

# مطالعه وضعیت اشتراک دانش و مدیریت وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران

محدثه دخت عصمتی\*

کارشناس ارشد،  
علم اطلاعات و دانش‌شناسی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان،  
دانشگاه آزاد اسلامی  
دکتری، استادیار،  
علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تنکابن

هاجر زارعی<sup>۱</sup>

دریافت: ۱۳۹۱/۰۱/۲۳ | پذیرش: ۱۳۹۱/۰۸/۰۶

فصلنامه علمی پژوهشی  
پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات  
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
شاپا(چاپی) ۸۲۲۳-۲۲۵۱  
شاپا(الکترونیکی) ۸۲۳۱-۲۲۵۱  
نمایه در SCOPUS، LISA و ISC  
<http://jipm.irandoc.ac.ir>  
دوره ۲۸ | شماره ۴ | صص ۹۶۹-۹۴۵  
تابستان ۱۳۹۲  
نوع مقاله: پژوهشی

\* mdokhtesmati@gmail.com  
1. hajar\_zarei@yahoo.com

**چکیده:** این پژوهش به مطالعه وضعیت اشتراک دانش و مدیریت وبسایت کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران می‌پردازد. روش پژوهش پیمایشی-توصیفی و ابزار پژوهش پرسشنامه است. جامعه پژوهش، کارکنان و دست‌اندرکاران وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران-بیشتر دانش‌آموختگان رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی هستند- که روی وبسایت کار می‌کنند یا نظر می‌دهند. یافته‌های حاصل از پژوهش حاکی از آن است که اشتراک دانش و عوامل مؤثر بر آن (شامل عوامل انسانی، سازمانی، و فناوری اطلاعات) در جامعه مورد مطالعه وضعیت مطلوبی دارد. یافته‌ها نشان‌دهنده آن است که از میان این سه عامل، عامل سازمانی نسبت به سایر عوامل مانع بیشتری بر اشتراک دانش هستند. مدیریت وبسایت کتابخانه‌ها وضعیت مطلوبی ندارد و مدیریت وبسایت، توسط کتابخانه فقط محدود به بخش محتوایی است و سایر بخش‌های فنی و ساختاری سایت توسط فناوری اطلاعات دانشگاه اداره می‌شوند. قابلیت و مهارت کارکنان که می‌تواند برای کار با وبسایت نقش مؤثری در اشتراک دانش آنها داشته باشد، وضعیت مناسبی ندارد، به ویژه در بخش‌های ساختاری و فنی وبسایت، کارکنان مهارت بیشتری برای کار با بخش محتوایی وبسایت دارند. در مجموع می‌توان گفت با اینکه اشتراک دانش وضعیت خوبی میان کارکنان وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران دارد، اما اشتراک دانش و مدیریت منسجم، پویا و کارآمد وبسایت حاکم نیست.

**کلیدواژه‌ها:** اشتراک دانش، تسهیم دانش، عوامل اشتراک دانش، مؤلفه‌های اشتراک دانش، وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی

## ۱. مقدمه

امروزه دانش، به عنوان یک منبع بسیار مهم برای حفظ میراث ارزشمند، فراگیری موارد جدید، حل کردن مشکلات، دارای بالاترین قدرت قابلیت و خلق قابلیت‌های هسته و موقعیت‌های جدید برای افراد و سازمان‌ها در حال و آینده برای پیشروی در عصر دانایی و دانش محوری است (Arntzen-Bechina and Leguy 2007 ; Tang and He 2007 ; Liao et al 2004)؛ رسائی نیا (۱۳۸۷). بر این اساس، سازمان‌ها باید دانش را برای دستیابی به بهره‌وری نیروی انسانی، تواناسازی کارکنان، کاهش زمان تصمیم‌گیری، اثربخشی سازمانی، رضایت شغلی کارکنان، کاهش هزینه‌ها، مزیت رقابتی، افزایش خلاقیت و نوآوری، مدیریت و مدیریت دانش را در سازمان‌ها نهادینه نمایند (برور ۱۳۸۳؛ نقل در رسائی نیا ۱۳۸۷؛ Firestone and McElroy 2007؛ Plessis and Alwis 2008).

یکی از مهم‌ترین عوامل و بخش‌های مدیریت دانش که پایه بسیاری از راهبردهای مدیریت دانش است، اشتراک دانش یا تسهیم دانش است (افتخاری ۱۳۸۷؛ نقل در کشاورزی ۱۳۸۶؛ Renzel 2008; Stuckey and Arkell 2006). اشتراک دانش تسهیم داوطلبانه مهارت‌ها و تجربه‌های اکتسابی به سایر افراد است. اشتراک دانش قدرتی برای تشویق مبادله و خلق دانش به منظور شناخت مزایای رقابتی آنهاست (Liao et al 2004). کینگ معتقد است اشتراک دانش برای سازمان‌هایی که می‌خواهند از دانش خود برای دستیابی به منفعت و پیشرفت خود استفاده نمایند دارای اهمیت است (King 2008). بنابر اعتقاد جو اشتراک دانش امر بسیار مهمی است چرا که بدون آن دانش فردی به دانش سازمانی تبدیل نخواهد شد و افراد در سراسر یک سازمان به ایده‌های راهبردی مهم به جای دانش نگه‌داری شده دسترسی خواهند داشت (Jo 2008).

اشتراک دانش می‌تواند به صورت هدفمند و ویژه در سازمان‌های خاص و حتی قسمتی از یک سازمان کاربرد داشته باشد. یکی از سازمان‌هایی که به عنوان مخازن دانش، اشتراک دانش می‌تواند در آنها مطرح باشد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی هستند. وایت<sup>۱</sup> بیان می‌کند فلسفه دانش در کتابخانه‌ها در صورتی تحقق پیدا می‌کند که دانش به اشتراک گذاشته شود، بنابراین اشتراک دانش که توسط کتابداران و اطلاع‌رسانان در کتابخانه‌ها انجام می‌شود، می‌تواند عامل مهمی در موفقیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و رضایت مراجعان آنها باشد. او همچنین مدعی است که اگر فرهنگ اشتراک دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی وجود نداشته باشد برنامه‌های مدیریت دانش با موفقیت همراه نمی‌شود (پریرخ ۱۳۸۵). همچنین، لیو، چانگ،

1. white

و هیو معتقدند اشتراک دانش، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را بهبود می‌بخشد (Liu, Chang and Hu 2010). خدمات کتابخانه‌ها به شیوه‌های مختلفی ارائه می‌شوند که یکی از آنها از طریق وبسایت کتابخانه است که موجبات رشد هر چه بیشتر کتابخانه و خدمات آن و کاربران را فراهم می‌سازد. همچنین، وبسایت کتابخانه به دلیل برقراری تعامل بین کاربران با منابع اطلاعاتی کتابخانه و برقراری پیوند بین یک کتابخانه با کتابخانه دیگر می‌تواند، آنها را به منابع اطلاعاتی بیشتر رهنمون سازد. از دیگر فواید وبسایت کتابخانه‌ها به‌روآوری سریع خدمات و منابع اطلاعاتی موجود در کتابخانه و اشاعه آن از طریق وبسایت کتابخانه است.

با توجه به اهمیت وبسایت کتابخانه مدیران، کارکنان، صاحب‌نظران و دست‌اندرکاران این وبسایت‌ها، می‌باید دانش و مهارت‌های کار با یک وبسایت کتابخانه‌ای را داشته باشند و مهم است از دانش یکدیگر برای ایجاد، توسعه و بهبود وبسایت کتابخانه بهره‌گیرند. به تعبیری دیگر، هر وبسایتی دارای قسمت‌های فنی، ساختاری و محتوایی است که در هر یک از این قسمت‌ها فرد یا افرادی مشغول به کار هستند. پس در ایجاد و توسعه وبسایت‌ها یک کارگروهی وجود دارد که در این کارگروهی، فرد یا افرادی با تخصص‌ها و دانش‌های مختلف فعالیت دارند و در آن دانش هر یک از اعضا برای تکمیل وظایف اعضای دیگر لازم است. با توجه به اهمیت اشتراک دانش در کارگروهی، پژوهش حاضر در پی آن است تا وضعیت اشتراک دانش، عوامل مؤثر بر آن، و مدیریت وبسایت‌ها را در این خصوص مورد مطالعه قرار دهد.

به منظور اشتراک دانش، نخست باید عوامل تأثیرگذار بر آن را شناسایی نمود. شناخت عوامل مؤثر بر اشتراک دانش، نخستین قدم در درک چگونگی مدیریت کردن این فرآیند است (Jacobson 2008). در متون مختلف به عوامل تأثیرگذار متعددی بر اشتراک دانش اشاره شده است. یکی از مواردی که در بیشتر متون به آن اشاره شده، دسته‌بندی به دو عامل مثبت و منفی است. عوامل مثبت به عنوان مشوق یا پیش‌برنده یا تسهیل‌کننده و عوامل منفی به عنوان موانع یا عوامل بازدارنده هستند. دسته‌بندی متداول دیگر تقسیم به سه عامل متداول انسانی یا فردی، سازمانی، و فناوری اطلاعات است که در این پژوهش نیز بررسی شده‌اند. عوامل انسانی یا فردی و عوامل فناوری اطلاعات جزء عوامل پیش‌برنده و عوامل سازمانی جزو عوامل بازدارنده هستند (Jain, Sandho, and Sidho 2007). هر کدام از این عامل‌ها خود دارای مؤلفه‌هایی است که فقدان هر یک از این عامل‌ها و مؤلفه‌ها می‌تواند مانعی بر اشتراک دانش باشد.

