

فصل نامه دانش شناسی

اطلاعات) فناوری و رسانی اطلاع و کتابداری (علوم

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

سال سیزدهم، شماره ۴۹، تابستان ۱۳۹۹، از صفحه ۱۳۹ الی ۵۲

ارائه الگوی فرایندی خلق ارزش خدماتی کتابخانه‌های دانشگاهی از طریق رفتار تسهیم دانش

زهرا فرجی^۱ | عاطفه زارعی^{۲*} | فریبرز درودی^۳

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران. faraji.z@gmail.com

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران (نویسنده مسئول).

atefehzareei@gmail.com

۳. استادیار، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک). doroudi@irandoc.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۹/۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۱/۲۲

چکیده

هدف: هدف پژوهش طراحی الگوی فرایندی خلق ارزش خدماتی برای کاربران از طریق رفتار تسهیم دانش در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی است.

روش پژوهش: این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی، از لحاظ رویکرد، اکتشافی و از لحاظ نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها، آمیخته است. در فاز کیفی تحقیق ۹ نفر از خبرگان حوزه‌های مدیریت دانش انتخاب شدند و مورد مصاحبه عمیق قرار گرفتند. در این فاز، از روش گلوله برفی استفاده شد و این فرایند تا رسیدن به اشباع نظری محقق ادامه یافت. در فاز کمی نیز کلیه کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته و از این میان، ۲۱۰ نفر از روش نمونه برداری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. در فاز کمی تحقیق نیز ابزار اصلی جمع آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای بسته و محقق ساز مشتمل بر ۴۲ گویه بود که بر اساس مدل مفهومی اولیه طراحی گردید. در فاز کمی تحقیق، جهت انجام تجزیه و تحلیل‌های توصیفی و استنباطی از نرم‌افزارهای SPSS و Lisrel استفاده شد.

یافته‌ها: در این پژوهش با تأکید مدیران بر لزوم تسهیم دانش، در میزان درک و علاقه و تعهد کاری کتابداران، به تعامل با همکاران با تحصیلات در حوزه‌های مختلف کتابداری به صورت رسمی و غیررسمی، در راستای کسب اطلاعات در حوزه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه، به منظور بررسی میزان درک کتابداران در محاسبه برخی از فرایندها و رویه‌های سازمانی حاکم بر کتابخانه و در طی یافته‌ها، این مهم حاصل شد که الگوبرداری از کتابخانه‌های دانشگاه‌های معتبر داخلی و خارجی در مدیریت دانش تأثیر معناداری دارد.

نتیجه گیری: نتایج تحقیق منجر به طراحی الگوی فرایندی خلق ارزش خدماتی برای کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی از طریق رفتار تسهیم دانش در بین کتابداران (بر اساس ساختار مدل پارادایمی) شد و روابط فرضی مدل در یک جامعه وسیع مورد آزمون و تأیید قرار گرفتند.

واژه‌های کلیدی: ارزش، خلق ارزش خدماتی، کتابخانه دانشگاهی، مدیریت دانش، تسهیم دانش، کتابدار.

مقدمه

امروزه بهبود کیفیت ارائه خدمات کتابخانه‌ای، بخصوص در حوزه کتابخانه‌های دانشگاهی، یکی از ضرورت‌های مدیریت خدماتی و مراکز پژوهشی وابسته به آموزش عالی به حساب می‌آید (خسروی و همکاران، ۲۰۱۵)، لذا برای آنکه این مراکز بتوانند رسالت خود را به بهترین وجه ممکن به انجام برسانند، باید همواره در مسیر ارتقای ارزش‌های خدماتی برای مراجعه‌کنندگان خود گام بردارند (ازقندی، ۲۰۱۶) و با توجه به اینکه، دانش (ابزار قدرتمندی است که می‌تواند تغییراتی را در جهان به وجود آورده و نوآوری‌ها را ممکن سازد) و اطلاعات یکی از اساسی‌ترین مشخصه‌های سازمان‌های هوشمند، در قرن بیست و یکم، به حساب می‌آید، سازمان‌های امروزی از تکنولوژی‌های پیشرفته و مدیریت دانش و اطلاعات به منظور بهبود کارایی و پاسخگویی به تغییرات محیطی بهره‌مند خواهند شد (فاروق^۱، ۲۰۱۸). همچنین از زمانی که نقش خدمات در زندگی روزمره آشکار شده، کیفیت خدمات نیز به عنوان مشخصه اصلی رقابت بین سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفته است، بطوری‌که توجه به کیفیت خدمات سازمان را از رقابتش متمایز ساخته و سبب کسب مزیت‌های رقابتی می‌شود (قوامی و همکاران، ۲۰۱۵). لذا ایجاد زیرساخت‌های مدیریت دانش برای کنترل و نظارت هرچه بهتر بر دانش و عملکرد سازمانی، بسیار مهم قلمداد می‌شود و تعهد و رهبری مدیریت ارشد در تسهیم دانش و کاربرمداری می‌توانند، نقش بسزایی در ایجاد شاخص‌های انگیزشی برای کارکنان سازمان و متعاقب آن خلق ارزش خدماتی برای کاربران داشته باشند (الشمسی و همکاران^۲، ۲۰۱۸). با توجه به اینکه، تأثیر دانش بر سازمان‌های خدماتی در مقایسه با سازمان‌های تولیدی بیشتر می‌باشد و از سوی دیگر افزایش روزافزون سازمان‌های خدماتی باعث توجه بیشتر به این دارایی با ارزش، در دنیای کسب و کار خدماتی شده است (گلسر و همکاران^۳، ۱۹۶۷). بنابراین در این میان، اگر چه وجود نظام مدیریت دانش منحصر به سازمانی خاص نمی‌شود، ولیکن

