتی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است؛ از این رو کتابخانه‌های عمومی بایستی به طور متعادل منابع خود را در سرمایه‌های انسانی و ساختاری تقویت کنند.

با توجه به اینکه مدیریت سرمایه فکری جزء یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش روی مدیران است؛ و هر چند نتایج تحقیق تأثیر مثبت و معنی‌دار سرمایه رابطه‌ای را بر مزیت رقابتی پایدار رد می‌کند، اما به دلیل تأثیر مثبت و معنی‌دار سرمایه رابطه‌ای بر سرمایه انسانی و تأثیر مثبت و معنی‌دار این سرمایه بر مزیت رقابتی پایدار می‌توان به این نتیجه رسید که سرمایه رابطه‌ای نیز به طور غیرمستقیم و از طریق تأثیرگذاری بر سرمایه انسانی بر مزیت رقابتی پایدار سازمان اثرگذار باشد.

### پیشنهادها

طبق نتایج پژوهش حاضر از بین سازه‌های سرمایه فکری، سرمایه ساختاری و انسانی تأثیر مستقیم و چشمگیری بر مزیت رقابتی پایدار دارد؛ لذا برای توسعه این سرمایه‌ها پیشنهادها زیر ارائه می‌شود.

۱. طراحی چارچوب شایستگی‌های کارکنان و مدیران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان شامل دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های‌شان و برنامه‌ریزی توسعه آنها مبتنی بر شایستگی‌ها؛
۲. طراحی سیستم حمایت و تشویق از طرح‌های پژوهشی و ابتکارات کتابداران و کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان؛
۳. حمایت از کتابداران با سطح علمی بالاتر و تشویق سایرین به افزایش سطح علمی؛
۴. طراحی نظام تشویق کتابداران و کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان مبتنی بر افزایش کارایی؛
۵. تلاش به منظور ایجاد یک فرهنگ حمایتی؛
۶. ایجاد مدیریت بر محور دانش ساختاری در بخش مدیریت کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان.

## منابع

- معاونت توسعه کتابخانه‌ها و کتابخوانی؛ اداره کل امور کتابخانه (۱۳۹۰). *مجموعه دستورالعمل‌های اداره کتابخانه‌های عمومی*. تهران: موسسه انتشارات کتاب نشر.
- قلیچلی، بهروز؛ خداداد حسینی، حمید و مشبکی، اصغر (۱۳۸۷). نقش سرمایه فکری در خلق مزیت رقابتی. *مجله دانشور رفتار*، ۱۵، ۱۰۹-۱۲۴.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۴). *مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل*. تهران: انتشارات سمت.

## References

- Abeyssekera, I. (2006). The project of intellectual capital disclosure: Researching the research. *Journal of Intellectual Capital*, 7 (1), 61-77.
- Abeyssekera, I. (2008). Intellectual capital practice of firms and the commodification of labor. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 21(1), 36-48.
- Al-Jaradat, O. M.; Al-Jaradat, F. A. and Jadallah, N. A. (2012). Intellectual Capital and Its Role in Achieving Competitive Advantage: A Field Study for the Jordanian Income Tax Service. *European Journal of Scientific Research*. 69 (3), 399-415.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustainable competitive advantage. *Journal of Management*, 17 (1), 99 – 120.
- Barzelayr, M. and Moulng, C (2003). *Listening to Customers, Handbook of Public Ad-ministration*. Second Edition. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Bataineh, M. T. and Alzoabi, M. (2011). The effect of intellectual capital on organizational competitive advantage. *International Bulletin of Business Administration*. 10 (5).
- Baxter, R. and Matear, S. (2004). Measuring intangible value in business-to-business buyer-seller relationships: An intellectual capital perspective. *Journal of Industrial Marketing Management*, 33 (6), 491-500.
- Bollen, L. (2005). Linking intellectual capital and intellectual property to company performance. *Management Decision*, 43 (9), 1161-1158.
- Bontis, N. (1996). Theres a price on your head: managing intellectual capital strategically. *Business Quarterly Summer*, 60 (4), 41-47.
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Managing Decision*, 36 (2), 63-76.
- Brennan, N. and Connell, B. (2000). Intellectual capital: current issues and policy implications. *Journal of Intellectual Capital*, 1 (3), 206 – 240.
- Brooking, A. (1996). *Intellectual Capital*. London: International Thompson Business Press.
- Chang, S. L. (2007). *Valuing intellectual capital and firms performance*. PhD Thesis, San Franciscso, Churchill: Golden Gate University.
- 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*, 6 (1), 62 – 68.