## ۲. پیشینه پژوهش

پژوهش‌های بسیاری در حوزه اشتراک دانش انجام شده است. مطالعات در این حوزه، ابتدا در پژوهش‌های مدیریت دانش فقط به عنوان یکی از عوامل مهم تأثیرگذار مطرح می‌شد. در حال حاضر، با توجه به اهمیت و نقش کلیدی آن در مدیریت دانش به صورت مجزا موضوع بسیاری از پژوهش‌ها شده و خود به فکری عوامل متعددی را دربرمی‌گیرد. در خصوص انجام این موضوع در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی باید اذعان داشت که مانند سایر سازمان‌های بحث ابتدا در پژوهش‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌ها مطرح گردید، نظیر پژوهش‌های هاشم‌پور (۱۳۸۹)، باواخانی (۱۳۸۸)، نقی‌پور و دیگران (۱۳۸۷)، (Maponya 2004) و (Mallo 2001). در زمینه اشتراک دانش نیز می‌توان به پژوهش‌های خاتمیان‌فر و پریخ (۱۳۸۸) در زمینه عوامل مشوق و بازدارنده اشتراک دانش، پریخ (۱۳۸۵) در خصوص نقش و کارکرد فرهنگ سازمانی و عامل رهبری در توسعه اشتراک دانش و (Liu, Chang and Hu 2010) اثرات مشخصه‌های کاری بر اشتراک دانش در کتابخانه‌ها، و پژوهش پریخ، دانشگر و فتاحی (۲۰۰۷) در زمینه وضعیت اشتراک دانش و ملزومات آن در کتابخانه‌های دانشگاهی اشاره کرد. مهم‌ترین و نزدیک‌ترین پیشینه مرتبط، پژوهشی است که (Mohammed and Anumba 2006) با عنوان "عوامل بالقوه برای بهبود کارهای مدیریتی وبسایت سازمان‌های ساخت و ساز را از طریق مدیریت دانش" انجام دادند. یافته‌ها نشان داد، تیم‌های مدیریت سایت هنوز هیچ روش نظام‌مندی برای ایجاد، ثبت، ذخیره، اشتراک، و استفاده دوباره از دانش را ندارند. انسداد خدمات، اطلاعات و ارتباطات و اطلاع‌رسانی ضعیف سایت، طراحی ناقص وبسایت‌ها، فقدان اطلاعات درباره پیمانکاران فرعی که به طور معمول در زیرفرآیندهای مدیریت، نظارت و اداره سایت ساخت و ساز شرکت دارند، ساکنان محلی<sup>۱</sup> و فقدان موارد انگیزشی و فقدان همکاری، مشکلات عمده در کارایی وبسایت ساخت و ساز است که بیشترین ضرر را به فرآیندهای مدیریت مؤثر سایت وارد می‌نماید.

یافته‌های حاصل از این پژوهش‌ها در خصوص اشتراک دانش حاکی از اشتراک دانش ضعیف در (هاشم‌پور ۱۳۸۹؛ باواخانی ۱۳۸۸) و فقدان اشتراک دانش نظام‌مند در (Parirokh, Mallo 2007؛ Daneshgar, and Fattahi 2006؛ Mohammed and Anumba 2006؛ Maponya 2004؛ Mallo 2001) است. در خصوص اشتراک دانش برون سازمانی، فقدان آن در اثر پریخ، دانشگر، و فتاحی (۲۰۰۷) و وجود آن در پژوهش (Maponya 2004) مشاهده شد.

1. local residents

عوامل مؤثر بر اشتراک دانش نشان داد که عوامل انسانی در پژوهش هاشم‌پور (۱۳۸۹) وضعیت مناسبی دارد. تمایل و علاقه به اشتراک دانش و آگاهی از اهمیت و تأثیر آن بر اشتراک دانش (هاشم‌پور ۱۳۸۹؛ پریرخ ۱۳۸۵؛ Mallo، Parirokh, Daneshgar, and Fattahi 2007؛ 2001؛ Liu, Chang and Hu 2010)، مهارت و قابلیت متوسط کارکنان (باواخانی ۱۳۸۸)، اعتماد خوب (خاتمیان‌فر و پریرخ ۱۳۸۸)، زمان به عنوان مانعی بر اشتراک دانش (خاتمیان‌فر و پریرخ ۱۳۸۸)، احتکار دانش (Mallo 2001) و تأثیر هویت گروهی، ویژگی‌های کار، گوناگونی وظایف (Liu, Chang and Hu 2010) در نتایج این پژوهش‌ها نمایان است.

همچنین، عوامل سازمانی نامناسب (هاشم‌پور ۱۳۸۹)، ساختار سازمانی متوسط (نقی‌پور و دیگران ۱۳۸۷)، فرهنگ سازمانی ضعیف برای اشتراک دانش (باواخانی ۱۳۸۸؛ پریرخ ۱۳۸۵؛ Mallo 2001)، فرهنگ سازمانی خوب و حمایت مدیریت از اشتراک دانش (نقی‌پور و دیگران ۱۳۸۷)، عدم توجه مدیریت به اشتراک دانش (پریرخ ۱۳۸۵)، فقدان رویه‌ها و سیاست‌های سازمانی مناسب برای اشتراک دانش (Parirokh, Daneshgar, and Fattahi 2007)، نظام‌های انگیزشی ضعیف (هاشم‌پور ۱۳۸۹؛ باواخانی ۱۳۸۸؛ Mallo، Mohammed and Anumba 2006؛ 2001)، ارتباطات اجتماعی خوب (خاتمیان‌فر و پریرخ ۱۳۸۸)، تأثیر بازخورد اجتماعی بر اشتراک دانش (Liu, Chang and Hu 2010) و برعکس فقدان همکاری در پژوهش (Mohammed and Anumba 2006) و کارگروهی ضعیف (هاشم‌پور ۱۳۸۹؛ باواخانی ۱۳۸۸) در نتایج این پژوهش‌ها آمده است.

در خصوص ابزارها و فناوری اطلاعات نیز در پژوهش هاشم‌پور (۱۳۸۹) فناوری وضعیت نامشخص دارد. عدم تطابق بین فناوری‌ها و استفاده از آنها در مقاله پریرخ، دانشگر، و فتاحی (2007) مشاهده شد. برعکس در پژوهش هاشم‌پور (۱۳۸۹) استفاده از فناوری وضعیت مطلوبی دارد. فناوری وضعیت متوسط در پژوهش باواخانی (۱۳۸۸) و وضعیت نامناسب در پژوهش‌های پریرخ (۱۳۸۵) و Mallo (2001) دارد.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی، به روش پیمایشی - توصیفی انجام شده است. جامعه آماری از بین کارکنان کتابخانه‌های مرکزی ۱۰ دانشگاه زیر نظر وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی واقع در شهر تهران که دارای صفحه وب مستقل بودند (فقط یک پیوند به صفحه خانگی دانشگاه داشتند) انتخاب شدند. یک دانشگاه به علت عدم همکاری و بازگو کردن اینکه هیچ فردی روی وبسایت کتابخانه مرکزی کار نمی‌کند و

وبسایت آنها فرآیند روزآوری ندارد، از جامعه آماری حذف شد. در هر کتابخانه مرکزی، به تعداد کارکنان دست‌اندرکار وبسایت، پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری شد. بدین ترتیب از کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های زیر نظر وزارت علوم، پژوهشات و فناوری، ۲۵ پرسشنامه و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ۷ پرسشنامه گردآوری شد. لازم به اشاره است که جامعه پژوهش با نظر مدیر وبسایت‌ها انتخاب شد.

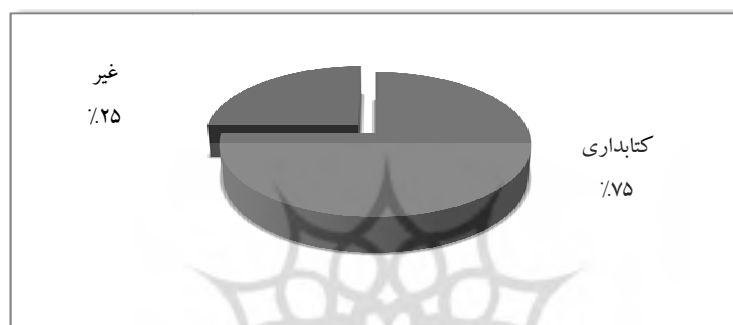
ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته در دو بخش پرسشنامه ویژگی‌های فردی و پرسشنامه اشتراک دانش است. این پرسشنامه براساس نکات و عناصری که حاصل مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش و نیز پرسشنامه پایان‌نامه‌های خارجی (Binz-Scharf Baharim 2008; Marof 2005; Jewels 2006; kadharmawan 2008; Chiu 2006; Chenamanneni 2006; 2003; Sikorski 2009; Papoutakis; 2005) است، طراحی گردید. روایی آن توسط بیش از ده نفر از اساتید رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی صاحب‌نظر در حوزه مدیریت دانش و رشته مدیریت بررسی شد. پرسشنامه شامل سه قسمت پرسشنامه ویژگی‌های فردی، پرسشنامه اشتراک دانش و سؤال باز، مبنی بر نحوه مدیریت و اشتراک دانش در وبسایت است. بخش اشتراک دانش پرسشنامه شامل عوامل مؤثر بر اشتراک دانش و مهارت و قابلیت کارکنان برای کار با وبسایت است. سؤال باز پرسشنامه به صورت حضوری از مدیران وبسایت سؤال شد. پرسشنامه‌ها به صورت حضوری توزیع گردید.

از آن‌جا که جامعه پژوهش، وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران، به صورت سرشماری انجام شد، تحلیل پرسشنامه فقط به صورت آمار توصیفی انجام گرفت. ابتدا ویژگی‌های شخصی پاسخگویان جامعه مورد پژوهش (بخش نخست پرسشنامه) به صورت جدول و با استفاده از شاخص‌های مرکزی توصیف شد. بخش دوم پرسشنامه که قسمت اصلی پرسشنامه است به بررسی عوامل مؤثر بر اشتراک دانش می‌پردازد. بیشتر این سؤال‌ها در قالب طیف لیکرت با نمره‌های یک تا پنج (نمره ۵ برای کاملاً موافقم و نمره ۱ برای کاملاً مخالفم) بیان شده است. برای بررسی هر یک از سؤال‌ها و عامل‌ها به صورت تک‌تک ملاک ارزیابی میانه یک تا پنج، یعنی سه (با توجه به ترتیبی بودن داده‌ها (حبیب‌پورگنابی و صفری‌شالی ۱۳۸۸، ۴۵) در نظر گرفته شده است. در هر سؤال، میانه کمتر از ۳ وضعیت عدم رضایت‌بخشی و میانه بیش از ۳ وضعیت رضایت‌بخشی را نشان داد. نتیجه‌گیری در خصوص وضعیت اشتراک دانش از جمع‌بندی عوامل مؤثر بر اشتراک دانش (عوامل سازمانی، فناوری اطلاعات، و انسانی) به دست آمد. سؤال باز پرسشنامه نیز به دلیل یکسان بودن مدیریت وبسایت میان کتابخانه‌ها، به صورت تشریحی، شرح داده و از آن نتیجه‌گیری شد.

#### ۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها

##### ۴-۱. داده‌های ویژگی فردی

نمودار ۱ رشته تحصیلی را نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی (۷۵٪) مربوط به رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی است. سایر رشته‌های تحصیلی مهندسی مکانیک (۲۵٪)، مهندسی کامپیوتر چهار مورد، علوم جانوری، مدیریت دولتی و فیزیک کاربردی هستند.



