



# The Relationship Between Librarians' Knowledge-Management Skills And Service Innovation (Case Study: Public Libraries Of Semnan Province)

Somaieh Kalteh<sup>1\*</sup> | Tahereh Araaby<sup>2</sup>

1-Master of Information Science and Knowledge, Data management. (Corresponding Author)

somaiehkaltch@gmail.com

2-Master of Information Science and Knowledge, information management, librarian of Imam Khomeini library in Semnan araaby.th@gmail.com

Article Info	ABSTRACT
<b>Article type:</b> Research Article	<b>Objective:</b> One of the sources of meeting the information needs of citizens is the public libraries. Public libraries need experienced and creative librarians to provide services to their users so that they can use their knowledge and experience. By using creative ideas and knowledge sharing, public libraries can connect people and maintain the excellence of the organization and its position in the society. The purpose of this study is to investigate the relationship between knowledge management and service innovation in public libraries of Semnan province
<b>Article history:</b> <b>Received:</b> 25 October 2022	<b>Methodology:</b> The current research was conducted in terms of practical purpose using survey. To collect data, the questionnaire of Islam, Agrawal, and Aqida was used and distributed among the sample. The statistical population was the librarians of public libraries in Semnan province. The sample size was determined according to Morgan table 89 Librarians. Data analysis was performed using SPSS software. Validity and reliability have already been confirmed in the research of Batani. Cronbach's alpha test was used for the reliability of the present study, and the coefficient was 0.93.
<b>Received in revised form:</b> 19 November 2022	<b>Results:</b> Findings showed that there is a positive and significant relationship between knowledge management (with the sub-comparisons of knowledge acquisition and creation, $r = 0.658$ ; knowledge dissemination and transfer, $r = 0.709$ ; use and Application of knowledge, $r = 0.782$ ) and innovation in library services. Examining the favorable state of innovation in library services and knowledge management shows that in all variables, the sample average is higher than the theoretical average, and the state of innovation in library services and knowledge management was favorable among library employees in Semnan province.
<b>Accepted:</b> 22 November 2022	<b>Conclusion:</b> The results of the present study showed the relationship between knowledge management and service innovation in public libraries in Semnan province. Examining the desirability of the state of innovation in library services and knowledge management showed that in all the investigated variables, the sample average was higher than the theoretical average, this indicates that the public library librarians of Semnan province have new ideas and provide services to the users and offer new services. Knowledge management plays an important role in the innovation process by creating a culture of knowledge sharing in libraries.
<b>Published online:</b> 20 December 2022	
<b>Keywords:</b> Public libraries, Librarians, Knowledge management, Service innovation	

**Cite this article:** Kalteh, S., Araaby, T. (2022). The Relationship Between Librarians' Knowledge-Management Skills And Service Innovation (Case Study: Public Libraries Of Semnan Province). *Journal of Knowledge Studies*, 15(58),91-101.

**DOR:** 20.1001.1.20082754.1401.15.58.7.5



© The Author(s).

**Publisher:** Islamic Azad University North Tehran Branch



## رابطه مهارت‌های مدیریت دانش کتابداران با نوآوری خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان سمنان)

سمیه کلتنه\*<sup>۱</sup> | طاهره اعرابی<sup>۲</sup>

۱- کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مدیریت اطلاعات (نویسنده مسئول) somaiehkaltteh@gmail.com

۲- کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مدیریت اطلاعات، کتابدار کتابخانه امام خمینی سمنان. araaby.th@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	<b>هدف:</b> پژوهش حاضر با هدف رابطه مهارت‌های مدیریت دانش کتابداران با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان انجام گرفته است.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۸/۳	<b>روش پژوهش:</b> پژوهش حاضر از هدف کاربردی و به روش پیمایشی انجام گرفته است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه اسلام، آگروال و اکیداً استفاده گردید، تعداد جامعه آماری ۱۱۰ نفر کتابدار کتابخانه‌های استان سمنان و نمونه مورد نظر طبق جدول مورگان ۸۹ نفر تعیین شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار اسپس اس انجام گردیده است. پایایی پژوهش حاضر نیز ۰/۹۳ به دست آمد.
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۸/۲۸	<b>یافته‌ها:</b> بین مدیریت دانش با زیر مقیاس‌های کسب و خلق دانش ( $r = ۰/۶۵۸$ )؛ اشاعه و انتقال دانش ( $r = ۰/۷۰۹$ ) = $r$ ؛ استفاده و کاربرد دانش ( $r = ۰/۷۸۲$ ) با نوآوری در خدمات کتابخانه رابطه همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. بررسی مطلوب بودن وضعیت نوآوری در خدمات کتابخانه و مدیریت دانش مبین آن است که در تمامی متغیرها، میانگین نمونه از میانگین نظری بالاتری برخوردار بوده و در بین کارکنان کتابخانه‌های استان سمنان وضعیت نوآوری در خدمات کتابخانه و مدیریت دانش مطلوب بود.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۹/۱	<b>نتیجه‌گیری:</b> نتایج پژوهش حاضر ارتباط بین مدیریت دانش و نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان نشان داد. بررسی مطلوب بودن وضعیت نوآوری در خدمات کتابخانه و مدیریت دانش مبین آن بود که در تمامی متغیرهای مورد بررسی، میانگین نمونه از میانگین نظری بالاتری برخوردار بود، این امر نشانگر آن است که کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان ایده‌های نو دارند و به کاربران خدمات جدید ارائه می‌دهند. مدیریت دانش نقش مهمی را با فرهنگ سازی تسهیم دانش در کتابخانه‌ها در فرآیند نوآوری بر عهده دارد.
تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۱/۰۹/۲۹	
<b>واژه‌های کلیدی:</b> کتابخانه‌های عمومی، کتابداران، مدیریت دانش، نوآوری خدمات.	