- Chen, Y. S.; Lin, M. J. and Chang, C. H (2009). The positive effects of relationship learning and absorptive capacity on innovation performance and competitive advantage in industrial markets. *Journal of Industrial Marketing Management*, 38 (2), 152-158.
- Chen, J.; Zhu, Z. and Xie, H. Y. (2004). Measuring intellectual capital: a new model and empirical Study. *Journal of Intellectual Capital*, 5 (1), 195-212.
- Edvinsson, L. and Malone, M. S. (1997). *Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. New York: Harper Business.
- Evans, P. and Wurster, T. (1997). Strategy and the New Economics of Information. *Harvard Business Review*, 75 (5), 70-82.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience. *Journal of Marketing*, LVI (4), 6-21.
- Gannon, C.; Lynch, P. and Harrington, D. (2009). *Managing Intellectual Capital for a Sustained Competitive Advantage in the Irish Tourism Industry*. The Tourism and Hospitality Research in Ireland Conference (THRIC), DIT, 16-17 June, Dublin, Ireland.
- Grant, R. M. (1997). The knowledge-based view of the firm: implication for management for management practice. *Long Range Planning*, 30 (3), 450-454.
- Guthrie, J.; Petty, R.; Yongvanich, K. and Ricceri, F. (2004). Using content analysis as a research method to inquire into intellectual capital reporting. *Journal of Intellectual Capital*, 5 (2), 93-282.
- İpek, K.; Salih, Z. İ. And Hüseyin, İ. ( 2009). The Relationship between Firm Intellectual capital and competitive advantage. *Social and Behavioral Sciences*, 46 (1), 992 – 997.
- Lin, G. and Tsang, C. (1998). Acquiring knowledge by foreign partners from international joint ventures in a transition economy: learning-by doing and learning myopia. *Strategic Management Journal*, 23 (9), 176-201.
- Lismen, I. M.; Chan, J. and Margaret, A. (2004). The Impact of Organizational Culture, Competitive Strategy and Human Resource Management Practices on Firm Performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 15 (2), 10-15.
- Longo, M. (2007). A multidimensional measure of employees intangibles A managerial implementation of the tool. *Management Research News*, 30.(8), 548-569.
- Longo, M. (2011). The effect of intellectual capital on employees' satisfaction and retention. *Journal of Information & Management*, 4 (8), 278-287.
- Marr, B. (2005). Defining intellectual capital: a three-dimensional approach. *Managing Decision*, 43 (9), 1114-1128.
- Martínez-Torres, M. R. (2006). A procedure to design a structural and measurement model of Intellectual Capital: An exploratory study. *Information & Management*, 14 (3), 617-626.

- Memon, M. A.; Mangi, R. M. and Rohra, C. (2009). Human capital a source of competitive advantage, ideas for strategic leadership. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 3 (4), 4182-4189.
- Mintzberg, H. (1991). *The strategy process: concepts, contexts and cases*. California: Prentice- Hall.
- Norma, A. and Joma, A. (2005). *The relationship between intellectual capital and new venture performance: an empirical investigation of the moderating role of the environment*. unpublished doctoral dissertation, texas state university.
- Peppard, J. (2001). Leveraging intellectual capital at APION. *Journal of Intellectual Capital*, 2 (3), 225-235.
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.
- Pulic, A. (2004). Intellectual capital – does it create or destroy value? *Journal of Measuring Business Excellence*, 8 (1), 62 – 68.
- Roos, J.; Roos, G.; Dragonetti, N. C. and Edvinsson, L. (1997). *Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape*. Basingtoke: Macmillan, Houndmills.
- Roos, G. and Roos, J. (1997). Measuring your companys intellectual performance. *Long Range Planning*, 30 (3), 413-426.
- Roos, G. (2003). *An intellectual capital Primer*. Center for Business Performance. Cranfield: Cranfield University Press, p1-25.
- Sveiby, K. E. (1997). *The new organizational wealth: managing and measuring knowledge-based assets*. San Francisco, CA: Barrett-Kohler.
- Tsai, W. and Ghoshal, S. (2008). Social capital and value creation: The role of intra firm networks. *Academy of Management Journal*, 4 (1), 464-478.
- Vergauwen, P. and Van alem, F. (2005). Annual report intellectual capital disclosures in the netherlands, france and germany. *Journal of Intellectual Capital*, 6 (1), 89-104.
- Yuan, Z. W. and Bi, J. (2006). Evolution Mechanism of Eco-Industrial Symbiosis Network and Its Analytical Framework. *ACTA Ecological Sienice*, 27 (8), 1-7.
- Zeghal, D. and Maaloul, A. (2010). Analysing value added as an indicator of intellectual capital and its consequences on company performance. *Journal of Intellectual Capital*, 11 (1), 39-60.
- Zhang, L.; Zhang, B.; Huang, L.; Bi, J. and Liu, B. (2008). Improving Competitive Advantage with Environmental Infrastructure Sharing. *International journal of Environment Research*, 4 (4), 751-758.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

عصاره، فریده؛ یزدانفر، شیوا و 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)، ۴۹۵-۵۱۲.

# The Application of Intellectual Capital Approach to Promote a Sustainable Competitive Advantage in the Public Libraries of Khuzestan Province

**Farideh Osareh**

Professor, Department of Information Science and Knowledge Studies,  
Shahid Chamran University, Ahvaz Director of Scientific Pole of Knowledge  
Management in Shahid Chamran University, Ahvaz  
Osareh.f@scu.ac.ir

**Shiva Yazdanfar** (Corresponding author)

MA student, Islamic Azad University, Khuzestan Branch

**Afshin Ghasemi**

PhD student of Technology Management, Tehran University  
Afshin.ghasemi@ut.ac.ir

Received: 7<sup>th</sup> December 2013; Accepted: 14<sup>th</sup> May 201

## Abstract

**Purpose:** This study examines the role of intellectual capital (including human capital, structural capital and relational capital) in creating a sustainable competitive advantage in the public libraries of Khuzestan.

**Methodology:** This is a descriptive research which aims to provide an explanation for the relationship between intellectual capital and competitive advantage. The sample community consisted of 200 librarians, library staff and middle managers of public libraries in Khuzestan. For the purpose of data analysis SPSS versions 20 and LISREL versions 8.8 are used.

**Findings:** The results showed that intellectual capital played a significant role in the creation of a sustainable competitive advantage. The impact of human capital and structural capital on sustainable competitive advantage were confirmed, but the impact of relational capital on sustainable competitive advantage was not confirmed.

**Originality/value:** The findings of this study confirm that public libraries can improve their quality of performance by developing a sustainable competitive advantage based on intellectual capital.

**Keywords:** Intellectual capital, Human capital, Structural capital, Relational capital, Sustainable competitive advantage.