نمودار ۱. توزیع فراوانی رشته تحصیلی کارکنان وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران

جدول ۱. توزیع فراوانی / درصد وظیفه و نقش مدیریتی کارکنان وبسایت‌ها

| مدیر وبسایت | مسئول ساختار | مسئول محتوا | مسئول فنی | سایر کارکنان | نقش و وظیفه مدیریتی |
|-------------|--------------|-------------|-----------|--------------|---------------------|
| ۹           | ۱            | ۳           | ۲         | ۱۷           |                     |
| (۲۸/۱)      | (۳/۱)        | (۹/۴)       | (۶/۳)     | (۵۳/۱)       |                     |

داده‌های جدول ۱ وظیفه و نقش مدیریتی افراد را نشان می‌دهد. منظور از سایر کارکنان، کسانی هستند که نقش مدیریت و یا مسئولیتی بر عهده ندارند و به طور معمول نقش مشاوره‌ای در وبسایت ایفا می‌نمایند و یا در خصوص وبسایت نظر می‌دهند. داده‌ها حاکی از آن است که بیشترین نقش مدیریتی (۲۸/۱٪) مربوط به مدیر وبسایت است و بیشتر کارکنان (۵۳/۱٪) نقش مدیریتی ندارند و نقش مشاوره‌ای در بخش‌های مختلف وبسایت ایفا می‌نمایند.

جدول ۲. توزیع فراوانی / درصد نقش و وظیفه غیر مدیریتی کارکنان وبسایت‌ها

| مشاور فنی | مشاور ساختاری | مشاور محتوا | مشاور ساختار و محتوا | نقش و وظیفه غیر مدیریتی |
|-----------|---------------|-------------|----------------------|-------------------------|
| ۱         | ۲             | ۱۱          | ۳                    |                         |
| (۶)       | (۱۲)          | (۶۵)        | (۱۷)                 |                         |

جدول ۲ مربوط به داده‌های کارکنانی است که نقش و وظیفه مدیریتی ندارند و فقط بر روی وبسایت نظر می‌دهند و نقش مشاوره‌ای دارند. بیشترین فراوانی مربوط به نقش غیر مدیتی، مشاور محتوا (۶۵٪) است.

جدول ۳. توزیع فراوانی/ درصد میزان فعالیت کارکنان در وبسایت‌ها

| بسیار کم | کم     | متوسط  | زیاد   | بسیار زیاد | میزان فعالیت در وبسایت<br>کتابخانه مرکزی |
|----------|--------|--------|--------|------------|--|
| ۶        | ۵      | ۱۱     | ۶      | ۴          |  |
| (۱۸/۸)   | (۱۵/۶) | (۳۴/۴) | (۱۸/۸) | (۱۲/۵)     |  |

جدول ۳ میزان فعالیت کارکنان در وبسایت کتابخانه مرکزی را نشان می‌دهد. داده‌ها حاکی از آن است که میزان فعالیت آنها در سطح متوسط (۳۴/۴٪) است.

جدول ۴. توزیع فراوانی/ درصد دفعات نظرخواهی از کارکنان در وبسایت‌ها

| هر روز | هفته‌ای یک بار | هفته‌ای دو بار | هفته‌ای سه بار | هر وقت نیاز باشد | دفعات نظرخواهی از<br>وبسایت |
|--------|----------------|----------------|----------------|------------------|-----------------------------|
| ۴      | ۰              | ۲              | ۳              | ۲۳               |                             |
| (۱۲/۵) | ۰              | (۶/۳)          | (۹/۴)          | (۷۱/۹)           |                             |

داده‌های جدول ۴ مربوط به دفعات نظرخواهی از کارکنان در خصوص وبسایت کتابخانه مرکزی است. ۷۱/۹ درصد اعلام کردند هر وقت نیاز باشد از آنها نظرخواهی می‌کنند. به دلیل نظرخواهی در صورت نیاز است که در جدول ۴، فعالیت کارکنان در وبسایت متوسط است.

جدول ۵. توزیع فراوانی/ درصد علاقه به همکاری و تمایل به اشتراک‌گذاری دانش

| علاقه به کار و یا نظر دادن بر روی وبسایت | فراوانی (درصد) | تمایل و علاقه به اشتراک‌گذاری دانش در بخش‌های مختلف وبسایت |
|--|----------------|--|
| بلی                                      | ۳۲ (۱۰۰)       | ۲۹ (۹۰/۶)  |
| خیر                                      | ۰              | ۲ (۶/۳)  |
| بی‌پاسخ                                  | ۰              | ۱ (۳/۱)  |

میزان علاقه و یا اظهار نظر بر روی وبسایت کتابخانه مرکزی و بخش‌های مختلف آن در جدول ۵ نشان داده است. داده‌ها نشان می‌دهد که همه کارکنان (۱۰۰٪) اعلام کردند که با علاقه در وبسایت فعالیت و ۹۰/۶ درصد تمایل به اشتراک‌گذاری دانش در بخش‌های مختلف وبسایت را نیز دارند.



#### ۴-۲. داده‌های اشتراک دانش

جدول ۶. توزیع فراوانی/ درصد مؤلفه‌های عامل اربرد ابزارها و فناوری اطلاعات میان کارکنان وبسایت‌ها

| میان‌ه | کاملاً مخالفم | مخالفم      | نظری ندارم   | موافقم       | کاملاً موافقم | مؤلفه‌های کاربرد ابزارها و فناوری اطلاعات و ارتباطات                                  |
|--------|---------------|-------------|--------------|--------------|---------------|---|
| ۵      | ۰             | ۱<br>(۳/۱)  | ۱<br>(۳/۱)   | ۹<br>(۲۸/۱)  | ۲۱<br>(۶۵/۶)  | شما اعتقاد دارید داشتن ابزارها و فناوری‌های مناسب برای به اشتراک گذاشتن دانش مهم است. |
| ۴      | ۰             | ۷<br>(۲۱/۹) | ۸<br>(۲۵)    | ۱۱<br>(۳۴/۴) | ۶<br>(۱۸/۸)   | شما ابزارها و فناوری‌های مناسب و کافی برای به اشتراک گذاشتن دانش خود در اختیار دارید. |
| ۴      | ۰             | ۱<br>(۱/۵)  | ۱۲<br>(۱۷/۶) | ۴<br>(۵/۹)   | ۱۵<br>(۲۲/۱)  | عامل کاربرد ابزارها و فناوری اطلاعات و ارتباطات                                       |

اولین مؤلفه بررسی شده از اشتراک دانش، ابزارها و فناوری اطلاعات و ارتباطات است که نقش مهمی در تسهیل اشتراک دانش دارد. میان‌ه ۴ آن در جدول ۶ نشان می‌دهد که این عامل جایگاه مناسبی در اشتراک دانش دارد و کارکنان ابزارها و فناوری‌های مناسبی برای اشتراک دانش در اختیار و به نقش مؤثر آنها در اشتراک دانش اعتقاد دارند.

جدول ۷. توزیع فراوانی/ درصد مؤلفه‌های عوامل انسانی میان کارکنان وبسایت‌ها

| میان‌ه | کاملاً مخالفم | مخالفم     | نظری ندارم  | موافقم       | کاملاً موافقم | مؤلفه‌های عوامل انسانی   |
|--------|---------------|------------|-------------|--------------|---------------|--|
| ۴      | ۰             | ۱<br>(۳/۱) | ۴<br>(۱۲/۵) | ۱۴<br>(۴۳/۸) | ۱۳<br>(۴۰/۶)  | ۱ خصوصیات و ویژگی‌های فردی نقش ویژه‌ای را در اشتراک دانش دارند.      |
| ۴      | ۱<br>(۳/۱)    | ۲<br>(۶/۳) | ۵<br>(۱۵/۶) | ۱۰<br>(۳۱/۳) | ۱۴<br>(۴۳/۸)  | ۲ افرادی که در کار و وظایفشان موفق هستند به اشتراک دانش تمایل دارند. |
| ۴      | ۰             | ۲<br>(۶/۳) | ۵<br>(۱۵/۶) | ۱۸<br>(۵۶/۳) | ۷<br>(۲۱/۹)   | ۳ شما آگاهی کافی از اهمیت اشتراک دانش دارید.                         |
| ۴      | ۰             | ۰          | ۷<br>(۲۱/۹) | ۱۲<br>(۳۷/۵) | ۱۳<br>(۴۰/۶)  | ۴ برای شما مهم است برای به اشتراک گذاری دانش خود وقت بگذارید.        |
| ۴      | ۰             | ۰          | ۷<br>(۲۱/۹) | ۱۶<br>(۵۰)   | ۹<br>(۲۸/۱)   | ۵ با به اشتراک گذاشتن دانش خود، اعتماد به نفس به دست می‌آورید.       |

←

| ردیف | مؤلفه‌های عوامل انسانی  | کاملاً موافقم | موافقم       | نظری ندارم   | مخالقم     | کاملاً مخالفم | میانگین |
|------|---|---------------|--------------|--------------|------------|---------------|---------|
| ۶    | اعتقاد دارید اشتراک دانش شما را مطلع و آگاه و به‌روز نگه می‌دارد.   | ۱۳<br>(۴۰/۶)  | ۱۴<br>(۴۳/۸) | ۵<br>(۱۵/۶)  | ۰          | ۰             | ۴       |
| ۷    | اعتقاد دارید به اشتراک‌گذاری دانش با دیگران، مهارت‌ها و دانش شما را افزایش می‌دهد.                                      | ۱۵<br>(۴۶/۹)  | ۱۱<br>(۳۴/۴) | ۶<br>(۱۸/۸)  | ۰          | ۰             | ۴       |
| ۸    | اعتقاد دارید به اشتراک‌گذاری دانش با همکارانتان، کیفیت انجام کار شما را بهبود می‌بخشد.                                  | ۱۷<br>(۵۳/۱)  | ۱۰<br>(۳۱/۳) | ۴<br>(۱۲/۵)  | ۰          | ۱<br>(۳/۱)    | ۵       |
| ۹    | شما فقط دانشتان را با کسانی می‌توانید به اشتراک بگذارید که به آنها اعتماد دارید.  | ۷<br>(۲۱/۹)   | ۶<br>(۱۸/۸)  | ۱۰<br>(۳۱/۳) | ۸<br>(۲۵)  | ۱<br>(۳/۱)    | ۳       |
| ۱۰   | شما از اشتراک دانش با همکارانتان لذت می‌برید و احساس خوشایندی به شما دست می‌دهد.  | ۱۰<br>(۳۱/۳)  | ۱۸<br>(۵۶/۳) | ۴<br>(۱۲/۵)  | ۰          | ۰             | ۴       |
| ۱۱   | چون می‌دانید که همکارانتان به شما کمک می‌کنند بنابراین عادلانه هست، زمانی که به دانش شما نیاز دارند به آنها کمک نمایید. | ۱۱<br>(۳۴/۴)  | ۱۰<br>(۳۱/۳) | ۱۰<br>(۳۱/۳) | ۱<br>(۳/۱) | ۰             | ۴       |
| ۱۲   | با به اشتراک گذاشتن دانش خود، در عوض دانشی به دست می‌آورید که به شما کمک می‌کند وظایفتان را بهتر انجام دهید.            | ۱۴<br>(۴۳/۸)  | ۱۳<br>(۴۰/۶) | ۳<br>(۹/۴)   | ۱<br>(۳/۱) | ۱<br>(۳/۱)    | ۴       |
| ۱۳   | با به اشتراک گذاشتن دانش خود، این احساس را به دست می‌آورید که همه چیز را می‌دانید.                                      | ۶<br>(۱۸/۸)   | ۱۷<br>(۵۳/۱) | ۵<br>(۱۵/۶)  | ۳<br>(۹/۴) | ۱<br>(۳/۱)    | ۴       |
| ۱۴   | با به اشتراک گذاشتن دانش خود، آسیب و لطمه‌ای به کار شما وارد نخواهد شد.   | ۸<br>(۲۵)     | ۱۸<br>(۵۶/۳) | ۴<br>(۱۲/۵)  | ۲<br>(۶/۳) | ۰             | ۴       |
| ۱۵   | برای شما اشتراک دانش با همکارانتان معقولانه و منطقی است.  | ۱۴<br>(۴۳/۸)  | ۱۳<br>(۴۰/۶) | ۴<br>(۱۲/۵)  | ۱<br>(۳/۱) | ۰             | ۴       |