**استناد:** کلتنه، س.، اعرابی، ط. (۱۴۰۱). رابطه مهارت‌های مدیریت دانش کتابداران با نوآوری خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان سمنان). *دانش‌شناسی*، ۱۵ (۵۸)، ۹۱-۱۰۱.

DOR: 20.1001.1.20082754.1401.15.58.7.5



حق مؤلف © نویسنده گان.

ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

## مقدمه

مدیریت دانش به تعبیر ساده استفاده از تجربیات ارزشمند کارکنان برای بهبود امور سازمان می‌باشد. سرمایه‌دانشی که در اذهان کارکنان شکل گرفته، خیلی ارزشمند است؛ زیرا بر اساس تجربه زیست در سازمان به دست آمده است. اگر دانش کارکنان مورد بهره‌برداری قرار گیرد باعث ارزش افزوده خدمات کارکنان در سازمان می‌گردد. مدیریت دانش شامل فرآیند شناسایی، سازمان‌دهی، ذخیره‌سازی، انتشار و به‌کارگیری دانش به‌منظور نوآوری سازمانی است (آقاگبونا، اوکوها<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). کتابداران در کتابخانه‌های عمومی یک عنصر کلیدی در اجرای مدیریت دانش در تمامی بخش‌های کتابخانه هستند (سیاه‌بیدی و همکاران، ۱۳۹۴).

اندرسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) نوآوری را به‌عنوان هر تغییر یا سازگاری توصیف می‌کند که ارزش کتابخانه‌های عمومی را برای ذینفعان آن‌ها افزایش دهد نوآوری خدمات را می‌توان به‌عنوان «فرآیند چندمرحله‌ای» مفهوم‌سازی کرد که به‌موجب آن سازمان‌ها ایده‌ها را به محصولات، خدمات یا فرآیندهای جدید یا بهبود یافته تبدیل می‌کنند تا بتوانند خود را با موفقیت در بازار پیش ببرند، رقابت کنند و متمایز شوند (بارگه<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). سیویتلو<sup>۴</sup> (۲۰۱۷) نوآوری خدمات را به‌عنوان پاسخ طبیعی کتابخانه‌های عمومی به مشکلات روزانه آن‌ها توصیف می‌کند. اکثر مطالعات نشان می‌دهند که نوآوری‌ها در کتابخانه‌های عمومی شامل دسترسی به اطلاعات، فناوری، خدمات، پشتیبانی و تخصص برای خدمت‌رسانی بهتر به مشتریان و جوامع مختلف است (گورهام و برتوت<sup>۵</sup>، ۲۰۱۸). خلاقیت در کتابخانه‌ها از جنبه‌های داخلی و خارجی قابل بررسی است. بعد داخلی بر فراهم کردن شرایط بروز خلاقیت در بین کارکنان کتابخانه نظارت دارد و بعد بیرونی شرایط خلاقیت استفاده‌کنندگان از کتابخانه را در نظر می‌گیرد (سهیلی و خاصه<sup>۶</sup>، ۲۰۱۵). نوآوری‌ها نقش مهمی برای کتابخانه‌های عمومی و مراجعین آن‌ها ایفا می‌کنند (سین و وکاری<sup>۷</sup>، ۲۰۱۵). یکی از اهداف مهم تمامی فعالیت‌های نوآورانه، بهبود عملکرد و ارتقای اثربخشی سازمان است (هاولز و تتر<sup>۸</sup>، ۲۰۰۴). نوآوری‌ها به کتابخانه‌های عمومی کمک می‌کنند تا نتایج مثبت اجتماعی-اقتصادی و یادگیری مادام‌العمر را برای مشتریان، جوامع و سایر ذینفعان خود ایجاد کنند.

مدیریت دانش به دو دلیل اهمیت دارد. دلیل نخست این است که امروزه بیشتر مشاغل به اطلاعات نیاز دارند. دوم فناوری‌های اطلاعاتی دستگاه‌های اجتماعی را تغییر داده و خلاقیت در کارکنان تحت تأثیر آن است (محمدی فرانی، ۱۳۹۸). امروزه سازمانی موفق می‌شود که به دانش جدید سازمانی دسترسی داشته باشد. مدیریت مؤثر تمام دانش تولیدشده در یک سازمان اغلب به‌عنوان معیاری کلیدی برای نوآوری محصولات و خدمات جدید در سازمان شناخته می‌شود (اسلام<sup>۹</sup> و همکاران، ۲۰۱۷).