بررسی‌ها در این خصوص گویای این امر بوده است که سازمان‌های آموزشی بخصوص آموزش عالی که مرکز تولید و انتشار علم در هر جامعه به‌شمار می‌روند، دارای اهمیت بیشتری هستند، به‌طوری‌که صاحب‌نظران، موفقیت و کامیابی آموزش عالی را در محیط پویای کنونی، به سرمایه‌های معنوی آن، از جمله مدیریت دانش وابسته دانسته‌اند (لیانا و همکاران^۴، ۲۰۱۶). با توجه به اینکه، کتابخانه‌ها به عنوان کانون گردآوری و انتشار مدیریت دانش، نقشی کلیدی ایفا کرده و محل تولید و ذخیره دانش محسوب می‌شوند و در حقیقت افزایش روز افزون دانش در این سازمان‌ها به عنوان سازمان یادگیرنده، به مانند تزریقی خونی می‌باشد (فخاری، ۲۰۱۶) که توسط مدیریت هدایت می‌شود و تمامی اینها به منظور؛ اعتماد متقابل، تبادل باز اطلاعات، اشتراک و توسعه روش‌های طراحی دانش کتابخانه‌ها منجر می‌شود که خود عاملی برای بهره‌وری فناوری باشد (جیان و همکاران^۵، ۲۰۱۶) به افرادی که به گونه‌ای درگیر در کتابخانه هستند (اعم از کارمند یا مراجعه‌کننده) کمک کند مهارت‌ها استعدادها افکار و نظرهای خود را مطرح و با تلفیق خروجی‌ها و مشارکشان با هم خدمات ارائه‌دهنده خود را بهبود و در نهایت منجر به ایجاد، توسعه و رواج فرهنگ یادگیری شوند (میر غفور و همکاران، ۱۳۸۹) با توجه به تمامی مواردی ارائه شده، در مجموع می‌توان گفت، عظمت و شکوه کتابخانه‌ها در توانایی آنها به گردآوری دانش و اطلاعات جدید و نگهداری آن به شکلی سازمان‌یافته، قابل اعتماد و پایدار است (انگلس و همکاران^۶، ۲۰۱۷).

انجام بررسی‌ها و مصاحبه‌های اولیه با مسئولین دانشگاهی و کتابداران نشان می‌دهد که یکی از مشکلات عمده در کتابخانه‌های دانشگاهی کشور چه پزشکی چه غیرپزشکی، نبود اطلاعات موثق در خصوص تسهیم دانش و کیفیت خدمات، الگوسازی اثرگذاری تسهیم دانش بر خلق ارزش خدماتی در محیط کتابخانه‌های دانشگاهی کشور است. از این‌رو، انجام

4. Liana et al

5. Jian et al

6. Angels et al

1. Farooq

2. AlShamsi et al

3. Glaser et al

بود که مصاحبه‌شونده اول با راهنمایی و معرفی اساتید راهنما و مشاور محترم انتخاب و پس از اتمام مصاحبه با فرد اول، از وی درخواست شد نفر بعدی را (در میان اساتید دانشگاهی، مدیران اجرایی کتابخانه‌های دانشگاهی، و مشاورین مجرب) که می‌توانستند در حوزه مدیریت دانش و مدیریت خدمات، صاحب نظر باشند و به غنای الگوی تحقیق کمک نمایند را معرفی نموده و این فرآیند تا رسیدن به اشباع نظری ادامه داشت. لازم به ذکر است، شاخص‌های خبرگی در این تحقیق شامل؛ تسلط به حوزه مدیریت دانش ("بویژه تسهیم دانش")، تسلط به حوزه مدیریت و کیفیت خدمات، آشنایی کامل با ساختار و وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی (اعم از پزشکی و غیرپزشکی) و وظایف کتابداران شاغل در این کتابخانه‌ها بود.

در فاز کمی تحقیق؛ جامعه آماری شامل؛ کلیه کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی بود که ۴۶۰ مورد را به خود اختصاص داده و بر اساس جدول کرجسی و مورگان، نمونه آماری بالغ بر ۲۱۰ نفر انتخاب و با استفاده از نمونه برداری تصادفی ساده، مشارکت‌کنندگان انتخاب و سپس با بهره‌گیری از پرسشنامه بسته پاسخ محقق ساخته ۴۲ گوی‌های بر مبنای طیف لیکرت پنج گزینه‌ای که سوال‌های مندرج در آن بر مبنای مصاحبه‌های به عمل آمده استخراج شده بود، اطلاعات لازم جمع آوری شده که ساختار این پرسشنامه بر اساس ابعاد مختلف آن در جدول زیر قابل مشاهده است:

پژوهش حاضر، هم از لحاظ نظری و هم از لحاظ کاربردی دارای اهمیت و ضرورت فراوان می‌باشد. از لحاظ نظری، انجام این تحقیق می‌تواند خلاء مطالعاتی موجود در زمینه چگونگی شکل‌گیری ارزش خدماتی برای کاربران در کتابخانه‌های دانشگاهی از طریق رفتار تسهیم دانش کتابداران را تا حدود زیادی پوشش دهد، و از لحاظ کاربردی نیز، با الگوسازی این پدیده، مدیران و تصمیم‌سازان کتابخانه‌های دانشگاهی در کشور می‌توانند با اتخاذ تدابیر و استراتژی‌های مناسب در حوزه مدیریت دانش، گام‌های مؤثرتری در جهت خلق ارزش خدماتی برای کاربران بردارند.

