

فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات

دانشگاه شهید چمران اهواز، تابستان ۱۳۹۷

شماره پیاپی ۲۴، صص: ۱۵۱-۱۶۶

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۶/۰۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۰۴/۱۴

## بررسی به کارگیری معیارهای مدیریت دانش در ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان

فریبرز درودی<sup>۱</sup>، مجید عباسی<sup>۲</sup>

### چکیده

**هدف:** از آنجا که مدیریت دانش به عنوان یک تلاش روش‌مند و سنجیده برای توسعه، ترویج، و کاربردی‌نمودن دانش موجود در سازمان‌ها در راه ایجاد ارزش افزوده مثبت، جهت کسب موفقیت و نائل‌شدن به اهداف سازمانی است، هدف پژوهش بررسی به کارگیری معیارهای مدیریت دانش در ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی استان کرمان است.

**روش:** روش پژوهش پیمایشی است. اطلاعات مورد نیاز به صورت نمونه‌گیری تصادفی، با توزیع پرسش‌نامه در بین ۱۴۴ نفر از کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان کرمان وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، جمع‌آوری شده است.

**یافته‌ها:** تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نشان می‌دهد معیارهای مدیریت دانش شامل فرهنگ سازمانی، استراتژی، منابع انسانی و فناوری اطلاعات رابطه مستقیم و معنادار با کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی استان کرمان وجود دارد.

**بحث و نتیجه‌گیری:** با به کارگیری معیارهای مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی، کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌ها ارتقاء می‌یابد. در تحلیل رگرسیونی متغیرهای فناوری اطلاعات با ضریب تعیین ۰/۳۷ و استراتژی ضریب تعیین ۰/۳۰ بیشترین تأثیر را بر کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌ها داشته‌اند. **واژه‌های کلیدی:** استراتژی، فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌ها، مدیریت دانش، منابع انسانی

۱. عضو هیأت علمی و استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) نویسنده مسئول

Doroudi@irandoc.ac.ir

۲. دانش‌آموخته کارشناسی‌ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان

m.abasi1043@yahoo.com

## مقدمه

از زمانی که نقش خدمات در زندگی روزمره آشکار شد مقوله کیفیت خدمات نیز به عنوان مشخصه اصلی رقابت بین سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفت. مایر و زاک (۱۹۹۸) بیان می‌کند که موفقیت کتابخانه‌ها، به توانایی آن‌ها در بهره‌گیری اطلاعات و دانش کارکنان خود بستگی دارد؛ چرا که از این طریق، نیازهای کاربران و سازمان مادر به نحوه بهتری برآورده می‌شود. ایشی‌کاوا معتقد است که پیش از اقدام به ایجاد دایره کیفیت، مدیریت باید کیفیت جامع و نحوه کارکرد این دایره را بفهمد. اعضای این دایره نیز باید دورنمایی گسترده درمورد کیفیت در کل سازمان داشته باشند. برای حفظ فرهنگ حل مسأله در سازمان، مدیریت باید به هماهنگ کردن و ارزیابی فعالیت‌های کیفیت اقدام کند (فرجی، ۱۳۸۲، ص ۶۱-۶۲).

فیگنباوم<sup>۳</sup> سازمانی را اثر بخش می‌داند که بین کلیه بخش‌های سازمان شامل بازاریابی، طراحی، تولید، بازرسی، فروش و اداری و... هماهنگی و همکاری وجود داشته باشد (ایرانزاده، ۱۳۷۶، ص ۱۹). مایر و زاک (۱۹۹۶) معتقدند که تحقیق و دانش درباره‌ی طراحی محصولات فیزیکی می‌تواند به حوزه محصولات فکری تعمیم داده شود.

با توجه به اینکه نقش کتابخانه‌های عمومی به عنوان یکی از مراکز مهم اطلاع‌رسانی در تهیه و تأمین اطلاعات مورد نیاز جامعه، ارتقای آموزش و فرهنگ امری مسلم و ضروری است؛ بنابراین، در صورتی این امر تحقق پیدا می‌کند که کتابخانه‌های عمومی از لحاظ کمی و کیفی توان پاسخ‌گویی به نیازهای مراجعان خود را داشته باشند. لذا ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه‌ها ضروری به نظر می‌رسد تا بدین وسیله نقاط ضعف و قوت مجموعه آشکار شود و راهکارهایی برای ارتقای کیفیت و رفع نقایص احتمالی اندیشیده شود. هدف این پژوهش بررسی به‌کارگیری معیارهای مدیریت دانش در ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان است. سؤال اصلی پژوهش این است که چه ارتباطی میان به‌کارگیری معیارهای مدیریت دانش و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان وجود دارد؟