→

| ردیف | مؤلفه‌های عوامل انسانی  | کاملاً موافقم | موافقم    | نظری ندارم | مخالقم    | کاملاً مخالفم | میانگین |
|------|---|---------------|-----------|------------|-----------|---------------|---------|
| ۱۶   | برای کارکنان مهم است که شما دانش خود را به اشتراک بگذارید تا از آنها استفاده نمایند.  | ۸ (۲۵)        | ۱۳ (۴۰/۶) | ۸ (۲۵)     | ۳ (۹/۴)   | ۰             | ۴       |
| ۱۷   | وقتی شما دانشتان را با همکارانتان به اشتراک می‌گذارید، انتظار دارید که آنها نیز دانش مورد نیاز شما را در اختیارتان قرار دهند. | ۱۰ (۳۱/۳)     | ۱۲ (۳۷/۵) | ۷ (۲۱/۹)   | ۳ (۹/۴)   | ۰             | ۴       |
| ۱۸   | اعتقاد دارید که با به اشتراک گذاشتن دانش خود، قدرت شما برای تصمیمات تأثیرگذار افزایش یابد.                                    | ۱۰ (۳۱/۳)     | ۱۷ (۵۳/۱) | ۳ (۹/۴)    | ۲ (۶/۳)   | ۰             | ۴       |
| ۱۹   | شما ترجیح می‌دهید که کارکنان خود از دانش شما جویا شوند تا اینکه شما به صورت داوطلبانه آنها را در اختیارشان قرار دهید.         | ۱ (۳/۱)       | ۵ (۱۵/۶)  | ۱۱ (۳۴/۴)  | ۱۲ (۳۷/۵) | ۳ (۹/۴)       | ۳       |
| ۲۰   | شما فقط دانشتان را زمانی به اشتراک می‌گذارید که فکر کنید به دانش شما نیاز است.  | ۰             | ۴ (۱۲/۵)  | ۱۰ (۳۱/۳)  | ۱۲ (۳۷/۵) | ۶ (۱۸/۸)      | ۲       |
| ۲۱   | شما نیازی به دانش دیگران ندارید.  | ۱۹ (۵۹/۴)     | ۸ (۲۵)    | ۲ (۶/۳)    | ۳ (۹/۴)   | ۰             | ۵       |
| ۲۲   | به اشتراک گذاری دانش با افرادی که از شما با تجربه‌تر هستند دشوار است.   | ۵ (۱۵/۶)      | ۱۱ (۳۴/۴) | ۶ (۱۸/۸)   | ۶ (۱۸/۸)  | ۴ (۱۲/۵)      | ۳/۵     |
| ۲۳   | با به اشتراک گذاشتن دانش خود، ترس از این دارید که دانش اشتباهی را انتقال دهید که دیگران را می‌تواند به اشتباه بیاندازد.       | ۴ (۱۲/۵)      | ۱۵ (۴۶/۹) | ۷ (۲۱/۹)   | ۶ (۱۸/۸)  | ۰             | ۴       |
| ۲۴   | اشتراک دانش با همکارانتان موجب کم شدن ارزش شما می‌شود.  | ۱۲ (۳۷/۵)     | ۱۳ (۴۰/۶) | ۴ (۱۲/۵)   | ۳ (۹/۴)   | ۰             | ۴       |
| ۲۵   | اشتراک دانش با همکارانتان موجب کم شدن قدرت شما می‌شود.  | ۱۰ (۳۱/۳)     | ۱۲ (۳۷/۵) | ۵ (۱۵/۶)   | ۵ (۱۵/۶)  | ۰             | ۴       |

←

→

| ردیف | مؤلفه‌های عوامل انسانی  | کاملاً موافقم | موافقم       | نظری ندارم  | مخالقم      | کاملاً مخالفم | میانگین |
|------|---|---------------|--------------|-------------|-------------|---------------|---------|
| ۲۶   | وقتی که شما دانشتان را با همکارانتان به اشتراک می‌گذارید عقیده دارید دانشی را از دست می‌دهید که کسی دیگر آن را ندارد. | ۹<br>(۲۸/۱)   | ۱۵<br>(۴۶/۹) | ۳<br>(۹/۴)  | ۵<br>(۱۵/۶) | ۰             | ۴       |
| ۲۷   | به اشتراک گذاری دانش با همکارانتان باعث از دست رفتن دانشی از شما می‌شود که شما را متفاوت از دیگران کرده بود.          | ۸<br>(۲۵)     | ۱۴<br>(۴۳/۸) | ۴<br>(۱۲/۵) | ۵<br>(۱۵/۶) | ۱<br>(۳/۱)    | ۴       |
|      | عوامل انسانی  | ۹<br>(۱۳/۲)   | ۱۸<br>(۲۶/۵) | ۵<br>(۷/۴)  | ۰           | ۰             | ۴       |

داده‌های جدول ۷، فراوانی و درصد فراوانی مربوط به عوامل انسانی اشتراک دانش را نشان می‌دهد. در این بخش سؤال‌های ۲۱ تا ۲۷، با اینکه جهتشان منفی است و میانگین آنها زیر ۳ است، اما در واقع میانگین کم آنها برعکس سؤالات دیگر مثبت بودن آنها را نشان می‌دهد. همچنین این سؤال‌ها جزء موانع فردی اشتراک دانش هستند.

عوامل انسانی مهم‌ترین عامل در اشتراک دانش است، زیرا با خود انسان که عامل و دلیل اشتراک دانش است سروکار دارد. عوامل انسانی در جدول ۸ میان کارکنان وبسایت با میانگین ۴ وضعیت مناسبی دارد. خصوصیات و ویژگی‌های فردی که از عوامل انسانی مؤثر بر اشتراک دانش و منشأ تمامی رفتارها و بازخوردهای انسان هستند و بر مهارت‌های فردی و ارتباطی افراد نیز تأثیر دارد، از دید کارکنان وبسایت‌ها نقش ویژه‌ای در اشتراک دانش دارند. افرادی که در کار و وظایفشان موفق هستند از آن جایی که می‌توانند منبع معتبری برای اشتراک دانش باشند از دید کارکنان وبسایت‌ها به اشتراک دانش تمایل بیشتری دارند.

آگاهی از اهمیت و مزایای اشتراک دانش از عوامل مؤثر بر اشتراک دانش و فقدان آن مانعی بر اشتراک دانش است، چرا که اگر فردی به اهمیت و مزایای آن واقف نباشد، تمایلی به انجام آن نخواهد داشت. بنابراین، کارکنان وبسایت‌ها به اهمیت اشتراک دانش واقف‌اند و آگاهی از اهمیت دانش خود برای دیگران و دانش دیگران برای خود دارند زیرا آنها اعتقاد دارند اشتراک دانش آنها را آگاه و به روز نگه می‌دارد، مهارت‌ها و دانش و کیفیت انجام کار و وظایف آنها را بهبود می‌بخشد. فقدان زمان که یکی از موانع اشتراک دانش است و باعث

ارجحیت دادن سایر کارها بر اشتراک دانش می‌شود، در میان کارکنان وبسایت‌ها، مانعی بر اشتراک دانش نیست و آنها برای اشتراک دانش خود وقت می‌گذارند زیرا آگاهی از اهمیت اشتراک دانش و انگیزه و نگرش مثبتی به اشتراک دانش دارند.

کارکنان وبسایت‌ها انگیزه و نگرش مثبتی - از عوامل انسانی مهم و دلیل اشتراک دانش هستند و فقدان آنها مانعی بر اشتراک دانش است - برای اشتراک دانش دارند، زیرا آنها اشتراک دانش را امری معقول و منطقی می‌دانند، با اشتراک دانش اعتماد به نفس بیشتری کسب می‌کنند و این احساس را دارند که همه چیز را می‌دانند، اشتراک دانش به آنها احساس خوشایند و احساس قدرت تصمیم‌گیری می‌دهد. وجود اعتماد در سطح فردی و سازمانی یکی از مهم‌ترین عوامل انسانی مؤثر بر اشتراک دانش است. در نتیجه اعتماد به فرد و سازمان است که افراد می‌توانند دانش خود را به اشتراک بگذارند و فقدان اعتماد مانعی بر اشتراک دانش است. با توجه به اهمیت اعتماد، با این حال اعتماد میان کارکنان وبسایت‌ها در حد متوسط و فقدان آن تا حدودی مانع بر اشتراک دانش است زیرا کارکنان وبسایت‌ها دانش خود را با افرادی به اشتراک می‌گذارند که به آنها اعتماد دارند.