روش پژوهش

تحقیق حاضر، از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ رویکرد، کاربردی-اکتشافی است. در فاز کیفی تحقیق، با استفاده از رویکرد مبتنی بر نظریه‌پردازی داده بنیاد، از بین کلیه کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی؛ ۹ نفر از خبرگان حوزه‌های مدیریت دانش و کتابداری پزشکی و غیرپزشکی (شامل: ۳ نفر از اساتید دانشگاهی، ۲ نفر از مدیران اجرایی کتابخانه‌های دانشگاه پزشکی، ۲ نفر از مدیران اجرایی کتابخانه‌های دانشگاه غیر پزشکی) و ۲ نفر از مشاوران و کارشناسان ارشد در حوزه مدیریت دانش کتابخانه‌ها را با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی به عنوان نمونه و مصاحبه‌شوندگان و مشارکت‌کننده در تحقیق انتخاب شد که روند کار بدین صورت

جدول ۱. ساختار پرسشنامه فاز کمی پژوهش

متغیر	گویه‌های مربوطه
تأکید مدیران بر لزوم تسهیم دانش	۱ تا ۳
آگاهی کتابداران از چرخه مدیریت دانش	۴ تا ۶
تعهد کاری کتابداران	۷ تا ۹
علاقه کتابداران به تعامل با همکاران	۱۰ تا ۱۴
تحصیلات کتابداران در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۱۵ تا ۱۸
در دسترس بودن امکانات ارتباطی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات	۱۹ تا ۲۱
فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه	۲۲ تا ۲۴
درک اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی	۲۵ تا ۲۷

۲۸ تا ۳۰	فرایندها و رویه‌های سازمانی حاکم بر کتابخانه
۳۱ تا ۳۳	الگوبرداری از کتابخانه‌های دانشگاه‌های معتبر داخلی و خارجی در زمینه مدیریت دانش
۳۴ تا ۳۶	طراحی و اجرایی نمودن چرخه مدیریت دانش در کتابخانه
۳۷ تا ۳۹	آموزش ضمن خدمت کتابداران در حوزه تسهیم دانش
۴۰ تا ۴۲	ارتقاء کیفیت خدمات

یافته‌ها

فاز کیفی (طراحی مدل اولیه با رویکرد تئوری داده بنیاد): در این تحقیق، مجموعاً ۹ مصاحبه صورت گرفت، ۱۰۹ مفهوم اولیه استخراج گردید که بعد از بررسی و کنار هم قرار دادن آنها و حذف مفاهیم تکراری، ۴۳ مفهوم نهایی شناسایی شد. سپس سعی بر آن شد تا با توجه به عمق مفاهیم شناسایی شده و تشخیص وجوه تشابه و افتراق آنها با یکدیگر، دسته‌بندی‌های کلی‌تری به نام "مقوله‌ها" ایجاد گردد و مفاهیم هم‌سنخ و هم‌راستا، در این دسته‌های کلی‌تر جاگذاری شوند. ماحصل این فرایند، شناسایی ۱۳ مقوله اصلی بود. در مرحله بعد ۱۳ مقوله شناسایی شده طبق جدول (۲) در ساختار مدل پارادایمی جایگذاری شدند:

در فاز کیفی تحقیق، از روش تئوری داده بنیاد و کدگذاری‌های سه گانه (باز، محوری و انتخابی) جهت دستیابی به مدل مفهومی تحقیق استفاده شد. در فاز کمی تحقیق نیز جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های پژوهش، از نرم‌افزارهای آماری SPSS و Lisrel و از آمارهای توصیفی (میانگین، انحراف معیار، فراوانی و ...) و آزمون‌های استنباطی (به منظور بررسی میزان پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ، و در راستای پیش‌بینی جهت فرضیه‌ها از روایی سازه و به منظور تحلیل ساختار درونی پرسشنامه و کشف عوامل تشکیل‌دهنده هر سازه از تحلیل عاملی تأییدی و جهت محاسبه تحلیل مسیر از ضریب استاندارد شده رگرسیون) استفاده گردید.

جدول ۲. مقوله‌های کد گذاری شده

ردیف	مقوله‌های کد گذاری شده (کد گذاری محوری)
۱	علاقه کتابداران به تعامل با همکاران
۲	فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه
۳	آموزش ضمن خدمت کتابداران در حوزه تسهیم دانش
۴	آگاهی کتابداران از چرخه مدیریت دانش
۵	الگوبرداری از کتابخانه‌های دانشگاه‌های معتبر داخلی و خارجی در زمینه مدیریت دانش
۶	درک اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی
۷	ارتقاء کیفیت خدمات
۸	تأکید مدیران بر لزوم تسهیم دانش
۹	در دسترس بودن امکانات ارتباطی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات
۱۰	تحصیلات کتابداران در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی
۱۱	طراحی و اجرایی نمودن چرخه مدیریت دانش در کتابخانه
۱۲	فرایندها و رویه‌های سازمانی حاکم بر کتابخانه
۱۳	تعهد کاری کتابداران

شاید اگر کتابخانه‌های دانشگاهی کشور از کتابخانه‌های دانشگاه‌های معتبر داخلی یا خارجی در زمینه مدیریت دانش الگوبرداری کنند، منجر به ارز آفرینی برای کاربران شود (بیرانوند و همکاران، ۲۰۱۷).