- 
1. Meyer & Zack
  2. Ishikawa
  3. Fegenbum

از این‌رو در پژوهش حاضر تلاش شده تا با توجه به مؤلفه‌های موجود و قابل بررسی به تحلیل به‌کارگیری معیارهای مدیریت دانش پرداخته شده و از نتایج آن در راستای ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان بهره گرفته شود و مشخص شود که این عوامل تا چه حد در پیشرفت حرفه‌ای در کتابخانه‌های این استان موثر است.

### پیشینه پژوهش

پژوهش خوانساری (۱۳۸۴) با عنوان بررسی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی امور برق وزارت نیرو و ارائه الگوی پیشنهادی با عنایت به مؤلفه‌های گردآوری، سازماندهی و اشاعه دانش در کنار نیروی انسانی وضع موجود را مناسب نمی‌بیند.

پژوهش رضائیان و تقی‌زاده (۱۳۸۶) با عنوان بررسی تأثیر سیستم فناوری اطلاعات بر ارائه خدمات مطلوب در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی نشان داد، به‌کارگیری سیستم فناوری اطلاعات به عنوان یکی از مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اثربخشی سازمان تأثیر دارد.

باب‌الحوائجی و مهدی‌زاده قلعه‌چوق (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان بررسی تطبیقی مدیریت دانش در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور، نشان دادند رابطه معناداری بین مدیریت دانش و گردآوری منابع دانش، سازماندهی منابع دانش، اشاعه منابع دانش و منابع انسانی دانش وجود ندارد.

مطالعه‌ی عباسی (۱۳۸۸)، با عنوان بررسی فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها و تأثیر آن‌ها بر میزان اجرای مدیریت دانش، نشان می‌دهد که در این کتابخانه‌ها مدیریت دانش در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و بین الگوهای فرهنگ سازمانی کارآفرین و گروهی و میزان اجرای مدیریت دانش همبستگی مثبت وجود دارد.

پژوهش عطاپور (۱۳۸۸) با عنوان بررسی و تحلیل عوامل موثر بر چرخه مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی (مطالعه موردی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تهران) نشان داد، ابعاد چهارگانه چرخه مدیریت (ایجاد، اشاعه، ذخیره و به‌کارگیری دانش) در کتابخانه‌های مورد بررسی در وضعیت مطلوبی قرار ندارد.

نتیجه پژوهش غفاری، زنجیردار و حقدادی (۱۳۸۸) با عنوان مطالعه راهبردی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اراک حاکی از آن بود که تعامل میان سه عامل فناوری، فرهنگ و نیروی انسانی در اجرای مؤثر مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اراک تأثیرگذار است.

پژوهش حسینی (۱۳۹۰) با عنوان ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بر اساس مدل پایه‌های ساختمان دانش نشان داد وضعیت مدیریت دانش در این کتابخانه‌ها به‌طور کلی کمتر از متوسط است. اما وضعیت مؤلفه‌های اهداف، شناسایی، کسب، توسعه، تسهیم و ارزیابی دانش کمتر از حد متوسط و مؤلفه‌های استفاده و نگهداری دانش بیشتر از حد متوسط می‌باشد.

حاجی کریمی و منصوریان (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان بررسی و تبیین نقش مدیریت دانش مشتری در بهبود عملکرد سازمانی نشان دادند که دریافت داده‌ها، توسعه دانش و مدیریت ارتباط با مشتری بر بهبود عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد. همچنین مشخص شد که دریافت داده‌ها، پردازش داده و توسعه دانش مشتری بر مدیریت ارتباط با مشتری اثرگذارند.

پژوهش صیامیان، شهرابی و باب‌الحوائجی (۱۳۹۱) با عنوان بررسی نگرش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران به مدیریت دانش نشان داد که بین نگرش به مدیریت دانش در کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران با اشتراک دانش؛ بین اعتماد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران و همکاری آنان در اشتراک دانش؛ و بین گشاده‌رویی کتابداران با همکاری آنان در اشتراک دانش و نیز بین سیستم‌های پاداش و همکاری کتابداران در اشتراک دانش رابطه وجود دارد.