مکی زاده و فرزین یزدی (۱۳۹۴) در تحقیقی ابعاد سیستم مدیریت دانش و نوآوری و ارزیابی وضعیت آن‌ها در کتابخانه‌های عمومی شهر یزد را بررسی کرد. یافته‌ها نشان داد کلیه ابعاد مدیریت دانش به‌جز بعد «خلق و کسب دانش» بر نوآوری تأثیر دارند.

خواست (۱۳۹۶) در پژوهش خود رابطه مدیریت دانش و نوآوری سازمانی در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی بررسی کرد و به این نتیجه رسید که بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

بستامی (۱۳۹۷) در پژوهش خود رابطه مدیریت دانش با نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که چنانچه مدیریت کتابخانه و کتابداران دانش سازمانی خود را اجرا کنند، کتابخانه می‌تواند با ایده‌های خلاق خود نیاز کاربران را برآورده سازد.

1. Aghaegbuna & Ukoha

2. Anderson

3. Baregheh

4. Civitello

5. Gorham and Bertot

6. Soheili & Khasseh

7. Sin and Vakkari

8. Howells & Tether

9. Islam

محمدی فرانی (۱۳۹۸) در تحقیقی نقش مکانیزم‌های مدیریت دانش جهت بهبود نوآوری در کتابخانه‌های عمومی قزوین را بررسی کرد. نتایج نشان داد طرح‌های انگیزشی و سیستم‌های تشویقی می‌تواند بر علاقه کارمندان برای یافتن راه‌حل‌های نوآوری مؤثر باشد.

محمودی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به شناسایی نقش مدیریت دانش در تأثیر اجرای سرمایه‌های فکری بر نوآوری در کتابخانه‌های عمومی پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که شناسایی، بهبود و تقویت سرمایه فکری و ابعاد آن به‌عنوان یکی از قابلیت‌های مهم کتابخانه‌های عمومی در خلق، ذخیره، تسهیم، کاربرد، ارزیابی دانش سازمانی، می‌تواند باعث توسعه فعالیت‌های نوآورانه شود.

اسلام<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهش خود چارچوبی برای مدیریت دانش برای نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه کردند. یافته‌های اولیه نشان داد کتابداران از این چارچوب پشتیبانی می‌کنند.

وگو، اکره<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری خدمات می‌پردازد. به این نتیجه رسیدند که جذب/ایجاد دانش به اشتراک‌گذاری/انتقال دانش و کاربرد/استفاده از دانش به‌طور قابل‌توجهی بر نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه تأثیر می‌گذارد.

ساتایاراکاسا و بون آیت<sup>۳</sup> (۲۰۱۸) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد نوآوری محصول دارد.

برهم<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهش خود به بررسی اثر مدیریت دانش بر نوآوری خدمات سازمان‌ها پرداختند. نتایج نشان داد بین مدیریت دانش با نوآوری رابطه مستقیمی وجود دارد.

لام<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۲۱) مطالعه‌ای به‌منظور بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی، مدیریت دانش و قابلیت نوآوری در محیط نوآوری انجام دادند. نتایج نشان داد که مدیریت دانش به‌شدت با قابلیت نوآوری همبستگی دارد.

استنتاج از نتایج پژوهش‌های داخل کشور نشان می‌دهد که بعضی از پژوهش‌ها روی موضوع رابطه مدیریت دانش و نوآوری خدمات در کتابخانه‌ها پرداختند و به این نتیجه رسیدند که کتابخانه می‌تواند با اجرای طرح‌ها و ایده‌های خلاق، خدمات خود را مطابق با نیاز روز کاربران کنند و رضایت آنان را فراهم آورند. هم‌چنین بین مدیریت دانش و نوآوری رابطه معناداری وجود دارد.

استنتاج از نتایج پژوهش‌های خارج کشور نشان می‌دهد که بیشتر روی مسائل مدیریت دانش و نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی تمرکز داشته‌اند و به این نتیجه رسیدند که جذب/ایجاد دانش به اشتراک‌گذاری/انتقال دانش و کاربرد/استفاده از دانش به‌طور قابل‌توجهی بر نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه تأثیر می‌گذارد در نتیجه، فرآیند نوآوری خدمات را می‌توان در کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از مراحل چرخه مدیریت دانش افزایش داد.

در دنیای پیچیده کنونی، سازمان‌ها در رقابت با سایرینی که از فرصت‌ها بیشتر استفاده را می‌کنند موفق هستند و این امر جز با افزایش خلاقیت و نوآوری در سازمان میسر نمی‌شود. امروزه در کتابخانه‌ها جذب کاربر و رضایت وی از طریق کتابداران بسیار مهم است لذا کتابداران باید نوآور باشند. برای همین خلاقیت و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های عمومی مهم است. نوآوری‌ها فرصتی برای کتابخانه‌های عمومی فراهم می‌آورد تا موقعیت خود را برای انطباق بهتر با نیازها و اولویت‌های متغیر جوامع تغییر دهند. نوآوری‌ها، به‌طور کلی، از گنجاندن ایده‌های جدید ضروری برای آینده کتابخانه حمایت می‌کنند. نوآوری و مدیریت دانش می‌توانند برای سازمان ارزشمند باشند. شناسایی رابطه مدیریت دانش با نوآوری سبب افزایش کارایی سازمان می‌شود. کتابخانه‌های عمومی برای ارائه خدمات به کاربران خود به کتابداران باتجربه و خلاق نیاز دارند تا بتوانند از دانش و تجربه آنان استفاده نمایند. علاوه بر این، با استفاده از ایده‌های خلاق و اشتراک دانش می‌توانند باعث ارتباط افراد شده و تعالی سازمان و جایگاه خود را در جامعه حفظ نمایند. بررسی‌ها نشانی می‌دهد