راهبردها: در یک زمینه و با شرایط میانجی مشخص، مجموعه مشخصی از راهبردها یا اقدامات، امکان پذیر می‌شود. در واقع راهبردها اقداماتی هستند که می‌توانند مقوله اصلی را به پیامدها تبدیل کنند. در این تحقیق و با توجه به اهداف و مقوله‌های شناسایی شده، مقوله‌های "طراحی و اجرایی نمودن چرخه مدیریت دانش در کتابخانه" و "آموزش ضمن خدمت کتابداران در حوزه تسهیم دانش" به عنوان مقوله‌های راهبردی در نظر گرفته شدند. طراحی و اجرایی نمودن چرخه مدیریت دانش در کتابخانه به لزوم طراحی مدل‌های بومی مدیریت برای کتابخانه‌های دانشگاهی کشور و اجرایی نمودن آنها اشاره دارد؛ علاوه بر این، آموزش ضمن خدمت کتابداران در حوزه تسهیم دانش، به اهمیت آموزش دقیق و فنی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی در زمینه چگونگی تسهیم دانش بین خودشان در جهت ارزش آفرینی برای کاربران اشاره دارد (رحیم زاده و همکاران، ۲۰۱۵).

زمینه: نشان دهنده شرایط ویژه‌ای است که پدیده (مقوله اصلی) در آن قرار دارد. در این تحقیق و با توجه به اهداف و مقوله‌های شناسایی شده، مقوله‌های "در دسترس بودن امکانات ارتباطی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات" و "فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه" به عنوان مقوله‌های زمینه‌ای در نظر گرفته شدند. در دسترس بودن امکانات ارتباطی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان امکانات و وسایل ارتباطی در دسترس کتابداران برای برقراری ارتباط با همکاران اشاره داشته؛ و فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه نیز به میزان حمایت فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های دانشگاهی از رفتار تسهیم دانش کتابداران اشاره دارد (دردی و همکاران، ۲۰۱۵).

متغیر محیطی: زمینه ساختاری گسترده و عوامل بیرونی هستند که می‌توانند مقوله اصلی و حتی راهبردها را تحت تأثیر قرار دهند. در این تحقیق و با توجه به اهداف و مقوله‌های شناسایی شده، مقوله‌های "فرایندها و رویه‌های سازمانی حاکم بر کتابخانه" و "الگوبرداری از کتابخانه‌های دانشگاه‌های معتبر داخلی و خارجی در زمینه مدیریت دانش" به عنوان مقوله‌های محیطی در نظر گرفته شدند. بدین معنا که فرایندها و رویه‌های سازمانی حاکم بر کتابخانه می‌توانند به عنوان محرک و یا مانعی بر سر راه تبادل دانش بین کتابداران ایفای نقش کنند؛ همچنین،

جدول ۳. راهبردها

اهداف	مقولات	راهبردها
شناسایی فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه	درک اهمیت	آموزش ضمن خدمت
تحصیلات کتابداران		
پیاده سازی مدیریت دانش		
آگاهی از چرخه دانش		
ارتقا کیفی خدمات		
علاقه کارکنان به ارتباط با هم	ارتباطات دانشی	طراحی و اجرایی مدیریت دانش
آشنایی با مدیریت دانش		
تاکید بر تسهیم دانش		
دانش رسمی و غیر رسمی	رسمی و غیر رسمی	
الگو برداری از کتابخانه‌های داخلی و خارجی		

پیامدها: به تبعات تحقق مقوله محوری در بستر شرایط علی، محیطی و زمینه‌ای و از طریق راهبردهای مشخص اشاره دارد. در این تحقیق و با توجه به اهداف و مقوله‌های شناسایی شده، مقوله "ارتقاء کیفیت خدمات" به عنوان مقوله پیامدی در نظر گرفته شد.