پژوهش هاشم‌پور، غائبی و رضایی‌شریف‌آبادی (۱۳۹۱) با عنوان بررسی زیرساخت‌های مدیریت دانش در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نشان داد، میان سه زیرساخت افراد، فرآیندها و فناوری با یکدیگر همبستگی معنادار وجود دارد.

پژوهش حسن‌زاده (۱۳۹۲) با عنوان بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهر مشهد نشان داد میان ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و ابعاد کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود ندارد.

پژوهش رضایی، رضایی، رضایی و منوچهری (۱۳۹۲) با عنوان بررسی نقش مدیریت دانش و سرمایه فکری در بهبود کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: بیمارستان شهید فقیهی شیراز)، نشان داد که به طور کلی بین مدیریت دانش، سرمایه فکری و ابعاد آن با میزان کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه‌کنندگان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

پژوهش رحمانی و رضایی‌فرح‌آبادی (۱۳۹۳) با عنوان بررسی رابطه‌ی بین اثربخشی استفاده از فرآیند مدیریت دانش با کارآفرینی سازمانی در بخش خدمات عمومی نشان داد رابطه‌ی معنادار و مثبت بین اثربخشی فرآیند مدیریت دانش با کارآفرینی سازمان است.

پژوهش اخوتی، کاشف‌بیرجندی، شریف‌مقدم (۱۳۹۴) با عنوان کاربرد مدیریت دانش در توسعه خدمات مربوط به سازماندهی منابع چاپی و الکترونیکی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی ایران در سال ۱۳۹۰ نشان داد، میزان آشنایی مسئولان کتابخانه‌ها با انواع مدیریت دانش، در دانش صریح و دانش ضمنی دارای اختلاف معنی‌دار بود. از نظر مسئولان کتابخانه‌ها، کاربرد مدیریت دانش در سازماندهی منابع چاپی و الکترونیکی تفاوت معناداری را نشان داد. تسهیل کار جمعی از جمله دلایل استفاده از مدیریت دانش در سازماندهی منابع ذکر شده است.

پژوهش ماپونیا<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) با عنوان بررسی فعالیت‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه ناتال<sup>۲</sup> آفریقای جنوبی نشان داد، اگر چه کتابخانه‌ها تا حدودی به اشتراک دانش پرداخته‌اند ولی در عین حال میزان اشتراک دانش به شکل نظام‌مند در کتابخانه‌ها کم است. همچنین مدیریت دانش به عنوان جزئی از رسالت و اهداف کتابخانه‌ها توجهی نشده است و کتابخانه‌ها فاقد خط‌مشی و استراتژی مکتوب و مدون و رهبری مشخص جهت مدیریت دانش هستند و ۸۷ درصد پاسخ‌دهندگان اشاره داشتند که کتابخانه از هیچ‌روشی برای ضبط و نگهداری دانش و تخصص کارکنان خود استفاده نکرده است.

پژوهش آسوا و گوپتا<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) با عنوان بررسی ابزارهای مدیریت دانش و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی نشان داد، توسعه اطلاعات و دانش بر سازمان‌ها از جمله کتابخانه‌های

1. maponia

2. Natal

3. Aswath & Gupta

دانشگاهی تأثیر دارد. می‌توان گفت که اینترنت به طور بالقوه به‌عنوان یک ابزار مدیریت دانش در کتابخانه‌ها به‌طور کامل استفاده نشده است. مدیریت دانش به یک رویکرد چند رشته‌ای و جامع برای فرآیند مدیریت و درک درستی از ابعاد کار دانش / اطلاعات نیاز دارد.

پژوهش پیوان، کالتیدا و کولابات<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) با عنوان عوامل مؤثر بر شیوه‌های مدیریت ارتباط با مشتری در کتابخانه‌های دانشگاهی تایلندی نشان داد، عوامل مختلف تأثیر معنی‌داری بر شیوه‌های مدیریت ارتباط با مشتریان در کتابخانه‌های دانشگاهی تایلندی داشته است. دانش و درک کارکنان کتابخانه از مدیریت ارتباط با مشتریان و رهبری مدیران کتابخانه‌ها، فرهنگ و ارتباطات سازمان، فرایندهای مدیریت مشتری، فناوری برای حمایت از مدیریت مشتری، کانال برای خدمات کتابخانه و ارتباطات دانش و درک از مدیریت ارتباط با مشتریان از کارکنان و رهبری مدیران کتابخانه، شامل درک و آگاهی از کیفیت خدمات با تمرکز بر ارتباط با مشتری کتابخانه، کلید موفقیت آن بود.