1. Islam

2. Ugwu & Ekere

3. Sattayarakasa & Boon- itt

4. Barham

5. Lam

تاکنون پژوهشی به بررسی رابطه مدیریت دانش و نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی سمنان پرداخته است و در کتابخانه‌های دانشگاهی به این زمینه پرداخته‌اند. کتابخانه‌های عمومی با توجه به جامعه استفاده‌کنندگان، خدمات و اهداف با سایر کتابخانه‌ها تفاوت دارند. در این پژوهش تلاش شده به رابطه بین مدیریت دانش با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان پرداخته شود و نیز به این سؤال پاسخ داده شود: آیا بین ابعاد مدیریت دانش با نوآوری خدمات کتابخانه‌های عمومی رابطه وجود دارد؟

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین مدیریت دانش با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی است.

اهداف فرعی پژوهش: تعیین وضعیت مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های عمومی استان سمنان، و تعیین رابطه ابعاد مختلف مدیریت دانش با خدمات نوآورانه در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان می‌باشد.

**فرضیه اصلی پژوهش:** وضعیت مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های استان سمنان در وضع مطلوبی قرار دارد.

فرضیه فرعی اول: بین ابعاد مختلف مدیریت دانش (کسب و خلق دانش<sup>۱</sup>، اشاعه و انتقال دانش<sup>۲</sup>، کاربرد و استفاده از دانش<sup>۳</sup>) با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم: بین مدیریت دانش کل (تمام ابعاد مدیریت دانش) با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان رابطه معناداری وجود دارد.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر روش پیمایشی و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان (استان سمنان یک استان کم‌جمعیت است) بوده که شامل ۱۱۰ نفر بوده است. روش نمونه‌گیری پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انجام شده است. حجم نمونه طبق جدول مورگان ۸۶ نفر محاسبه گردید. پرسشنامه‌ها بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان توزیع گردید. بعد از توزیع پرسشنامه‌ها، تعداد ۶۹ نفر پرسشنامه تکمیل و برگشت داد شد (نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها ۸۰/۲۳ درصد بوده است) که مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. لازم به ذکر است تعداد کل کارکنان و کتابداران استان سمنان ۱۴۰ نفر می‌باشد که شامل ۱۱۰ نفر کتابدار و ۳۰ نفر نیروهای غیر کتابدار و ستادی بوده‌اند که با توجه به اهداف پژوهش پرسشنامه بین جامعه کتابداران بر اساس برآورد حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان توزیع شده و داده‌های پژوهش گردآوری گردید.

روش گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر پیمایشی و کتابخانه‌ای است، از روش کتابخانه‌ای جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و تدوین چارچوب نظری پژوهش استفاده شده است. از روش پیمایشی نیز با استفاده از ابزار گردآوری داده‌ها که از پرسشنامه (اسلام و همکاران، ۲۰۱۷) استفاده و پس از اعتباریابی میان جامعه موردپژوهش توزیع گردید. روایی آن در پژوهش بستانی (۱۳۹۷) تأیید شده بود. برای تحلیل پایایی پژوهش از آلفای کرونباخ استفاده گردید که در پژوهش حاضر ۰/۹۳ به دست آمد. داده‌ها در دو بخش توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس نسخه ۲۴ تجزیه و تحلیل شد. برای آزمون فرضیه اصلی آزمون تی تک نمونه‌ای، برای فرضیه‌های فرعی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد. از آزمون تی تک نمونه‌ای باهدف بررسی وضعیت مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های استان سمنان، آزمون همبستگی باهدف بررسی رابطه مدیریت دانش با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان و آزمون تحلیل رگرسیون باهدف پیش‌بینی نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان بر اساس مؤلفه‌های مدیریت دانش استفاده گردید.

1. Knowledge creation/capture  
2. Knowledge sharing/transfer  
3. Knowledge application/use

## یافته‌ها

بررسی داده‌های پژوهش در حیطه اطلاعات جمعیت شناختی نشان داد که اکثر آن‌ها زن (۸۹/۹ درصد)، متأهل (۷۲/۵ درصد)، در دامنه سنی ۳۱-۴۰ سال (۴۳/۵) و دارای تحصیلات کارشناسی (۷۲/۵ درصد) بودند. افزون بر این، یافته‌های توصیفی نشان داد وضعیت استخدامی اکثر شرکت‌کنندگان رسمی آزمایشی است (۴۳/۵ درصد) و بین ۱۶-۲۰ سال سابقه کار دارند (۳۳/۳ درصد). اطلاعات جمعیت شناختی در جدول شماره ۱، نمایش داده شده است.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت شناختی و پایه شرکت‌کنندگان

متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت		
مرد	۷	۱۰/۱
زن	۶۲	۸۹/۹
وضعیت تأهل		
مجرد	۱۹	۲۷/۵
متأهل	۵۰	۷۲/۵
دامنه سنی		
۲۱-۳۰ سال	۱۲	۱۷/۴
۳۱-۴۰ سال	۳۰	۴۳/۵
۴۱-۵۰ سال	۲۶	۳۷/۷
۵۱ سال و بیشتر	۱	۱/۴
میزان تحصیلات		
کارشناسی ارشد	۱۹	۲۷/۵
کارشناسی	۵۰	۷۲/۵
وضعیت استخدام		
قراردادی	۱۰	۱۴/۵
پیمانی	۱۹	۲۷/۵
رسمی آزمایشی	۳۰	۴۳/۵
رسمی قطعی	۱۰	۱۴/۵
سابقه کار		
۵ سال و کمتر	۱۰	۱۴/۵
۶-۱۰ سال	۱۴	۲۰/۳
۱۱-۱۵ سال	۶	۸/۷
۱۶-۲۰ سال	۲۳	۳۳/۳
۲۱-۲۵ سال	۱۴	۲۰/۳
۲۹ سال و بیشتر	۲	۲/۹

میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است. نتایج توصیفی نشان می‌دهد میانگین (انحراف معیار) نوآوری در خدمات کتابخانه ۳۳/۵۷ (۴/۳۰) به دست آمده است. افزون بر این، میانگین (انحراف معیار) نمره کلی مدیریت دانش ۸۲/۵۳ (۱۴/۷۰) محاسبه شد. همچنین، میانگین (انحراف معیار) زیر مقیاس‌های مدیریت دانش شامل کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش و استفاده و کاربرد دانش به ترتیب ۲۴/۴۶ (۳/۹۷)، ۲۴/۵۲ (۵/۱۹) و ۳۳/۵۵ (۶/۴۶) به دست آمد. برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد و نتایج نشان داد که متغیرهای پژوهش از منحنی نرمال تبعیت می‌کند.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین نظری	میانگین نمونه	انحراف معیار	آزمون تی تک نمونه‌ای	
				آماره t	معناداری
نوآوری در خدمات کتابخانه	۲۱	۳۳/۵۷	۴/۳۰	۲۴/۲۴۸	۰/۰۰۰**
کسب و خلق دانش	۲۱	۲۴/۴۶	۳/۹۷	۷/۲۴۳	۰/۰۰۰**
اشاعه و انتقال دانش	۱۸	۲۴/۵۲	۵/۱۹	۱۰/۴۲۲	۰/۰۰۰**
استفاده و کاربرد دانش	۲۴	۳۳/۵۵	۶/۴۶	۱۲/۲۷۴	۰/۰۰۰**
مدیریت دانش	۶۳	۸۲/۵۳	۱۴/۷۰	۱۱/۰۳۶	۰/۰۰۰**

فرضیه اصلی پژوهش این بود که وضعیت مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های استان سمنان در وضع مطلوبی قرار دارد. برای آزمون فرضیه اصلی پژوهش و در راستای رسیدن به اهداف پژوهش از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده گردید. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای به منظور بررسی مطلوب بودن وضعیت نوآوری در خدمات کتابخانه و مدیریت دانش مبین آن بود که در تمامی متغیرهای مورد بررسی، میانگین نمونه از میانگین نظری بالاتر بود ( $P < ۰/۰۵$ ) که بیانگر آن است در کارکنان کتابخانه‌های عمومی سمنان وضعیت نوآوری در خدمات کتابخانه و مدیریت دانش مطلوب است؛ بنابراین فرضیه اصلی پژوهش تأیید گردید.

برای بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش به منظور بررسی رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. نتایج بررسی در جدول ۳ نمایش داده شده است.

جدول ۳. ماتریس همبستگی مدیریت دانش با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵
۱ کسب و خلق دانش	۱				
۲ اشاعه و انتقال دانش	۰/۷۶۴**	۱			
۳ استفاده و کاربرد دانش	۰/۷۵۸**	۰/۹۱۰**	۱		
۴ مدیریت دانش	۰/۸۷۴**	۰/۹۶۰**	۰/۹۶۶**	۱	
۵ نوآوری در خدمات کتابخانه	۰/۶۵۸**	۰/۷۰۹**	۰/۷۸۸**	۰/۷۸۲**	۱

$$P < ۰/۰۵^* P < ۰/۰۱^{**}$$

فرضیه فرعی اول پژوهش این بود که بین ابعاد مختلف مدیریت دانش (کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش، کاربرد و استفاده از دانش) با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان رابطه معناداری وجود دارد.



بر اساس داده‌های جدول شماره ۳، نتایج ماتریس همبستگی مبین آن است که بین مدیریت دانش با نوآوری در خدمات کتابخانه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ( $P=0/000$ ؛  $r=0/782$ ). افزون بر این، بین زیرمقیاس‌های کسب و خلق دانش ( $P=0/000$ ؛  $r=0/658$ )، اشاعه و انتقال دانش ( $P=0/000$ ؛  $r=0/709$ )، استفاده و کاربرد دانش ( $P=0/000$ ؛  $r=0/782$ ) با نوآوری در خدمات کتابخانه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی اول پژوهش تأیید می‌گردد.