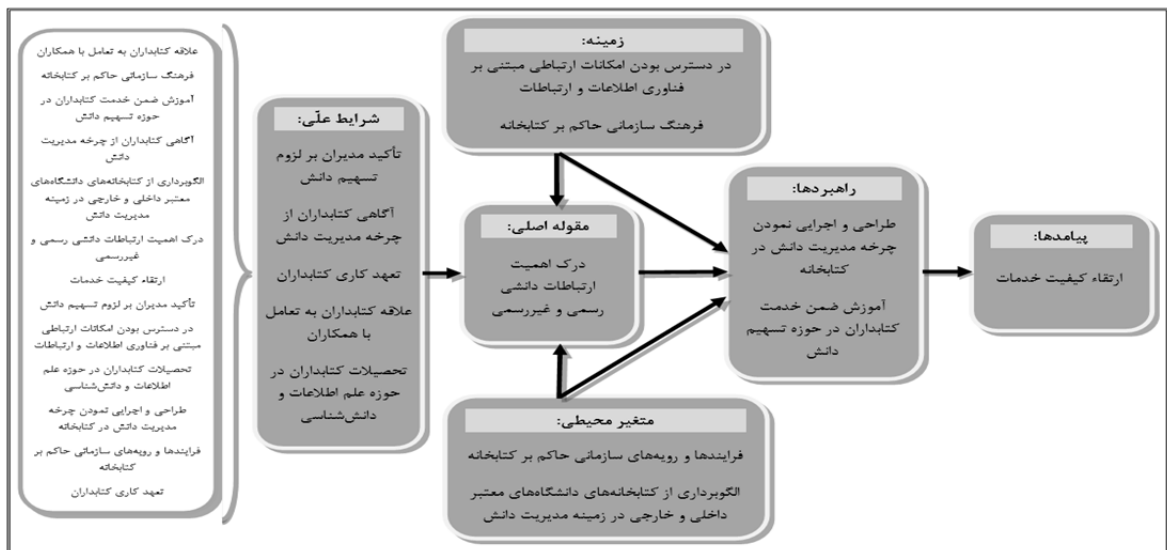
بدین معنا که اگر شرایط علی، زمینه، مقوله اصلی، متغیر محیطی و متغیرهای راهبری به خوبی اتفاق بیفتند، می‌توان امید داشت که ارزش خدماتی ادراک شده کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی کشور بهبود یابد (چاربند و همکاران، ۲۰۱۶)

جدول ۴. پیامدها

ردیف	یافته‌ها	پیامدها
۱	به اشتراک گذاری دانش بین کارکنان را دقیقاً مشخص و تقویت کند	ارتقاء کیفیت خدمات
۲	از دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های برتر داخلی و خارجی در حوزه مدیریت دانش شناسایی و الگو برداری	
۳	انگیزش ذاتی (درونی)، انگیزش بیرونی، ارزش‌های نوآورانه سازمانی، ارزش‌های نتیجه‌گرای سازمانی، استقلال کاری، و توسعه سازمانی کارکنان می‌توانند بر تسهیم دانش درون واحدهای سازمانی و تسهیم دانش بین واحدهای سازمانی تأثیرگذار یافته بودند.	
۴	دوره‌های ضمن خدمت، نگرش کتابداران نسبت به مدیریت دانش بهبود یابد	
۵	در کتابخانه دانشگاه‌ها، تنوع خدمات به کاربران بهبود یابد و خدمات تطابق دقیق‌تر و سریع‌تر (نسبت به گذشته) بیشتری با نیازهای کاربران پیدا کنند.	
۶	افزایش سطح انگیزش و استفاده کاربران نسبت به خدمات دیگر کتابخانه‌ها شرایط جاری و کیفیت ارائه خدمات را بهبود بخشد	
۷	تسهیم دانش سازمانی بین کارکنان و در نتیجه مدیران باعث ارتقا کیفیت خدمات ارزش مشترک بین افراد می‌شود	
۸	ایجاد توازن میان ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی	
۹	در عرصه مدیریت دانش هر چه محرک‌های بیشتری وجود داشته باشد؛ انگیزه قویتری برای کتابدار شکل گرفته و می‌توان انتظار داشت که خلق ارزش پررنگتر و موفق‌تر شکل بگیرد.	
۱۰	مدیریت دانش با قابلیت تسهیم دانش کارکنان و قابلیت تسهیم دانش کارکنان بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد.	
۱۱	تدوین استراتژی‌های دانش محور با در نظر گرفتن فرآیندهای مدیریت دانش	

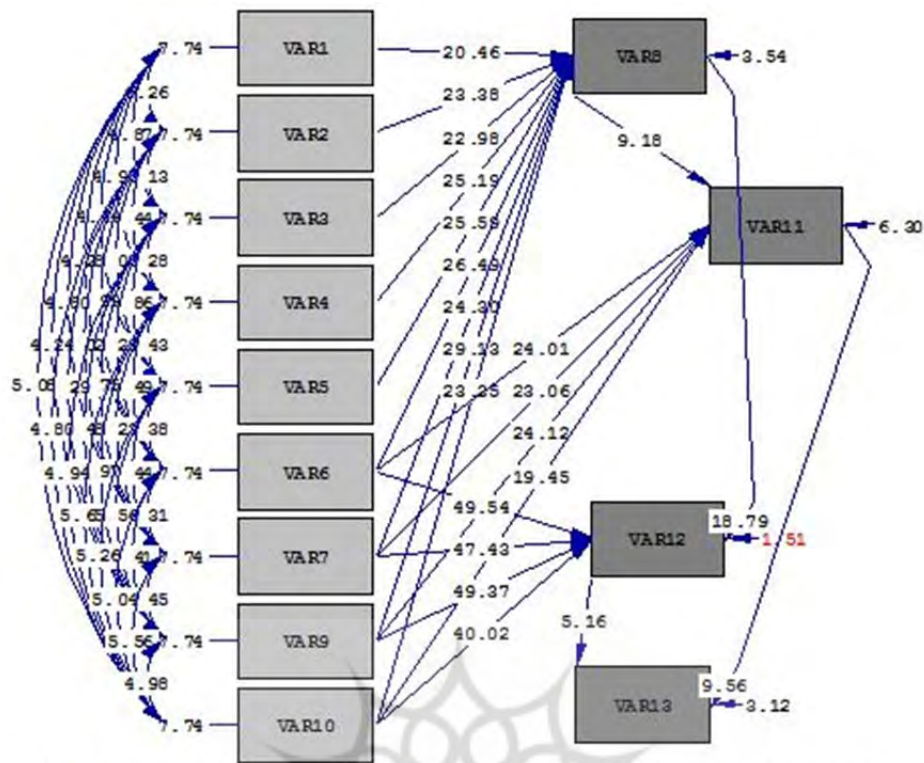
این مدل در شکل (۱) قابل مشاهده می‌باشد:

گام بعدی، جاگذاری مقوله‌ها در الگوی پارادایمی بود که این کار باعث شناسایی مدل مفهومی پژوهش شد. شاکله اصلی



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

- بر اساس مدل فوق، فرضیه‌های تحقیق به صورت زیر تدوین شدند:
- تأکید مدیران بر لزوم تسهیم دانش بر درک کتابداران از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد.
- آگاهی کتابداران از چرخه مدیریت دانش بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد.
- تعهد کاری کتابداران بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد.
- علاقه کتابداران به تعامل با همکاران بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد.
- تحصیلات کتابداران در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد.
- فاز کمی (تیین مدل تحقیق با رویکرد مدلسازی معادلات ساختاری):
- برای بررسی برازش مدل‌های ساختاری از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین معیار، برای سنجش رابطه سازه‌ها در مدل، معیار اعداد معناداری t یا همان مقادیر t -values می‌باشد؛ و اعداد باید یا از $1/96$ بیشتر بوده و یا از $1/96$ - کمتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان 95% ، صحت رابطه بین سازه‌ها و فرضیه‌های پژوهش را تأیید ساخت. البته باید توجه داشت که اعداد t فقط صحت رابطه‌ها را نشان می‌دهند و شدت رابطه‌ی بین سازه‌ها را نمی‌توان با آنها سنجید.



Chi-Square=42.30, df=21, P-value=0.00001, RMSEA=0.028

شکل ۲. مدل برازش شده تحقیق در حالت معناداری

حاکمی از معنادار بودن تأثیر آن دو متغیر در سطح اطمینان ۹۵٪ می‌باشد و فرضیه تأیید می‌گردد. جدول زیر، ضرائب معناداری و نتایج فرضیه‌های مطرح شده را به طور خلاصه نشان می‌دهد:

ضرائب معناداری مسیرهای مدل نشان می‌دهند که آیا فرضیه‌های تحقیق معنادار هستند یا خیر؟ اگر ضریب معناداری مسیر میان دو متغیر، از ۱/۹۶ بیشتر و یا از ۱/۹۶- کمتر باشد،

جدول ۵. نتایج نوع آزمون‌ها فرضیه‌های تحقیق

نتیجه	معناداری	فرضیه‌ها
تأیید	۲۰/۴۶	تأکید مدیران بر لزوم تسهیم دانش بر درک کتابداران از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۰/۴۶) می‌باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.
تأیید	۲۳/۳۸	آگاهی کتابداران از چرخه مدیریت دانش بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۳/۳۸) می‌باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.
تأیید	۲۲/۹۸	تعهد کاری کتابداران بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۲/۹۸) می‌باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.
تأیید	۲۵/۱۹	علاقه کتابداران به تعامل با همکاران بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۵/۱۹) می‌باشد و

		چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.
تأیید	۲۵/۵۸	تحصیلات کتابداران در حوزه علم اطلاعات و دانش شناسی بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد. که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۵/۵۸) می باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.
تأیید	۲۶/۴۹	در دسترس بودن امکانات ارتباطی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر درک کتابداران از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد. که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۶/۴۹) می باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.
تأیید	۲۴/۳۰	فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه بر درک کتابداران از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد. که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۴/۳۰) می باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.
تأیید	۲۹/۱۳	فرایندها و رویه های سازمانی حاکم بر کتابخانه بر درک کتابداران از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد. که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۹/۱۳) می باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.
تأیید	۲۳/۲۵	الگوبرداری از کتابخانه های دانشگاه های معتبر داخلی و خارجی در زمینه مدیریت دانش بر درک کتابداران از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد. که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۳/۲۵) می باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.
تأیید	۲۴/۰۱	در دسترس بودن امکانات ارتباطی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر طراحی و اجرایی نمودن چرخه مدیریت دانش در کتابخانه تأثیر معنادار دارد. که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۴/۰۱) می باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.
تأیید	۴۹/۵۴	در دسترس بودن امکانات ارتباطی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر آموزش ضمن خدمت کتابداران در حوزه تسهیم دانش تأثیر معنادار دارد. که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۴۹/۵۴) می باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت.

سالنامه علوم انسانی

فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه بر درک کتابداران فرایندها و رویه های سازمانی حاکم بر کتابخانه بر درک کتابداران الگوبرداری از کتابخانه های دانشگاه های معتبر داخلی و خارجی در زمینه مدیریت دانش تأثیر معنادار دارد و در ارائه الگو باید مورد توجه قرار بگیرد.