پژوهش‌ها نشان می‌دهد با توجه به اهمیت مدیریت دانش در تسهیم و اشتراک اطلاعات خدماتی کتابخانه‌ها به این موضوع توجه کمی شده است، با این حال در کتابخانه‌هایی که تا حدودی به مدیریت دانش پرداخته‌اند تأثیر مدیریت دانش در بهبود عملکرد و ارائه خدمات به خوبی قابل تشخیص بوده است. مدیریت دانش راه‌کاری مؤثر برای ارتقای سطح خدمات و تولیدهای سازمانی محسوب می‌شود و از طریق آن می‌توان به ارزش افزوده سازمان یاری رساند. همچنین مدیریت دانش فعالیتی هدفمند در راستای حفظ توان بالقوه سازمان و تبدیل اطلاعات کارکنان به سرمایه‌های سازمانی است.

### فرضیه‌های پژوهش

#### فرضیه اصلی

بین معیارهای مدیریت دانش و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

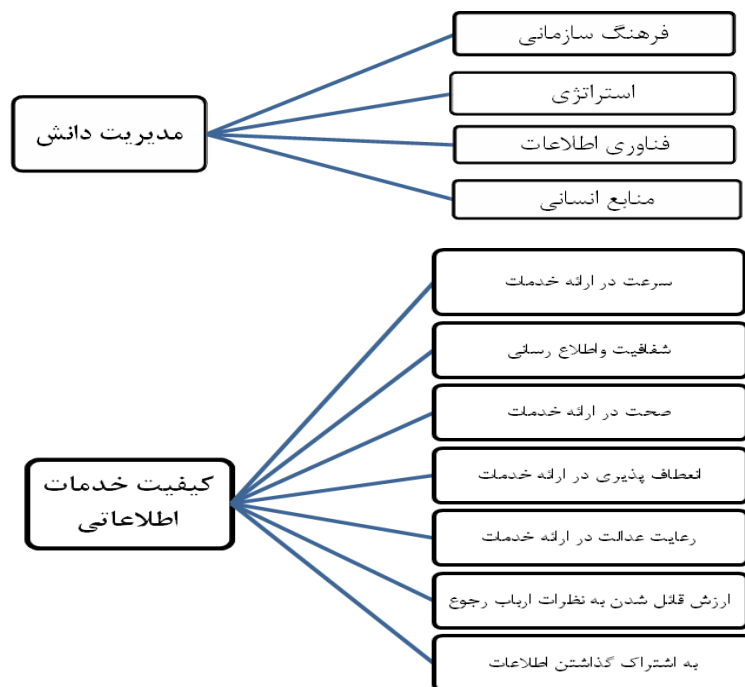
- 
1. Piyawan, Kulthida & Cholabhat
  2. Customer relationship management (CRM)

### فرضیه‌های فرعی

۱. بین «فناوری اطلاعات» و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.
۲. بین «فرهنگ سازمانی» و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین «آموزش کارکنان» و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.
۴. بین داشتن «برنامه‌ریزی مدون» و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

### مدل تحلیلی پژوهش

در شکل ۱ می‌توان مدل تحلیلی پژوهش را مشاهده نمود.



شکل ۱. مدل تحلیلی پژوهش

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی و از نوع همبستگی است که هدف آن مشخص کردن جهت و میزان رابطه متغیرها می‌باشد؛ که بر این اساس، در پژوهش حاضر تأثیر معیارهای مدیریت دانش بر ارتقای خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی استان کرمان مورد بررسی قرار گرفته است.

جامعه آماری شامل کارکنان کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در استان کرمان است که تعداد آن‌ها ۲۳۶ نفر می‌باشد. از جامعه آماری مورد نظر، براساس جدول کرجسی و مورگان، نمونه‌ای به حجم ۱۴۴ نفر تعیین گردید، که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، تعداد مورد نظر انتخاب می‌گردد.

روش گردآوری اطلاعات، از نوع پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه خود ساخته توسط پژوهشگر است که شامل ۲۶ گویه با طیف لیکرت می‌باشد. هر کدام از متغیرهای مورد بررسی شامل فناوری اطلاعات با ۶ گویه، فرهنگ سازمانی با ۴ گویه، استراتژی با ۵ گویه، منابع انسانی با ۴ گویه و کیفیت خدمات اطلاعاتی با ۵ گویه بررسی شد.