تعهد عامل مهم دیگری در میان عوامل انسانی اشتراک دانش است. تعهد باعث می‌شود افراد دانش خود را به صورت مداوم به اشتراک بگذارند و فرد متعهد گرایش به اشتراک دانش دوجانبه بیشتری داشته باشد. تعهد، وضعیت مناسبی میان کارکنان وبسایت‌ها دارد و یک تعهد و اشتراک دانش دوطرفه میان کارکنان وجود دارد. مهارت و قابلیت کارکنان و تجربه آنها از یک سو نقش مهمی در اشتراک دانش دارد، اما از سویی اگر آنها ترس از دست دادن دانش و مهارت منحصر به فرد خود را داشته باشند، می‌تواند مانعی بر اشتراک دانش باشد. در این پژوهش، مهارت و تجربه کارکنان وبسایت‌ها، تا حدودی مانعی بر اشتراک دانش است زیرا به اشتراک‌گذاری دانش با افراد با تجربه‌تر برای آنها دشوار است.

احتکار دانش و ترس از دست دادن دانشی که افراد در اختیار دارند و آنها را از دیگران متمایز می‌کند مانعی بر اشتراک دانش است. با اینکه کارکنان وبسایت‌ها اشتراک دانش را آسیب و لطمه‌ای به کار خود و باعث کم شدن قدرت و ارزششان و از دست دادن دانش منحصر به فردشان نمی‌دانند اما دانش خود را در صورت نیاز به اشتراک می‌گذارند و تمایل کمتری به اشتراک دانش داوطلبانه دارند. بنابراین، احتکار دانش وضعیت متوسطی میان کارکنان وبسایت‌ها دارد.

جدول ۸. توزیع فراوانی و درصد مؤلفه‌های عوامل سازمانی میان کارکنان وبسایت‌ها

| ردیف | مؤلفه‌های عوامل سازمانی   | کاملاً موافقم | مواقفم    | نظری ندارم | مخالفم   | کاملاً مخالفم | میانگین |
|------|---|---------------|-----------|------------|----------|---------------|---------|
| ۱    | پویایی و تعامل خوبی بین اعضای وبسایت وجود دارد و همه خوش برخورد و دوستانه با سایر کارکنان هستند.          | ۶ (۱۸/۸)      | ۱۶ (۵۰)   | ۹ (۲۸/۱)   | ۱ (۳/۱)  | ۰             | ۴       |
| ۲    | کارکنان وبسایت نسبت به یکدیگر نگرش مثبتی دارند.   | ۴ (۱۲/۵)      | ۱۴ (۴۳/۸) | ۱۴ (۴۳/۸)  | ۰        | ۰             | ۴       |
| ۳    | رابطه کاری شما با کارکنان وبسایت خوب است.   | ۵ (۱۵/۶)      | ۲۴ (۷۵)   | ۱ (۳/۱)    | ۲ (۶/۳)  | ۰             | ۴       |
| ۴    | به دانش شما در خصوص وبسایت اهمیت داده می‌شود.   | ۶ (۱۸/۸)      | ۱۹ (۵۹/۴) | ۵ (۱۵/۶)   | ۲ (۶/۳)  | ۰             | ۴       |
| ۵    | شما به آسانی می‌توانید نظر و دانشتان را با کارکنان وبسایت به اشتراک بگذارید.                              | ۷ (۲۱/۹)      | ۲۰ (۶۲/۵) | ۳ (۹/۴)    | ۲ (۶/۳)  | ۰             | ۴       |
| ۶    | در صورت مشارکت و همفکری در خصوص وبسایت با سایر کارکنان اطلاعاتی که شما نیاز دارید به دست می‌آورد.         | ۸ (۲۵)        | ۲۰ (۶۲/۵) | ۳ (۹/۴)    | ۱ (۳/۱)  | ۰             | ۴       |
| ۷    | تصمیماتی که بر روی وبسایت گرفته می‌شود به شکل گروهی و غیرمتمرکز است.                                      | ۲ (۶/۳)       | ۱۶ (۵۰)   | ۱۱ (۳۴/۴)  | ۲ (۶/۳)  | ۱ (۳/۱)       | ۴       |
| ۸    | مسئولیت‌ها و امور مربوط به وبسایت به طور مشترک بین کارکنان انجام می‌شود بدون آنکه به فرد خاصی واگذار شود. | ۲ (۶/۳)       | ۱۳ (۴۰/۶) | ۶ (۱۸/۸)   | ۹ (۲۸/۱) | ۲ (۶/۳)       | ۳       |
| ۹    | کارکنان برای امور مربوط به وبسایت به خوبی با یکدیگر مشارکت و تعامل دارند.                                 | ۲ (۶/۳)       | ۱۸ (۵۶/۳) | ۶ (۱۸/۸)   | ۶ (۱۸/۸) | ۰             | ۴       |
| ۱۰   | وقتی شما برای امور وبسایت به مشکل برمی‌خورید و یا از همکاران سؤال دارید آنها تمایل دارند کمک نمایند.      | ۱۰ (۳۱/۳)     | ۱۳ (۴۰/۶) | ۴ (۱۲/۵)   | ۴ (۱۲/۵) | ۱ (۳/۱)       | ۴       |

←

→

| ردیف | مؤلفه‌های عوامل سازمانی   | کاملا موافقم | موافقم       | نظری ندارم   | مخالقم       | کاملا مخالفم | میان |
|------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------|
| ۱۱   | شما تشویق می‌شوید هر آنچه را در خصوص وبسایت در نظر دارید بازگو نمایید حتی اگر برخی با آن مخالف باشند.           | ۶<br>(۱۸/۸)  | ۱۷<br>(۵۳/۱) | ۷<br>(۲۱/۹)  | ۲<br>(۶/۳)   | ۰            | ۴    |
| ۱۲   | محیط امنی برای بحث‌های باز و اشتراک دانش در خصوص وبسایت وجود دارد   | ۷<br>(۲۱/۹)  | ۱۲<br>(۳۷/۵) | ۹<br>(۲۸/۱)  | ۳<br>(۹/۴)   | ۱<br>(۳/۱)   | ۴    |
| ۱۳   | هر شخصی بر اساس موقعیتش بر روی وبسایت نظر می‌دهد.   | ۵<br>(۱۵/۶)  | ۱۸<br>(۵۶/۳) | ۷<br>(۲۱/۹)  | ۲<br>(۶/۳)   | ۰            | ۴    |
| ۱۴   | کارکنان وبسایت نه فقط با کلمات بلکه در عمل نیز به اشتراک‌گذاری دانش تشویق می‌شوند.                              | ۳<br>(۹/۴)   | ۱۵<br>(۴۶/۹) | ۹<br>(۲۸/۱)  | ۵<br>(۱۵/۶)  | ۰            | ۴    |
| ۱۵   | مدیر وبسایت از شما خواسته است که اگر نیاز بود حتماً از دانش دیگران استفاده نمایید.                              | ۶<br>(۱۸/۸)  | ۱۱<br>(۳۴/۴) | ۸<br>(۲۵)    | ۶<br>(۱۸/۸)  | ۱<br>(۳/۱)   | ۴    |
| ۱۶   | به اشتراک‌گذاری دانش با کارکنان وبسایت برای شما پاداش و پرداخت اضافی به همراه دارد.                             | ۰            | ۲<br>(۶/۳)   | ۵<br>(۱۵/۶)  | ۱۳<br>(۴۰/۶) | ۱۲<br>(۳۷/۵) | ۲    |
| ۱۷   | شما انتظار دارید امنیت شغلی بیشتری را به دست بیاورید زمانی که دانشتان را با کارکنان وبسایت به اشتراک می‌گذارید. | ۱<br>(۳/۱)   | ۱۵<br>(۴۶/۹) | ۱۰<br>(۳۱/۳) | ۴<br>(۱۲/۵)  | ۲<br>(۶/۳)   | ۴    |
| ۱۸   | مدیر وبسایت زمانی که دانش خود را با کارکنان وبسایت به اشتراک می‌گذارد از شما تعریف و تحسین و قدرانی می‌کند.     | ۲<br>(۶/۳)   | ۸<br>(۲۵)    | ۱۴<br>(۴۳/۸) | ۵<br>(۱۵/۶)  | ۳<br>(۹/۴)   | ۳    |
|      | عوامل سازمانی   | ۳<br>(۴/۴)   | ۱۸<br>(۲۶/۵) | ۱۰<br>(۱۴/۷) | ۱<br>(۱/۵)   | ۰            | ۴    |

در جدول ۸ عوامل سازمانی اشتراک دانش با میانه ۴ از وضعیت مناسبی میان کارکنان وبسایت‌ها برخوردار است. ارتباطات و روابط اجتماعی خوبی، میان کارکنان وبسایت‌ها وجود دارد. آنها نگرش مثبتی به یکدیگر دارند و با هم خوش‌برخورد و دوستانه رفتار می‌کنند. همکاری همچنین، نتیجه‌گیری‌ها حاکی از همکاری خوب که نقش مهمی در عوامل سازمانی دارد، میان کارکنان وبسایت‌ها است. از آن‌جا که به دانش کارکنان در وبسایت‌ها اهمیت داده می‌شود، بنابراین به آسانی دانش خود را به اشتراک می‌گذارند؛ همکاری خوبی برای امور مربوط به وبسایت و تمایل کمک به یکدیگر را در صورت نیاز دارند. با اینکه به علت همکاری خوب کارها به صورت گروهی و مشارکتی انجام می‌شود، اما واگذاری مسئولیت به افراد خاص وجود دارد.

ساختار نامناسب سازمانی و وجود هویت گروهی ممتاز و مغایر مانعی بر اشتراک دانش است. کارکنان وبسایت‌ها نیز بر اساس موقعیتشان بر روی وبسایت نظر می‌دهند که این مسأله ممکن است مانعی بر اشتراک دانش باشد. فرهنگ سازمانی و مدیریت حاکم بر سازمان نقش مهمی در اشتراک دانش دارند، به ویژه زمانی که مدیران سازمان‌ها به اشتراک دانش به عنوان مزیت رقابتی بنگرند.

در این پژوهش، وضعیت فرهنگ سازمانی و مدیریت متوسط است و کارکنان وبسایت‌ها به اشتراک دانش و استفاده از دانش دیگران تا حدودی تشویق می‌شوند. همچنین، در این خصوص فقدان نظام‌های انگیزشی که شامل پاداش و پرداخت اضافی در قبال اشتراک دانش و مشوقی برای آن می‌شود، قابل مشاهده است. فقدان امنیت شغلی که یکی از موانع سازمانی اشتراک دانش است و در این خصوص مدیران موظف هستند محیط امنی را برای اشتراک دانش به وجود بیاورند تا کارکنان ترس از دست دادن مالکیت معنوی دانش خود را نداشته باشند. در این باره، کارکنان وبسایت‌ها انتظار بیشتری برای کسب امنیت شغلی دارند.