در کل تأکید مدیران بر لزوم تسهیم دانش بر درک کتابداران تعهد کاری کتابداران علاقه کتابداران به تعامل با همکاران تحصیلات کتابداران در حوزه علم اطلاعات و دانش شناسی از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تا آگاهی در دسترس بودن امکانات ارتباطی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف طراحی الگوی فرایندی خلق ارزش خدماتی برای کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی از طریق رفتار تسهیم دانش در بین کتابداران ارائه گردیده است نتایج در بخش کیفی با توجه به مدل پارادایمی ارائه شده گویای این امر است که مدیریت دانش قادر خواهد بود سبب بهبود ارائه خدمات، اعتماد متقابل، تبادل باز اطلاعات، بهره‌وری فناوری و نگهداری فرهنگ یادگیری و... شده و در بخش کمی نشان داد که تأثیر مثبتی آگاهی، درک، در دسترس بودن، الگو برداری، رویه‌ها، فرهنگ سازمانی کتابداران از مدیریت دانش در ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی بود لازم به ذکر است که این تحقیق با تحقیقات بیراوند و همکاران (۱۳۹۶)، محمدی جونقانی (۱۳۹۳) البوسیدی (۲۰۱۷) و جیان لی و همکاران (۲۰۱۵) همسویی و همخوانی بیشتری دارد.

پژوهش حاضر همانند هر پژوهش دیگری با محدودیت‌هایی همراه بوده است که ذکر آنها می‌تواند محققین بعدی را در پیشبرد امور یاری رساند که از جمله آن می‌توان به محدودیت‌ها در بخش اجرایی که به مشغله خبرگان و صرف زمان و هزینه بسیار جهت مراجعه به دانشگاه‌های مختلف در دانشگاه‌ها و سختی در جمع آوری اطلاعات در فاز کمی به محدودیت‌های انسانی که شغل و احساسات می‌تواند در پاسخ‌گویی به سؤالات تأثیر گذار باشد اشاره شده است؛ در فرضیه اول پژوهش ادعا شده بود که تأکید مدیران بر لزوم تسهیم دانش بر درک کتابداران از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۰/۴۶) می‌باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. در فرضیه دوم پژوهش ادعا شده بود که آگاهی کتابداران از چرخه مدیریت دانش بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۳/۳۸) می‌باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار

گرفت. در فرضیه سوم پژوهش ادعا شده بود که تعهد کاری کتابداران بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۲/۹۸) می‌باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. در فرضیه چهارم پژوهش ادعا شده بود که علاقه کتابداران به تعامل با همکاران بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۵/۱۹) است و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. در فرضیه پنجم پژوهش ادعا شده بود که تحصیلات کتابداران در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی بر درک آنها از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۵/۵۸) می‌باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. در فرضیه ششم پژوهش ادعا شده بود که در دسترس بودن امکانات ارتباطی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر درک کتابداران از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۶/۴۹) می‌باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. در فرضیه هفتم پژوهش ادعا شده بود که فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه بر درک کتابداران از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر مابین آنها برابر (۲۴/۳۰) می‌باشد و چون این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ بود، از این رو این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. در فرضیه هشتم پژوهش ادعا شده بود که فرایندها و رویه‌های سازمانی حاکم بر کتابخانه بر درک کتابداران از اهمیت ارتباطات دانشی رسمی و غیررسمی تأثیر معنادار دارد که تحلیل مسیر صورت گرفته بین این دو متغیر نشان داد عدد معنی داری مسیر

ملی اطلاعات، ارتباطات، مردم و جامعه، اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.

بیرانوند، ع؛ شعبانی، ا؛ محمدی استانی، م. (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش کتابداران و ارائه الگوی پیش بینی رفتار آنها (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان فارس). نشریه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۲۴(۱۹): ۶۰-۳۹

چاربند، پ؛ جعفری نویمی پور، ن. (۱۳۹۵). بهبود عملکرد سازمان از طریق زنجیره ارزش و تسهیم دانش. دوفصلنامه مدیریت زنجیره ارزش، ۱(۲): ۳۱-۱۷

خسروی، م؛ ارشادی، م. (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از الگوی لایب کوآل. دوازدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع، تهران، انجمن مهندسی صنایع ایران، دانشگاه خوارزمی.

درودی، ف؛ عباسی، م. (۱۳۹۴). استفاده از مؤلفه‌های اساسی مدیریت دانش در بهبود خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان. هشتمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش، تهران، موسسه اطلاع رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.

رحیم زاده ینگه قلعه، آ؛ جباری، ن؛ حسینی، س. (۱۳۹۴). تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر به اشتراک گذاری دانش اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های گرگان. دومین کنفرانس بین المللی روانشناسی، علوم تربیتی و سبک زندگی، مشهد، دانشگاه تربت حیدریه.

فرخاری، ف. (۱۳۹۵). برنامه راهبردی برای توسعه و تحول در خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه زابل، همایش بین المللی مدیریت نوین در افق ۱۴۰۴. تهران، پژوهشکده دولت اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق.

قوامی، ا؛ کاظمی، ف؛ قاسمی زاد، ع. (۱۳۹۴). تعیین تأثیر مدیریت دانش بر کیفیت خدمات و نوآوری سازمانی کارکنان کتابخانه‌های عمومی شهر شیراز. هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش، تهران، موسسه اطلاع رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.