جهت اطمینان از روایی پرسش‌نامه این پژوهش، از تخصص استادان و نظر کارشناسان و نیز مطالعه کتب، مقالات و پرسش‌نامه‌ها استفاده شد. در پژوهش برای سنجش پایایی پرسش‌نامه، یک مرحله پیش‌آزمون انجام گرفت. بدین صورت که ابتدا تعداد ۳۰ پرسش‌نامه در جامعه مورد نظر توزیع و جمع‌آوری گردید و پس از وارد کردن داده‌ها، با استفاده از نرم‌افزار SPSS ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) محاسبه گردید. دامنه آزمون آلفای کرونباخ بین ۰ تا ۱ در نوسان است. هر چه این ضریب به عدد یک نزدیک‌تر باشد گویه‌های مورد استفاده از روایی بالاتری برخوردارند (غیاثوند، ۱۳۹۰، ص ۶).

در جدول ۱ می‌توان نتایج آزمون آلفای کرونباخ درباره متغیرها را مشاهده نمود.



جدول ۱. نتایج آزمون آلفای کرونباخ درباره متغیرها

متغیرها	ضریب‌های آلفا	تعداد گویه
فناوری اطلاعات	۰/۷۴	۵
منابع انسانی	۰/۸۱	۴
فرهنگ سازمانی	۰/۶۰	۴
استراتژی	۰/۴۰	۵
کیفیت خدمات اطلاعاتی	۰/۹۰	۶

### تجزیه و تحلیل یافته‌ها

**فرضیه اصلی:** بین معیارهای مدیریت دانش و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمون پیرسون بیانگر آن است که با اطمینان ۹۹ درصد رابطه معناداری بین دو متغیر، معیارهای مدیریت دانش و کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه وجود دارد.

جدول ۲. نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین معیارهای مدیریت دانش و کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه

آزمون آماری	فناوری اطلاعات/کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۶۹
سطح معناداری	۰/۰۰۰
تعداد معتبر	۱۴۳

**فرضیه فرعی شماره ۱:** بین فناوری اطلاعات و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمون پیرسون بیانگر آن است که با اطمینان ۹۹ درصد، رابطه معناداری بین دو متغیر فناوری اطلاعات و کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه وجود دارد.

جدول ۳. نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فناوری اطلاعات و کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه

آزمون آماری	فناوری اطلاعات/کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۱۱
سطح معناداری	۰/۰۰۰
تعداد معتبر	۱۴۲

**فرضیه فرعی شماره ۲.** بین فرهنگ سازمانی و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمون پیرسون بیانگر آن است که با اطمینان ۹۹ درصد، رابطه معناداری بین دو متغیر فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه وجود دارد.

جدول ۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه

آزمون آماری	فرهنگ سازمانی / کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۲۰۴
سطح معناداری	۰/۰۱۹
تعداد معتبر	۱۴۲

**فرضیه فرعی شماره ۳.** بین داشتن برنامه‌ریزی مدون (استراتژی) و کیفیت خدمات اطلاعاتی ارتباط معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمون پیرسون بیانگر آن است که با اطمینان ۹۹ درصد، رابطه معناداری بین دو متغیر استراتژی و کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه وجود دارد.

جدول ۵. نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین استراتژی و کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه

آزمون آماری	استراتژی / کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۳۴۷
سطح معناداری	۰/۰۰۰
تعداد معتبر	۱۴۲

**فرضیه فرعی شماره ۴.** بین آموزش کارکنان و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمون پیرسون بیانگر آن است که با اطمینان ۹۹ درصد، رابطه معناداری بین دو متغیر منابع انسانی و کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه وجود دارد.

جدول ۶. نتایج آزمون همبستگی پیرسون منابع انسانی و کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه

آزمون آماری	منابع انسانی / کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۵۱۵
سطح معناداری	۰/۰۰۰
تعداد معتبر	۱۴۲

جدول ۷. نتایج آزمون تحلیل رگرسیون در باره تأثیر معیارهای مدیریت دانش بر کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌ها

<b>Metod=stepwise</b>	روش ورود گام به گام متغیرها
R=۰/۵۴	ضریب همبستگی چند گانه
R <sup>2</sup> =۰/۲۹	ضریب تعیین
R <sup>2</sup> .adj= ۰/۲۶	ضریب تعیین تعدیل یافته
ANOVA= ۰/۱۳	تحلیل واریانس یک طرفه
Sig= ۰/۰۰۰	سطح معناداری

بر اساس جداول ارائه شده، ضریب تعیین ۰/۲۹ است؛ یعنی ۲۹ درصد از تغییرات توسط متغیرهای وارده تبیین می‌شود و مابقی تغییرات مربوط به متغیرهایی است که در این تحقیق نیامده است.