فرضیه فرعی دوم پژوهش این بود که بین مدیریت دانش کل (تمام ابعاد مدیریت دانش) با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی سمنان رابطه معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج جدول ۴، ضریب همبستگی برابر  $R=0/802$  و ضریب تعیین برابر  $R^2=0/643$  محاسبه شد؛ بنابراین، زیرمقیاس‌های مدیریت دانش می‌توانند ۶۴/۳ درصد از تغییرات نوآوری در خدمات کتابخانه را پیش‌بینی کنند. مقدار  $F$  به‌دست آمده که در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ معنادار است، نتایج نشان می‌دهد مدل رگرسیونی به‌دست آمده مدل خوبی است و به کمک آن می‌توان تغییرات نوآوری در خدمات کتابخانه را بر اساس زیرمقیاس‌های مدیریت دانش تبیین کرد و ضرایب محاسبه‌شده از نظر آماری معنادار هستند. در تفسیر نتایج این مدل رگرسیونی می‌توان اظهار داشت به ازای افزایش یک انحراف استاندارد در میزان هر یک از زیرمقیاس‌های کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش، استفاده و کاربرد دانش میزان نوآوری در خدمات کتابخانه به ترتیب به میزان ۰/۲۳۱، ۰/۱۴۶ و ۰/۷۴۶ انحراف استاندارد تغییر خواهد یافت.

جدول ۴. نتایج رگرسیون چندگانه برای تعیین سهم زیرمقیاس‌های مدیریت دانش در پیش‌بینی نوآوری در خدمات کتابخانه

مدل	متغیر پیش‌بین	B	B	R	R <sup>2</sup>	F	Sig.
	(ثابت)	۱۳/۷۳۸	-				
۱	کسب و خلق دانش	۰/۲۵۰	۰/۲۳۱				
	اشاعه و انتقال دانش	۰/۱۲۱	۰/۱۴۶	۰/۸۰۲	۰/۶۴۳	۳۸/۹۵۱	۰/۰۰۰
	استفاده و کاربرد دانش	۰/۴۹۸	۰/۷۴۶				

$P < 0/05$  \*  $P < 0/01$  \*\*

## بحث و نتیجه‌گیری

ما در این پژوهش به دنبال بررسی رابطه مدیریت دانش با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان بودیم. بر اساس نتایج پژوهش، فرضیه اصلی پژوهش تأیید گردید و نتایج نشان داد که وضعیت مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های عمومی استان سمنان در وضع مطلوبی قرار دارد. بررسی مطلوب بودن وضعیت نوآوری در خدمات کتابخانه و مدیریت دانش مبین آن بود که در تمامی متغیرهای مورد بررسی، میانگین نمونه از میانگین نظری بالاتری برخوردار بود و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان ایده‌های نو دارند و به کاربران خدمات جدید ارائه می‌دهند. در صورت برنامه‌ریزی برای افزایش خلاقیت نتایج آن در سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌ها محسوس خواهد بود.

نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای به‌منظور بررسی مطلوب بودن وضعیت نوآوری در خدمات کتابخانه و مدیریت دانش مبین آن بود که در تمامی متغیرهای مورد بررسی، میانگین نمونه از میانگین نظری بالاتر بود ( $P < 0/05$ ) که بیانگر آن است که در کارکنان کتابخانه‌های عمومی سمنان وضعیت نوآوری در خدمات کتابخانه و مدیریت دانش مطلوب است. نتایج این قسمت از پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های پیشین همچون بستامی (۱۳۹۷) همخوانی دارد. بالاترین میانگین مربوط به مدیریت دانش (۸۲/۵۳) و کمترین میانگین مربوط به کسب و خلق دانش (۲۴/۴۵) است. بالاتر بودن میانگین مدیریت دانش در کتابخانه به این معنی است که کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان



از مدیریت دانش مطلوبی برخوردار هستند و این نشان‌دهنده این است که مدیریت دانش در سازمان از اهمیت برخوردار بوده و در کتابخانه‌های عمومی استان سمنان اجرایی می‌شود.

از آنجایی که کمترین میانگین مربوط به کسب و خلق دانش (۲۴/۴۵) بوده است، با توجه به پایین بودن میانگین کسب و خلق دانش در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان، شایسته است مدیران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان در این زمینه مشوق‌هایی بگذارند تا خلق و کسب دانش در سازمان نهادینه شود و از این طریق مزیت رقابتی سازمان را بالاتر ببرند.

نتایج ماتریس همبستگی نشان داد که بین مدیریت دانش با نوآوری در خدمات کتابخانه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. طبق نتایج می‌توان بیان کرد مدیریت دانش نقش مهمی را با فرهنگ سازی تسهیم دانش در کتابخانه‌ها در فرایند نوآوری بر عهده دارد. به کارگیری مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی کتابداران را توانا می‌کند. در نتیجه، فرآیند نوآوری خدمات را می‌توان در کتابخانه‌ها با استفاده از مراحل چرخه مدیریت دانش افزایش داد. نتایج این قسمت از پژوهش با پژوهش‌های پیشین نظیر (وگوه، اکره، ۲۰۱۸)، (اسلام و همکاران، ۲۰۱۷)، (لام و همکاران، ۲۰۲۱)، (بستامی، ۱۳۹۷)، (خواست، ۱۳۹۶)، (مکی‌زاده و فرزین یزدی، ۱۳۹۴)، (ساتاپاراکاسا و بون آیت، ۲۰۱۸)، (برهم و همکاران، ۲۰۲۰)، (محمودی فرانی، ۱۳۹۸)، (محمودی و همکاران، ۱۴۰۰) همخوانی دارد.