جدول ۹. توزیع فراوانی/درصد اشتراک دانش

| کاملاً موافقم | مخالقم | نظری ندارم  | موافقم       | کاملاً موافقم | اشتراک دانش |
|---------------|--------|-------------|--------------|---------------|-------------|
| ۰             | ۰      | ۸<br>(۱۱/۸) | ۲۰<br>(۲۹/۴) | ۴<br>(۵/۹)    |             |
| میانه کل: ۴   |        |             |              |               |             |



اشتراک دانش از جمع‌بندی سه عامل سازمانی، انسانی و ابزارها و فناوری اطلاعات و ارتباطات به دست می‌آید. میانه ۴ اشتراک دانش نشان‌دهنده وضعیت خوب اشتراک دانش میان کارکنان وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران است.

جدول ۱۰. رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار بر اشتراک دانش میان کارکنان

| رتبه‌بندی عامل‌ها | ابزارها و فناوری اطلاعات | عوامل انسانی | عوامل سازمانی |
|-------------------|--------------------------|--------------|---------------|
| رتبه میانگین‌ها   | ۹/۷۳                     | ۹/۹۷         | ۸/۵۸          |

رتبه‌بندی عامل‌ها با استفاده از آزمون فریدمن بر اساس رتبه میانگین‌ها تحلیل می‌شود. جدول ۱۰ رتبه‌بندی عامل‌ها و وضعیت آنها را در اشتراک دانش میان کارکنان وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران نشان می‌دهد که عوامل انسانی، عامل ابزارها و فناوری اطلاعات و ارتباطات و عوامل سازمانی به ترتیب رتبه اول تا سوم را به خود اختصاص داده‌اند.

جدول ۱۱. توزیع فراوانی/درصد داشتن دانش و مهارت کارکنان در بخش‌های مختلف وبسایت‌ها

| ردیف | زمینه‌ها                | بلی          | خبر          | ردیف | زمینه‌ها   | بلی          | خبر          |
|------|-------------------------|--------------|--------------|------|--|--------------|--------------|
| ۱    | انتخاب محتوا            | ۳۰<br>(۹۳/۸) | ۲<br>(۶/۳)   | ۱۷   | تعریف وبسایت برای موتورهای جستجو                               | ۱۵<br>(۴۶/۹) | ۱۷<br>(۵۳/۱) |
| ۲    | بررسی محتوا             | ۲۵<br>(۷۸/۱) | ۷<br>(۲۱/۹)  | ۱۸   | کوکی‌ها  | ۴<br>(۱۲/۵)  | ۲۸<br>(۸۷/۵) |
| ۳    | تولید محتوا             | ۲۵<br>(۷۸/۱) | ۷<br>(۲۱/۹)  | ۱۹   | امنیت وبسایت   | ۸<br>(۲۵)    | ۲۴<br>(۷۵)   |
| ۴    | سازماندهی محتوای وبسایت | ۲۶<br>(۸۱/۳) | ۶<br>(۱۸/۸)  | ۲۰   | نقشه سایت  | ۱۰<br>(۳۱/۳) | ۲۲<br>(۶۸/۸) |
| ۵    | گزینش واژگان مناسب      | ۱۹<br>(۵۹/۴) | ۱۳<br>(۴۰/۶) | ۲۱   | طراحی نمادها (آیکون‌ها)  | ۱۱<br>(۳۴/۴) | ۲۱<br>(۶۵/۶) |
| ۶    | روزآمدسازی وبسایت       | ۲۷<br>(۸۴/۴) | ۵<br>(۱۵/۶)  | ۲۲   | ایجاد قابلیت‌ها و ارزش افزوده برای سایت (مانند لینک‌های مختلف) | ۲۲<br>(۶۸/۸) | ۱۰<br>(۱۳/۳) |

←

→

| ردیف                                       | موضوع                                    | بلی          | خبر          | ردیف | موضوع   | بلی          | خبر          |
|--|--|--------------|--------------|------|---|--------------|--------------|
| ۷  | افزایش کاربری وبسایت از لحاظ اطلاع‌رسانی | ۲۶<br>(۸۱/۳) | ۶<br>(۱۸/۸)  | ۲۳   | تنگ (برچسب‌های وبسایت)                              | ۱۱<br>(۳۴/۴) | ۲۱<br>(۶۵/۶) |
| ۸  | افزایش کاربری وبسایت از لحاظ خدمات‌رسانی | ۲۵<br>(۷۸/۱) | ۷<br>(۲۱/۹)  | ۲۴   | دریافت نظرات کاربران راجع به سایت                   | ۱۸<br>(۵۶/۳) | ۱۴<br>(۴۳/۸) |
| ۹  | بررسی میزان بازدیدها از وبسایت           | ۱۵<br>(۴۶/۹) | ۱۷<br>(۵۳/۱) | ۲۵   | انتخاب طرح، رنگ، فونت و جنبه‌های زیبایی شناختی سایت | ۲۲<br>(۶۸/۸) | ۱۰<br>(۱۳/۳) |
| ۱۰   | مدیریت فنی                               | ۷<br>(۲۱/۹)  | ۲۵<br>(۷۸/۱) | ۲۶   | رابط کاربر وبسایت                                   | ۱۱<br>(۳۴/۴) | ۲۱<br>(۶۵/۶) |
| ۱۱   | افزایش میزان رویت وبسایت                 | ۱۷<br>(۵۳/۱) | ۱۵<br>(۴۶/۹) | ۲۷   | طراحی راهنمای وبسایت                                | ۱۸<br>(۵۶/۳) | ۱۴<br>(۴۳/۸) |
| ۱۲   | زبان‌های برنامه‌نویسی وبسایت             | ۴<br>(۱۲/۵)  | ۲۸<br>(۸۷/۵) | ۲۸   | طراحی ساختار منوها                                  | ۱۳<br>(۴۰/۶) | ۱۹<br>(۵۹/۴) |
| ۱۳   | ساختار فنی صفحات (ایستاتیک، پویا و....)  | ۶<br>(۱۸/۸)  | ۲۶<br>(۸۱/۳) | ۲۹   | پشتیبانی و پاسخ‌گویی آنلاین در وبسایت               | ۱۴<br>(۴۳/۸) | ۱۸<br>(۵۶/۳) |
| ۱۴   | فرم‌های تحت وب                           | ۵<br>(۱۵/۶)  | ۲۷<br>(۸۴/۴) | ۳۰   | دسترس‌پذیری وبسایت                                  | ۱۴<br>(۴۳/۸) | ۱۸<br>(۵۶/۳) |
| ۱۵   | خدمات وبی (وب سرویس) کتابخانه‌ها         | ۱۴<br>(۴۳/۸) | ۱۸<br>(۵۶/۳) | ۳۱   | ارائه ایده‌های نو راجع به خدمات سایت                | ۱۸<br>(۵۶/۳) | ۱۴<br>(۴۳/۸) |
| ۱۶   | ابزارهای وبی اشاعه اطلاعات مانند آ.آ.اس  | ۷<br>(۲۱/۹)  | ۲۵<br>(۷۸/۱) | ۳۲   | استانداردهای W3C                                    | ۰            | ۳۲<br>(۱۰۰)  |
| داشتن دانش و مهارت در بخش‌های مختلف وبسایت |  |              | بله          |      | خیر   |              |              |
|  |  |              | ۱۴ (۴۳/۸)    |      | ۱۸ (۵۶/۳)   |              |              |

جدول ۱۲. توزیع فراوانی/ درصد داشتن دانش و مهارت در وبسایت بر اساس بخش‌های مختلف

| خیر       | بلی       | توانایی اشتراک دانش در وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی بر اساس بخش‌های مختلف |
|-----------|-----------|--|
| ۱۴ (۴۳/۸) | ۱۸ (۵۶/۳) | بخش محتوایی  |
| ۱۶ (۵۰)   | ۱۶ (۵۰)   | بخش ساختاری  |
| ۲۱ (۶۵/۶) | ۱۱ (۳۴/۴) | بخش فنی  |

قابلیت و مهارت کارکنان، نقش مؤثری در اشتراک دانش آنها در وبسایت‌ها دارد. در صورتی که کارکنان، دانش کار با وبسایت نداشته باشند نمی‌توانند در خصوص آن اظهارنظری نمایند و یا اشتراک دانشی داشته باشند. در جدول ۱۱ دانش کارکنان در بخش‌های ساختاری، محتوایی و فنی وبسایت آمده است. در این جدول، گزینه‌های ۱ تا ۷ مربوط به بخش محتوایی، گزینه‌های ۸ تا ۱۹ مربوط به بخش فنی وبسایت و گزینه‌های ۲۰ تا ۲۸ مربوط به بخش ساختاری وبسایت است. گزینه‌های ۲۹ تا ۳۲، دو بخش یا بیشتر را دربرمی‌گیرند. یافته‌های جدول ۱۱ نشان می‌دهد ۵۶/۳ درصد کارکنان دانش و مهارت کافی در خصوص وبسایت را ندارند. همچنین، داده‌های جدول ۱۲ که مجموع داده‌های جدول ۱۱ است، نشان می‌دهد که بیشتر افراد در بخش محتوا (۵۶/۳٪) دانش و مهارت کافی دارند تا بخش ساختاری و فنی. چنانچه در نتایج جدول ۳ نیز مشاهده شد، بیشتر افرادی که در وبسایت کتابخانه مشغول به کار هستند یا نظر می‌دهند، بیشتر در بخش محتوایی وبسایت هستند.

##### ۵. شیوه اشتراک دانش و مدیریت وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران

سؤال بازی مبنی بر شیوه اشتراک دانش و مدیریت وبسایت کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران به صورت حضوری از مدیر وبسایت‌ها پرسیده شد. در پاسخ به این سؤال، تمامی مدیران وبسایت‌ها اظهار داشتند که خود دانشگاه بخشی با نام فناوری اطلاعات دارد که همه وبسایت‌های دانشگاه مانند وبسایت کتابخانه در آنجا تأسیس شده است و مدیریت می‌شود و یا اینکه برخی وبسایت کتابخانه‌ها به صورت برون‌سپاری توسط شرکت‌هایی طراحی و راه‌اندازی شده است. در خصوص مسائل فنی و ساختاری اگر تغییری قرار است ایجاد شود درخواست آن به فناوری اطلاعات دانشگاه و یا شرکتی که سایت را طراحی کرده است ارسال می‌شود. پس مدیر وبسایت کتابخانه فقط مدیریت محتوا را برعهده دارد و نام کاربری و رمز عبور سایت کتابخانه به وی داده می‌شود که قرار دادن اطلاعات در

سایت و روزآوری سایت را انجام دهد. در واقع، فقط یک نفر سطح دسترسی به وبسایت دارد و سایرین، اطلاعات و محتوای سایت را به او می‌دهند تا در وبسایت قرار دهد. یعنی هیچ بخشی دسترسی به سایت ندارد تا بتواند اطلاعات مربوط به خود را در بخش خود در سایت قرار دهد. مسئول هر بخشی اطلاعات مربوط به خود را به مدیر سایت کتابخانه می‌دهد و او اطلاعات را بر روی سایت قرار می‌دهد. نتایج این سؤال باز مؤید نتایج نقش‌ها و وظایف غیرمدیریتی در بخش محتوایی وبسایت‌ها است.