جدول ۸. ضرایب آزمون تحلیل رگرسیون درباره تأثیر معیارهای مدیریت دانش بر کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌ها

متغیرهای مستقل	b	Beta	T	sig
مقدار ثابت	۸/۴			۰/۰۳۲
فناوری اطلاعات	۰/۵۸	۰/۳۷	۳/۳۸	۰/۰۰۱
استراتژی	۰/۵۷	۰/۳۰	۲/۷۵	۰/۰۰۸

در اینجا ملاحظه می‌شود که استراتژی ۰/۳۰ و فناوری اطلاعات ۰/۳۷ در مقایسه با منابع انسانی، فرهنگ سازمانی، سهم بیشتری در تبیین کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌ها دارد.

## نتیجه‌گیری

**فرضیه اصلی:** بین معیارهای مدیریت دانش و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل از فرضیه اصلی این پژوهش یعنی وجود رابطه‌ی معنادار بین معیارهای مدیریت دانش و ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمان، با نتایج پژوهش گوپتا و آسوا (۲۰۰۹)، اخوتی، کاشف‌بیرجندی، شریف‌مقدم (۱۳۹۴)، پیاوان، کالئیدا و کولابات (۲۰۱۱)، خوانساری (۱۳۸۴)، عطاپور (۱۳۸۸)، باب‌الحوایجی و مهدی‌زاده

قلعه چوق (۱۳۸۸)، رحمانی و رضایی فرح‌آبادی (۱۳۹۳)، صیامیان، شهرابی، باب‌الحوائجی (۱۳۹۱)، حاجی کریمی و منصوریان (۱۳۹۱)، هاشم‌پور، غائبی و رضایی شریف‌آبادی (۱۳۹۱)، غفاری، زنجیردار و حقدادی (۱۳۸۸) و رضایی و همکاران (۱۳۹۲) هم‌سو می‌باشد؛ که بر تأثیر به‌کارگیری مدیریت دانش در ارتقای کیفیت خدمات تأکید داشته‌اند و نشان می‌دهند با به‌کارگیری معیارهای مدیریت دانش، می‌توان در ارتقای کیفیت خدمات سازمان از جمله کتابخانه‌های عمومی تحول ایجاد کرد.

مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها در شناسایی، انتخاب، ساماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات مهم و مهارت‌هایی که بخشی از سابقه سازمان هستند و عموماً به طریق ساختارنیافته در سازمان وجود دارند، یاری می‌رساند. همچنین، مدیریت دانش به عنوان یک راهبرد کاری به‌طور همزمان در کل سازمان عمل می‌کند و ابزار پیشرفت برنامه کلی یک سازمان محسوب می‌شود.

نتایج فرضیه اول با پژوهش غفاری، زنجیردار و حقدادی (۱۳۸۸) و رضائیان و تقی‌زاده (۱۳۸۶) هم‌سو می‌باشد. با توجه به نتایج پژوهش‌ها، فناوری اطلاعات مدیران را قادر می‌سازد تا با سازمان، محیط و یکدیگر ارتباط بیش‌تر و بهتری برقرار کنند. مشارکت بیش‌تر در تصمیم‌گیری، افزایش سرعت تصمیم‌گیری، افزایش سرعت شناسایی مسائل، کاهش ارتفاع هرم سازمان، بهبود هماهنگی و افزایش کارکنان متخصص، تنها برخی از تأثیراتی هستند که فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی بر سازمان‌ها از جمله کتابخانه‌ها تأثیر می‌گذارند.

نتایج فرضیه دوم با نتایج پژوهش عطاپور (۱۳۸۸) و عباسی (۱۳۸۸)، غفاری، زنجیردار و حقدادی (۱۳۸۸) و حسن‌زاده (۱۳۹۲) هم‌سو می‌باشد. نتایج پژوهش‌های پیشین نشان‌دهنده آن است که نوع فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی، میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، بهره‌وری و کارایی تأثیر به‌سزایی دارد. همچنین ارتقای فرهنگ سازمانی بر ارتقای کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌ها تأثیر دارد.