افزون بر این، بین زیرمقیاس‌های کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش، استفاده و کاربرد دانش با نوآوری در خدمات کتابخانه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کتابدارانی که روابط اجتماعی خوبی با دیگران داشته باشند، مهارت‌های بیشتری در بهره‌گیری خلاقیت خواهند داشت و شانس موفقیت در دنیای کنونی را افزایش می‌دهد. زیرا کتابخانه‌ها می‌توانند با به کارگیری طرح‌های نو در خدمات خود، نیازهای روز کاربران را فراهم نمایند و سبب جلب رضایتشان شوند.

نتایج این پژوهش درک درست کتابداران از مدیریت دانش و نوآوری خدمات و نقش مدیریت دانش در ایجاد تغییرات نوآورانه در خدمات کتابخانه را ارائه می‌دهد. دانستن تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری خدمات برای کتابداران مهم است. مدیریت کتابخانه‌ها باید محیط کاری دوستانه‌ای ایجاد کند که اعتماد، کسب دانش و به اشتراک‌گذاری بین کتابداران را ارتقا دهد. این کارها برای ساختار سازمانی حمایتی و سبک مدیریتی که نگرش و رفتار کارکنان را برای تقویت نوآوری سازمانی شکل می‌دهد مورد نیاز است. خلاقیت یک سازمان، کلیدی برای درک اثربخشی، رشد و بقای سازمان است. نادیده گرفتن رابطه بین قابلیت نوآوری و مدیریت دانش ممکن است محیط کسب و کار را تضعیف کند.

با توجه به اهمیت نوآوری و استفاده از آن برای ارائه خدمات در کتابخانه‌ها، باید توجه داشت که علاوه بر نتایج مهم مدیریت دانش برای استفاده از خدمات نوآوری در بین کتابداران باید از پتانسیل نوآوری‌های کاربران کتابخانه‌ها در ارائه خدمات مورد علاقه و نیاز آنان نیز استفاده نمود. پژوهش حاضر ارزش استفاده از پتانسیل نوآوری کتابداران را نشان داده است؛ اما اینکه چگونه می‌توان از توانمندی هر دو این منابع (کتابداران و کاربران) برای نوآوری خدمات کتابخانه‌های عمومی استفاده نمود مسئله مهمی است که شایسته توجه است تا در پژوهش‌های بعدی مورد توجه قرار گیرد.

- طبق یافته‌های به دست آمده پژوهش، بین مدیریت دانش با نوآوری در خدمات کتابخانه‌های استان سمنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، در این راستا پیشنهاد می‌شود:

۱. مدیران با اختصاص بودجه کارگاه‌هایی برای کارکنان ایجاد کنند تا زمینه‌ساز تفکر خلاق و شکل‌گیری ایده‌های جدید شوند.

۲. به ایده‌های خلاقانه و جدید خدمات کارکنان پاداش مناسب داده شود و از کتابداران خلاق حمایت شود.

- با توجه به پایین بودن میانگین کسب و خلق دانش در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان، شایسته است مدیران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان در این زمینه مشوق‌هایی بگذارند تا خلق و کسب دانش در سازمان نهادینه شود و از این طریق مزیت رقابتی سازمان را بالاتر ببرند.

## منابع

- بستامی، ن. (۱۳۹۷). بررسی رابطه مدیریت دانش با نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور کرمانشاه].
- خواست، ز. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد آستان قدس رضوی. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع) مشهد].
- رجوعی، م.، عربشاهی، م.، و مغانی، ح. (۱۳۹۵). رابطه متغیرهای طراحی ساختار سازمانی و اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲(۱)، ۳۱-۵۲.
- قادری سیاه‌بیدی، و.، جعفری، م.، و فامیل روحانی، ع. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲(۱)، ۹۵-۱۲۰.
- محمدی فرانی، م. (۱۳۹۸). نقش مکانیزم‌های مدیریت دانش جهت نوآوری در کتابخانه‌های عمومی استان قم. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور قم].
- محمودی، ع.، زارعی، ع.، و فامیل روحانی، ع. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر سرمایه‌های فکری بر نوآوری، با میانجی‌گری مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی ایران. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۷(۳)، ۱۷-۶۰.
- مکی زاده، ف.، و فرزین یزدی، م. (۱۳۹۴). شناسایی ابعاد سیستم مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی و تحلیل تأثیر آن بر توسعه نوآوری (مطالعه موردی: استان یزد). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۱(۳)، ۴۲۵-۴۴۷.