## ۶. بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاکی از آن است که کارکنان وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بیشتر وظیفه غیرمدیریتی دارند، بنابراین کارکنانی که پُست و وظیفه مدیریتی در وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران دارند، همان مدیران وبسایت‌ها هستند و مدیریت جداگانه برای هر یک از بخش‌های ساختاری، محتوایی و فنی وجود ندارد و مدیر وبسایت مدیریت این بخش‌ها را نیز برعهده دارد. البته مدیران وبسایت‌ها هم بیشتر مدیران محتوای سایت‌ها هستند و فعالیت آنها در بخش ساختاری و فنی بسیار محدود و فقط در حد ارائه دستور به بخش فناوری اطلاعات دانشگاه برای ارائه تغییرات فنی و ساختاری در وبسایت کتابخانه است. زیرا چنانچه پیشتر در پاسخ سؤال باز گفته شد، مدیریت این بخش‌ها توسط قسمت فناوری اطلاعات دانشگاه‌ها انجام می‌شود. افرادی که وظیفه غیرمدیریتی در وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران دارند و بر روی وبسایت کار می‌کنند و یا نظر می‌دهند، بیشتر مشاور محتوای وبسایت‌ها هستند زیرا یافته‌ها نیز نشان داد دانش افراد در وبسایت‌ها بیشتر محتوایی است تا ساختاری و فنی. درباره عامل ابزارها و فناوری اطلاعات و ارتباطات که تسهیل‌کننده فرآیند اشتراک دانش است، نتایج نشان می‌دهد که این عامل مانند نتیجه پژوهش هاشم‌پور (۱۳۸۹) وضعیت مطلوبی در اشتراک دانش دارد و کارکنان وبسایت‌ها از ابزارها و فناوری‌های موجود رضایت دارند. ابزارها و فناوری اطلاعات رتبه دوم را در اشتراک دانش میان کارکنان وبسایت‌ها داراست. عوامل انسانی وضعیت مناسب و رتبه اول را میان کارکنان وبسایت‌ها مانند پژوهش هاشم‌پور (۱۳۸۹) دارد. کارکنان وبسایت‌ها آگاهی از اهمیت اشتراک دانش، انگیزه و نگرش مثبت و تعهد به اشتراک دانش دارند. از میان عوامل انسانی، اعتماد و احتکار دانش وضعیت متوسط و نامطلوب‌تری میان کارکنان وبسایت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی تهران دارد.

عوامل سازمانی در مجموع مانند پژوهش نقی‌پور و دیگران (۱۳۸۷) و برعکس پژوهش (هاشم‌پور ۱۳۸۹) وضعیت مناسبی دارد، اما از آنجا که در رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر اشتراک دانش در ردیف آخر قرار دارد، مانع بیشتری برای اشتراک دانش است. کارکنان وبسایت‌ها در سازمان همکاری، ارتباطات، و روابط اجتماعی خوبی با یکدیگر دارند. در عوامل سازمانی امنیت شغلی، هویت گروهی، فرهنگ سازمانی مشابه آثار باواخانی ۱۳۸۸؛ پریخ ۱۳۸۵؛ Mallo 2001 و ساختار سازمانی نامناسب همانند پژوهش نقی‌پور و دیگران (۱۳۸۷) مانع بیشتری در اشتراک دانش میان کارکنان وبسایت‌ها هستند. فرهنگ سازمانی به علت فقدان نظام‌های انگیزی و نبود تشویق به اشتراک دانش مانند پژوهش‌های هاشم‌پور ۱۳۸۹؛ باواخانی ۱۳۸۸؛ Mallo 2001؛ Mohammed and Anumba 2006، از اشتراک دانش حمایت نمی‌کند.

قابلیت و مهارت کارکنان نقش مهمی در اشتراک دانش دارد، زیرا در صورت نداشتن دانش و مهارت کار با وبسایت‌ها توانایی اظهارنظر در خصوص آن را نخواهند داشت. نتایج پژوهش در این خصوص نشان داد، کارکنان وبسایت‌ها قابلیت و مهارت کار با وبسایت‌ها را ندارند که می‌تواند مانعی بر اشتراک دانش آنها شود. توانایی اشتراک دانش در بخش محتوایی سایت را دارند و در این خصوص، اختلاف زیادی با بخش‌های ساختاری و فنی مشاهده شد. اشتراک دانش که از جمع سه عامل ابزارها و فناوری اطلاعات به دست آمد، وضعیت مناسبی دارد. البته این نکته را نیز باید در نظر گرفت که چون در این پژوهش اشتراک دانش در یک واحد انجام شده است به طبع، باید نتایج بهتری از کل سازمان یا چند واحد داشته باشد، زیرا کارکنان یک بخش به علت وظیفه یکسان ارتباط بیشتری با یکدیگر دارند.

نتایج یافته‌ها در خصوص مدیریت وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران نشان داد، مدیریت همه جانبه وبسایت، در خود کتابخانه انجام نمی‌شود و فقط بخش محتوایی وبسایت در کتابخانه اداره می‌شود. مدیریت وبسایت کتابخانه همان مدیر محتوایی وبسایت است که در صورت لزوم ایجاد تغییر در بخش‌های فنی و ساختاری وبسایت کتابخانه، اعمال این تغییرات به بخش فناوری اطلاعات دانشگاه ابلاغ می‌شود. دانشگاه، فقط سطح دسترسی را به فرد مورد نظر می‌دهد و بخش‌های دیگر دسترسی به وبسایت را ندارند. البته فقدان مهارت و قابلیت کارکنان وبسایت‌ها نیز نمی‌تواند در این رویه بی‌تأثیر باشد.

در مجموع می‌توان گفت با اینکه اشتراک دانش وضعیت مطلوبی میان کارکنان وبسایت دارد و آنها علاقه به اشتراک دانش در وبسایت و بخش‌های مختلف آن را دارند، اما یافته‌هایی همچون نقش‌های مدیریتی کم، میزان فعالیت متوسط کارکنان، نظرخواهی از آنها

در صورت نیاز، فقدان مهارت و توانایی کار با وبسایت، مدیریت وبسایت کتابخانه‌ها توسط دانشگاه نه کتابخانه، مبین آن است که اشتراک دانش و مدیریت پویا، کارآمد و نظام‌مند میان کارکنان همانند بسیاری از پژوهش‌ها (Mohammed Parirokh, Daneshgar, and Fattahi 2007؛ Mallo 2001؛ Maponya 2004؛ and Anumba 2006) وجود ندارد و اشتراک دانش به صورت معمول و در حین کار انجام می‌شود.

#### ۷. پیشنهادها و راهبردهای پژوهش برای اشتراک دانش و مدیریت وبسایت‌های کتابخانه‌ها

از آنجا که کارکنان وبسایت، علاقه، گرایش و تعهد به اشتراک دانش در وبسایت‌ها دارند و به اهمیت اشتراک دانش در توسعه وبسایت‌ها واقف هستند، به منظور اشتراک دانش و مدیریت نظام‌مند، کارا و پویای وبسایت راهبردهای زیر پیشنهاد می‌شود:

- داشتن وبسایت‌های مستقل و متناسب برای کتابخانه‌ها و سپس اهمیت دادن مدیران کتابخانه‌ها به اشاعه اطلاعات و خدمات از طریق وبسایت‌ها بسیار مهم است. چنانچه نتایج پژوهش (Mohammed and Anumba 2006) نیز حاکی از اطلاع‌رسانی و خدمات ضعیف وبسایت‌ها و طراحی نامناسب و ناقص وبسایت‌ها بود. همچنین، برای داشتن یک وبسایت پویا و مدیریت کارا و نظام‌مند آن، برای هر یک از بخش‌های ساختاری، محتوایی و فنی وبسایت مدیریت جداگانه در نظر گرفته شود. وجود هیأت تحریریه برای وبسایت، متشکل از مدیران بخش‌های ساختاری، محتوایی و فنی که زیر نظر مدیر وبسایت فعالیت نماید و کارکنان کتابخانه نیز به طور مداوم با آنان در ارتباط باشند، به نظر ضروری می‌رسد. در این مورد پیشنهاد می‌شود هر بخش کتابخانه، قسمت جداگانه‌ای در وبسایت داشته باشد و کارکنان هر بخش سطح دسترسی به بخش مربوط به خود را داشته باشند. در صورت لزوم بهتر است اعضای هیأت تحریریه و مدیران بخش‌های مختلف وبسایت برای حل مسائل و مشکلات مربوط به آن جلسات منظمی را برگزار نمایند. بدین ترتیب، علاوه بر مدیریت بهینه وبسایت، اطلاع‌رسانی فعالیت‌های هر بخش به کاربران، توسط وبسایت به بهترین شکل انجام خواهد شد. برای بهبود و تسریع این روند پیشنهاد می‌شود، کتابخانه همانند دانشگاه‌ها بخش جداگانه‌ای با نام فناوری اطلاعات داشته باشد و تمامی فرآیندهای مربوط به فناوری اطلاعات در کتابخانه مانند وبسایت کتابخانه زیر نظر این بخش اداره شود.
- ایجاد و استفاده از کانال‌های مختلف ارتباطی و فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی جهت اشتراک دانش. در این خصوص، جهت ارائه خدمات بهتر لازم است کارکنان خلاقیت

و توانایی برای یادگیری و به کارگیری فناوری‌های جدید داشته باشند. بازآموزی و آموزش ضمن خدمت کارکنان وبسایت برای ایجاد دانش و مهارت کار با وبسایت و فنون اشتراک دانش و اهمیت دادن کارکنان به افزایش مهارت‌های خود در خصوص وبسایت نقش ویژه‌ای را در این خصوص ایفا می‌نماید.