نتایج فرضیه سوم نشان می‌دهد استراتژی بر کیفیت خدمات یک سازمان تأثیر مثبتی دارد. داشتن استراتژی، یک جهت‌دهی روشن ایجاد و تمامی فعالیت‌های سازمانی را بر اهداف متداول سازمان متمرکز می‌کند. مدیریت نیازمند است تا یک استراتژی را توسعه دهد و نقش

نوآوری را در سازمان بیان کند و تصمیم بگیرد که چگونه از فناوری استفاده کند و چگونه با استفاده از شاخص‌های مناسب عملکرد باعث بهبود کیفیت خدمات شود. نتایج فرضیه چهارم نشان می‌دهد آموزش کارکنان، شفافیت و اطلاع‌رسانی و صداقت بیشتر کارکنان بر کیفیت خدمات یک سازمان اثرگذار است. منابع انسانی، مدیریت دانش و مدیریت استراتژیک از مفاهیمی هستند که کاملاً با هم در ارتباط بوده و همدیگر را تکمیل کرده و خاصیت هم‌افزایی دارند و هر سه موجب افزایش توانمندی منابع انسانی و افزایش قدرت رقابت سازمان‌ها می‌گردند. بنابراین، مدیران نمی‌توانند بدون توجه به هر یک از آن‌ها انتظار موفقیت در امور دیگر و در نهایت، تحقق مطلوب اهداف سازمانی را داشته باشند. نتایج در این بخش با پژوهش غفاری، زنجیردار و حقدادی (۱۳۸۸) هم‌خوانی دارد.

### پیشنهاد‌های پژوهش

۱. با توجه به وابستگی سازمان به فناوری اطلاعات و تأثیر اثبات شده آن بر عملکرد، پیشنهاد می‌شود برنامه‌ای جامع در زمینه اقدام‌های پشتیبانی نظیر امنیت سرور، شبکه و همچنین در مواجهه با بحران و حوادث غیرمترقبه تدوین گردد تا در صورت لزوم به اجرا درآید.
۲. با توجه به میزان استفاده از انواع سیستم‌های فناوری اطلاعات پیشنهاد می‌شود اولویت سرمایه‌گذاری بر سیستم‌هایی که بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرند، متمرکز باشد.
۳. علاوه بر بهره‌گیری بیشتر از امکانات شناسایی شده سیستم‌ها، از کاربردهای جدید فناوری اطلاعات نظیر آموزش الکترونیک، سیستم مکاتبات بدون کاغذ، کنفرانس راه دور، پایگاه‌های داده تحت Access، Excel و... استفاده شود.
۴. از نیروهای متخصص و دارای دانش فنی در حوزه فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی به منظور کامل‌نمودن بهره‌گیری از سیستم‌های موجود و همچنین به کارگیری سیستم‌های رایانه‌ای جدید در سازمان، استفاده شود و برنامه آموزش کارکنان به صورت دوره‌ای انجام پذیرد.

۵. فرهنگ‌سازی بیشتر در بین مدیران و کارکنان به‌منظور استفاده بیشتر از فناوری اطلاعات انجام شود.
۶. ارائه آموزش‌های لازم به مدیران در خصوص سیستم‌های فناوری اطلاعات، کاربردها، گزارش‌ها و خروجی‌ها به‌منظور آگاهی بیشتر آن‌ها در اعلام نیازهای اطلاعاتی خودشان.
۷. سیاست‌گذاری و تدوین یک برنامه‌ی بلندمدت (به‌عنوان مثال ۵ ساله) در زمینه‌ی فناوری اطلاعات در سازمان در قالب سه محور عمده‌ی به‌کارگیری سیستم فناوری اطلاعات در سازمان‌ها، شامل افراد، زیرساخت و کاربردها. بر مبنای این برنامه، ممکن است تغییرات ساختاری هم پیش‌بینی شود.