## References

- Aghaebuna, A. & Ukoha, O. (2020). Developing organizational innovation capabilities through knowledge management: evidence from refining companies in nigeria. *Social and Management Sciences*, 6(3), 41-30.
- Anderson, S. (2003). The place to go: The 135th Street branch library and the Harlem renaissance. *Library Quarterly*, 73(4), 383-421.
- Baregheh A., Jennifer R. and Sambrook, S. (2009). Towards a multidisciplinary definition of innovation. *Management Decision*, 47(8), 1323-1339.
- Barham, H., Dabic, M., Daim, T., & Shifrer, D. (2020). The role of management support for the implementation of open innovation practices in firms. *Technology and society*, 63, 1-8.
- Bastami, N. (2017). *Investigating the relationship between knowledge management and innovation in the services of university libraries in Kermanshah*. [Master's thesis, Payam Noor University, Kermanshah]. [In persian]
- Biragel, M., & Jittens, D. (2015). Startup strategy idea, entrepreneurship and innovation. *Translated by Samia Mardami*. [In persian]
- Biranvand, A., Soheili, F., & Khasseh, A. (2015). Creativity of Librarians in Public Libraries: Case Study of Public Libraries of Fars Province (Iran). *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. Paper 1308.
- Chavet, Z. (2016). *Investigating the relationship between knowledge management and organizational innovation in the organization of libraries, museums and the Astan Quds Razavi Document Center*. [Master's Thesis Imam Reza International University (AS) Mashhad]. [In persian]
- Chen, C., Huang, J., & Hsiao, Y. (2010). Knowledge management and innovativeness: The role of organizational climate and structure. *International Journal of Manpower*, 31, 848-870.
- Civitello A. (2017). Libraries, innovation, and literacy. *Public Libraries*, 56(6), 9-10.
- Dargahi, H., Asadi, S., Ahmadi, B., & Mahmoudi, M. (2016). Investigating the relationship between knowledge management and creativity and organizational innovation in teaching hospital employees of Tehran University of Medical Sciences. *Hospital Quarterly*, 17 (1), 9-20. [In persian]
- Foss, N. (1996). Knowledge – Based Approaches To The Theory Of The Firm; Some Critical Firm As An Epistemic Community: The Knowledge – Based View Revisited. *Industrial And Corporate Change*, 19(6), 1801 – 1828.
- Gorham, U. & Bertot, J. (2018). Social innovation in public libraries: Solving community challenges. *Library Quarterly*, 88(3), 203-207.

- Hassanzadeh, M., Zarei, I., & Helalian, F (2014). The relationship between knowledge sharing and creativity and innovation among the librarians of the central libraries of Tarbiat Modares University, Islamic Azad University, Faculty of Science and Research and Medical Sciences in Tehran. *Information Systems and Services*, 4(3&4), 23-36. [In persian]
- Howells, J.R.L., & Tether, B.S. (2004), Innovation in services: Issues at stake and trends: a report for the European Commission, *INNO-Studies 2001: lot 3 (ENTR-C/2001)*, Brussels.
- Islam, M. A. Agarwal, N.K & IKEDA. M (2017). International Federation Library Associations and Institutions. (*IFLA*), 43 (3), 266-281.
- Jean, R.B., Kim, D., Chiou, J., & Calantone, R. (2018). Strategic orientations, joint learning, and innovation generation in international customer-supplier relationships. *International Business Review*, 27, 838–851.
- Lam, L., Nguyen, P. Le, N.ran, K. (2021). The Relation among Organizational Culture, Knowledge Management, and Innovation Capability: Its Implication for Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7, 66.
- Makizadeh, F. & Farzin Yazdi, M. (2014). Identifying the dimensions of the knowledge management system in public libraries and analyzing its impact on the development of innovation (case study: Yazd province). *Information Research and Public Libraries*, 21(3), 425-447. [In persian]
- Mahmoudi, A., Zarei, A., & Famil Rohani, A. (1400). Investigating the effect of intellectual capital on innovation, with the mediation of knowledge management in public libraries in Iran. *Information Management Sciences and Techniques*, 7 (3), 60-17. [In persian]
- Mohammadi Farani, M. (2018). *The role of knowledge management mechanisms for innovation in public libraries of Qom province*. [Master's Thesis, Payam Noor University, Qom]. [In persian]
- Nir, N. & Jokar, Abdul, R. (2011). The relationship between knowledge management and creativity among the librarians of university libraries in Shiraz. *Health Information Management*, 9(2), 224-232. [In persian]
- Qadri, V., Jafari, M., & Famil, A. (2014). Investigating the relationship between organizational culture and knowledge management in Kermanshah public libraries. *Information Research and Public Libraries*, 22(1), 120-95. [In persian]
- Salamann, H., Dous, M., Kolbe, L., & Brenner, W. (2005). Rejuvenating customer management: How to make knowledge for, from and about customers work. *European Management Journal*, 23(4), 392-403.
- Sattayaraksa, T. & Boon-itt S. (2018). The roles of CEO transformational Leadership and organization factors on product innovation performance. *European Journal of innovation Management*, 20(2), 227-249.
- Sin, S. & Vakkari P. (2015). Perceived outcomes of public libraries in the US. *Library & Information Science Research*, 37(1), 209–219.
- Townley, C.T. (2001). Knowledge management and academic libraries. *College & Research Libraries*, 62(1), 44-55.
- Ugwu, C.I. & Ekere, J.N. (2018). The role of knowledge management in providing innovative services in university libraries in Nigeria: A structural equation modeling approach", *Global Knowledge. Memory and Communication*, 67(6/7), 350-376.