AlShamsi, O. and Ajmal, M. (2018). *Critical factors for knowledge sharing in technology-intensive organizations: evidence from UAE service sector*. Journal of Knowledge Management, 22(2): 384-412

Angels, D., Torben, P., Paul N. Gooderham., F., Elter., Jarle H. (2017). *The effect of organizational separation on individuals'*

بر اساس نتایج حاصل از فازهای کیفی و کمی پژوهش، و در جهت تقویت خلق ارزش خدماتی برای کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی از طریق رفتار تسهیم دانش در بین کتابداران، پیشنهادهای زیر قابل ارائه می‌باشد:

✓ در دانشگاه‌ها، لزوم تسهیم دانش سازمانی بین کارکنان، از طرف مدیریت ارشد ابلاغ گردد؛

✓ در دانشگاه‌ها، مدیران کتابخانه خود الگوی عملی به اشتراک گذاری دانش باشند؛

✓ در دانشگاه‌ها، مدیران ارشد روی بحث به اشتراک گذاری دانش، بسیار متعهد باشند؛

✓ راجع به چرخه کامل مدیریت دانش و مراحل آن، به کتابداران آگاهی رسانی شود؛

✓ در خصوص نقش و جایگاه به اشتراک گذاری دانش در چرخه مدیریت دانش، به کتابداران آگاهی رسانی شود؛

✓ در خصوص اینکه چرخه‌های مدیریت دانش چگونه می‌توانند وضعیت کاری و کیفیت خدمات را بهبود بخشند، به کتابداران آگاهی رسانی شود؛

✓ تحصیلات کتابداران، مرتبط با شغل آنها باشد؛

✓ کتابداران تشویق شوند تا از طریق مطالعه و شرکت در دوره‌های آموزشی، آگاهی‌شان در خصوص شغل کتابداری را بهبود بخشند؛

✓ سعی شود با کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات، تعامل کتابداران با یکدیگر تسهیل شود؛

✓ تازه‌های علم کتابداری، از طریق وسایل مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات، بین کتابداران به اشتراک گذاشته شود.

منابع

ازقندی، م. (۱۳۹۵). مطالعه سطح کیفیت خدمات در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان گناباد با ابزار لایب کوآل. همایش ملی دانشگاه، محور توسعه، تربت حیدریه، دانشگاه پیام نور تربت حیدریه.

امیرپور، م؛ حسینی، س؛ پروازی، م. (۱۳۹۴). کتابخانه‌های تخصصی و برآوردن نیازهای اطلاعاتی تخصصی جامعه خبره. اولین همایش

- the mediating role of psychological ownership.* Journal of Knowledge Management, 19(6): 1146-1166
- Liana, R., Kathrin, K & Pia, N. (2016). *What factors influence knowledge sharing in organizations? A social dilemma perspective of social media communication.* Journal of Knowledge Management, 20(6): 1225-1246
- knowledge sharing in MNCs.* Journal of World Business, 52(3): 431-446
- Farooq, R. (2018). *A conceptual model of knowledge sharing.* International Journal of Innovation Science, 10(2): 238-260
- Glaser, B.G., Strauss, A.L. (1967) *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research.* Chicago: Aldine.
- Jian L., Ling Y., Lutao N&, Jason L -. Y. (2016). *Knowledge sharing and affective commitment:*



Providing a Process Model for Creating the Service Value of Academic Libraries through Knowledge Sharing Behavior

Zahra Faraji¹ | Atefeh Zarei^{2*} | Fariborz Doroudi³

1. PhD student in Information Science and Information Management, Hamadan Branch, Islamic Azad University, Hamadan, Iran.
2. Assistant Professor, Department of Information Science and Science, Hamadan Branch, Islamic Azad University, Hamadan, Iran (corresponding author). atefehzarei@gmail.com
3. Assistant Professor Iranian Research Institute for Information, Science and Technology (IranDoc).

Abstract

Objective: The purpose of this study was to design a process model of service value creation for clients through knowledge sharing behavior among academic librarians with emphasis on quantitative approach.

Method: This research is applied in terms of purpose, in terms of approach, heuristic, and in terms of data analysis, qualitative-quantitative. In the qualitative phase of the research, 9 experts in the field of knowledge management (including academic professors, university library executives, and highly qualified aristocratic advisors) were selected and interviewed in depth. The theoretical saturation of the researcher continued. In the quantitative phase, all librarians of central academic libraries were considered as the statistical population and 210 of them were selected by simple random sampling method. In the quantitative phase, the main data collection tool was also used. A researcher-made questionnaire containing 42 items was designed based on the conceptual model. In the quantitative phase of the research, SPSS and Lisrel softwares were used to perform descriptive and inferential analyzes.

Results: In this study, with the emphasis of managers on the necessity of sharing knowledge, in the degree of understanding and willingness and work commitment of librarians, in order to obtain information in the fields of information technology and communication and organizational culture in the library, in order to investigate librarians' understanding. In the calculation of some of the processes and organizational practices governing the library and during the findings, it was found that benchmarking has a significant effect on libraries of prestigious internal and external universities in knowledge management.

Conclusion: Finally, the research results lead to the design of a service value creation process model for university librarians through knowledge sharing behavior among librarians (based on the paradigm model structure), and the hypothetical model relationships are tested in a large community.

Keywords: Value, Creating Share Value, Academic Library, knowledge management, Knowledge Sharing Behavior, Librarian