- از آنجا که کارکنان وبسایت به اشتراک دانش در وبسایت علاقه و تمایل و انگیزه و نگرش مثبت نسبت به آن دارند، بنابراین ایجاد فرهنگ سازمانی و رهبری مناسب و اهمیت مدیران به این امر می‌تواند این اشتیاق و انگیزه را افزایش دهد. ایجاد نظام‌های انگیزشی توسط مدیران که مشوق و حامی مهمی در اشتراک دانش هستند، می‌تواند نقش مهمی در ایجاد فرهنگ سازمانی اشتراک دانش ایفا نماید. بدین منظور، ابتدا اشتراک دانش در ارزیابی عملکرد کارکنان در نظر گرفته شود، سپس بر اساس عملکرد اشتراک دانش آنها، نظام‌های انگیزشی برای ایشان تعیین شود.
- ایجاد یک فضای ایمن در برابر مخاطرات در کتابخانه و تمامی واحدهای آن، در این فضا. همگان بر این باورند که هر چیز از طریق خطا و اشتباه کردن یاد گرفته می‌شود. ایجاد چنین جوی باعث تشویق کارکنان به اشتراک دانش می‌شود و آنها ترس از انتقال دانش اشتباهی که مانعی بر اشتراک دانش است، نخواهند داشت. در این خصوص، ایجاد اعتماد فردی و سازمانی میان کارکنان، باعث امنیت شغلی و فقدان احتکار دانش و در نتیجه، اشتراک دانش بیشتر خواهد بود.
- با ایجاد واحدی به نام مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی اشتراک دانش در تمامی بخش‌های کتابخانه مانند وبسایت می‌تواند از طریق این واحد هدایت شود که منجر به اشتراک دانش نظام‌مند در کتابخانه‌ها و تمامی بخش‌های آن مانند وبسایت خواهد شد. همچنین، علاوه بر تأسیس واحد مدیریت دانش، می‌باید در برنامه راهبردی کتابخانه‌ها، مدیریت و اشتراک دانش و سنجش آنها برای کل کتابخانه و تمامی بخش‌های آن مانند وبسایت در نظر گرفته شود.

#### ۸. منابع

افتخاری، لیلا. ۱۳۸۷. بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با مدیریت دانش در پژوهشگاه وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام‌نور مرکز تهران، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دولتی.  
 باواخانی، آناهیتا. ۱۳۸۸. بررسی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های سازمان انرژی اتمی ایران و ارائه راهکارهای مناسب جهت بهینه‌سازی آن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

- برور، محمد. ۱۳۸۳. مطالعه و بررسی چگونگی اعمال مدیریت دانش در شرکت منطقه‌ای غرب. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد. مؤسسه پژوهشات و آموزش رشته مدیریت.
- پریرخ، مه‌ری. ۱۳۸۵. نقش و کارکرد فرهنگ سازمانی و عامل رهبری در توسعه اشتراک دانش از نظر کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی: مطالعه موردی. *دو فصلنامه مطالعات تربیتی و روانشناسی* ۷(۱): ۱۰۵-۱۲۸.
- حبیب‌پورگنابی، کریم و رضا صفری‌شالی. ۱۳۸۸. راهنمای جامع SPSS در تحقیقات پیمایشی (تحلیل داده‌های کمی). تهران: لویه و متفکران.
- خاتمیان‌فر، پریسا و مه‌ری پریرخ. ۱۳۸۸. بررسی عوامل مشوق و بازدارنده اشتراک دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی* ۱۲(۱): ۲۲۳-۲۴۶.
- رسائی‌نیا، سیانوش. ۱۳۸۷. بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد مدیران در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، دانشکده روان‌شناسی و علوم اجتماعی، گروه علوم تربیتی.
- کشاورزی، علی‌حسین. ۱۳۸۶. موانع و تسهیل‌کننده‌های اشتراک دانش در سازمان‌ها. *اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش، تهران، ایران*. [http://www.kmiran.com/pdf/barriers-to-information-sharing-lecture\(dr-keshavarzi\).pdf](http://www.kmiran.com/pdf/barriers-to-information-sharing-lecture(dr-keshavarzi).pdf) (تاریخ دسترسی ۱۹ اکتبر ۲۰۱۲).
- نقی‌پور، مجید و دیگران. ۱۳۸۷. بررسی وضعیت فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی در ارتباط با به‌کارگیری مدیریت دانش در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور در سال ۱۳۸۷. *پیاورد سلامت* ۲(۳): ۴۲-۴۹.
- هاشم‌پور، لیلا. ۱۳۸۹. بررسی زیرساخت‌های مدیریت دانش در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد. دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- Alwis, R. S., and E. Hartmann. 2008. The use of tacit knowledge within innovative companies: knowledge management in innovative enterprises. *Journal of Knowledge Management* 12 (1): 133 - 147.
- Arntzen-Bechina, A. A. and C. A. D. Leguy. 2007. A Model of knowledge sharing in biomedical engineering: Challenges and requirements. *Journal of Business Chemistry* 4 (1): 21-32.
- Baharim, S. B. 2008. *The influence of knowledge sharing on motivation to transfer training: a Malaysian public sector context* (Doctoral dissertation). Victoria University.
- Binz-Scharf, M. C. 2003. Exploration and exploitation: Toward a theory of knowledge sharing in digital government projects (Doctoral dissertation). der Universität St. Gallen, Hochschule für Wirtschafts-, Rechts- und Sozialwissenschaften (HSG).
- Chennamaneni, A. 2006. Determinations of knowledge sharing behaviors: Developing and testing an integrated theoretical model (Doctoral dissertation). The University of Texas at Arlington.
- Chiu, S. 2006. The effects of relation models on knowledge sharing among members in the group: An empirical study of IS project team (Master's thesis). National Sun Yat-Sen University.
- Firestone, J. M. and M. W. McElroy. 2004. Doing a knowledge management. *The Learning Organization Journal* 12 (2): 1-29.
- Jacobson, C. M. 2008. Knowledge sharing between individuals. In Jennex, M. E. (Ed), Knowledge management: Concepts, methodologies, tools and applications, (1633-1642). *Hershey: Information Science Reference*
- Jo, S. J. 2007, February. Toward a Conceptual Model for Social Mechanisms Enabling Knowledge Sharing: Dynamic Relationships among Three Dimensions of Social Capital. Academy of Human Resource Development International Research Conference, America, Panama City. <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/141-Parirokh-en> (Accessed 19 Oct. 2012).
- King, W. R. 2008. Knowledge shkaring. In Jennex, M. E. (Ed), Knowledge management: Concepts, methodologies, tools and applications (pp. 73-79). Hershey: Information Science Reference.



- Liao, S., Chang, J., Cheng, S. and Kuo, C. (2004). Employee relationship and knowledge sharing: a case study of a Taiwanese finance and securities firm. *Knowledge Management Research and Practice* 2. 24-34.
- Liu, K. L., C. C. Chang and I. L. Hu. 2010. Exploring the effects of task characteristics on knowledge sharing in libraries. *Library Review* 59 (6): 455-468
- Mallo, C. V. 2001. An exploratory study into the current status of knowledge management within an academic library (Master's thesis). University of Pretoria
- Maponya, P. M. 2004. Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries. [http://: www. ukzn. ac. za/departments/data/leap\\_scecsalpaper. pdf](http://www.ukzn.ac.za/departments/data/leap_scecsalpaper.pdf) (Accessed on 20 April 2006).
- Marouf, L. 2005. The role of business and social ties in organizational knowledge sharing: A case study of a financial institution (Doctoral dissertation). University of Pittsburgh
- Mohamed, S. F., and C. J. Anumba. 2006. Potential for improving site management practices through knowledge management. *Construction Innovation: Information, Process, Management* 6 (4): 232-249.
- Parirokh, M., F. Daneshgar and R.Fattahi. 2006. Knowledge sharing capabilities in today's university libraries. *72<sup>th</sup> IFLA General Conference and Council*. Seoul, Korea.
- Papoutakis, C. (Harris). 2005. The contribution of knowledge sharing and information technology of manufacturing performance: an evaluation model (Doctoral dissertation). Universidad Politecnica de Cataluna
- Plessis, M. 2007. The role of knowledge management in innovation. *Journal of Knowledge Management* 11(4): 20 – 29.
- Renzl, B. 2008. Trust in management and knowledge sharing: The mediating effects of fear and knowledge documentation. *Omega: The International Journal of Knowledge Management Science* 36: 206 – 220.
- Sikorski, E. G. 2009. Team knowledge sharing intervention effects on team shared models and team performance in an undergraduate meteorology course (Doctoral dissertation). The University of Florida, College of Education
- Stuckey, B., R. Arkell and with contributions from Centre for Learning Innovation. 2006. *Project of Development of an e-learning knowledge sharing model*. Australia: Australian Flexible Learning Framework.
- Tang, J. and J. He. 2007. Research on knowledge sharing: based on knowledge convening and fermenting model. *International Journal of Business and Management* 2 (1): 48-52.
- White, T. 2004. Knowledge Management in an Academic Library. *70<sup>th</sup> IFLA General Conference and Council*. Buenos Aires, Argentina. <http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/089e-White> (Accessed 19 Oct. 2012).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

# Study of knowledge sharing and university libraries website management in Tehran City

**Mohaddeseh Dokhtesmati\***

M. A. in Knowledge and Information Science Young Researchers and Elites club, North Tehran Branch, Islamic Azad University

**Hajar Zarei<sup>1</sup>**

PhD in Knowledge and Information Science Professor Assistant, Islamic Azad University, Tonekabon Branch, Tonekabon

Iranian Journal of  
**Information  
Processing &  
Management**

Iranian Research Institute  
For Science and Technology  
ISSN 2251-8223  
eISSN 2251-8231  
Indexed in LISA, SCOPUS & ISC  
Vol.28 | No.4 | pp: 945-969  
summer 2013

**Abstract:** Knowledge sharing (KS) is a process through which individuals mutually exchange their knowledge with each other and potentially through this process, opportunity for learning new experiences, training and implementing experience, skills and abilities are provided. Therefore, KS is important for various organizations. Accordingly, and because of the importance of KS, this research studies the status of KS and management of public universities' central libraries websites in Tehran city. Survey method is pilot-descriptive and research tool is a questionnaire. Research community is staffs and stakeholders who are working or commenting on websites. Results of research show that sharing knowledge and influencing factors (including individual factors, organizational and information technology) in the study population have a more favorable situation. Findings indicate that among the above three factors, organizational factors than other factors are more barriers on KS. Website management does not have good situation and website management by libraries and good condition, by a library is limited to content part and other parts of technical and structural are managed by the University's IT Section. Employee's capabilities and skills that could be effective on working with the website and KS do not have good situation, especially in website's structural and technical parts and staffs have more skill for working with the content of website. In all, although KS has a good situation among staffs, but KS and management of website is not coherent, dynamic and efficient.

**Keywords:** knowledge sharing, KS components, KS factors, University Libraries websites

\*Corresponding author: mdokhtesmati@gmail.com

1. hajar\_zarei@yahoo.com