### فهرست منابع

- اخوتی، مریم؛ کاشف‌بیرجندی، مهدیه؛ شریف‌مقدم، هادی (۱۳۹۴). کاربرد مدیریت دانش در توسعه خدمات مربوط به سازماندهی منابع چاپی و الکترونیکی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی ایران در سال ۱۳۹۰. *مجله دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی*، ۲ (۲) ۱۱۳-۱۲۱.
- ایران‌زاده، سلیمان (۱۳۷۶). مدیریت بهسازی سازمان. تدبیر. ۷۱، ۱۸-۲۳.
- باب‌الحوائجی، فهیمه؛ مهدی‌زاده قلعه‌چوق، لیدا (۱۳۸۸). بررسی تطبیقی مدیریت دانش در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۲ (۵)، ۳۲-۱۹.
- حاجی کریمی، عباسعلی؛ منصوریان، تالین (۱۳۹۱). بررسی و تبیین نقش مدیریت دانش مشتری در بهبود عملکرد سازمانی. *کاوش‌های مدیریت بازرگانی*، ۴ (۸)، ۷۵-۹۲.
- حسن‌زاده، محمد (۱۳۹۲). *بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهر مشهد*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه امام رضا (ع)، مشهد.

- حسینائی، صدیقه (۱۳۹۰). *ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بر اساس مدل پایه‌های ساختمان دانش*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
- خوانساری، جیران (۱۳۸۴). *بررسی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی امور برق وزارت نیرو و ارائه الگوی پیشنهادی*. رساله دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، تهران.
- رحمانی، زین‌العابدین؛ رضایی‌فرح‌آبادی، ملیحه (۱۳۹۳). *بررسی رابطه‌ی بین اثربخشی استفاده از فرآیند مدیریت دانش با کارآفرینی سازمانی در بخش خدمات عمومی*. در: مجموعه مقالات سومین همایش ملی مدیریت و کارآفرینی دانشگاه پیام نور مرکز خوانسار (ج ۴، ص ۲۱۱-۲۳۰).
- رضائیان، علی؛ تقی‌زاده، ابراهیم (۱۳۸۶). *بررسی تأثیر سیستم فناوری اطلاعات بر ارائه خدمات مطلوب در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی*. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۰ (۴)، ۲۹۲-۲۷۳.
- رضایی، غلامرضا؛ رضایی، حمیدرضا؛ رضایی، لیلا؛ منوچهری، فاطمه (۱۳۹۲). *بررسی نقش مدیریت دانش و سرمایه فکری در بهبود کیفیت ارائه خدمات، مطالعه موردی: بیمارستان شهید فقیهی شیراز*. *حسابداری سلامت*، ۲ (۱)، ۲۲-۳۳.
- صیامیان، حسن، شهرابی، افسانه، باب‌الحوائجی، فهیمه (۱۳۹۳). *بررسی نگرش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران به مدیریت دانش*. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۷ (۲۵)، ۱۱۶-۱۰۳.
- عباسی، زهره (۱۳۸۶، بهمن). *مروری بر مدل‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها*. مقاله ارائه شده در اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش، تهران.
- غفاری، سعید؛ زنجیردار، مجید؛ حقدادی، مریم (۱۳۸۸). *مطالعه راهبردی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اراک*. *اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی*، ۳ (۲۶)، ۳۵-۴۲.
- فرجی، حمیدرضا (۱۳۸۲). *مقاله رهبران نظریه کیفیت*. تدبیر، ۱۳۷، ۵۸-۶۲.

قربانی، نسرين (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از خدمات کتابخانه مؤسسه ژئوفیزیک دانشگاه تهران. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۱ (۱)، ۶۵-۷۵.

هاشم‌پور، لیلا؛ غائبی، امیر؛ رضایی‌شریف‌آبادی، سعید (۱۳۹۱). بررسی زیرساخت‌های مدیریت دانش در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۳ (۱)، ۷۴-۸۸.

Alhawari, S., Karadshehb, L., Talet, A. N & Mansoura, E (2012) Knowledge-Based Risk Management Framework for Information Technology, *International Journal of Information Management*, 32 (1), 50-65.

Aswath, L., & Gupta, S. (2009). Knowledge management tools and academic library services Proceedings of International Conference of Academic Libraries on Vision and Roles of future Academic Libraries, New Delhi, India.

GAO, F., Li, M., & Clarke, S. (2008). Knowledge, management, and knowledge management in business operations. *Journal of Knowledge Management*, 12 (2), 9-10.

Maponya, P. M. (2004). Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries. SCECSAL Proceedings.

Meyer, M., & Zack, M. (1998). The design and implementation of information Products. *Sloan Management Review*, 37 (3), 43-59.

Nonaka, I. (1991). The knowledge-creating company. *Harvard Business Review*, 69 (6), 96-104.

Piyawan .S., Kulthida .T., Cholabhat, V. (2011). Factors Affecting Customer Relationship Management Practices In Thai Academic Libraries. *The International Information & Library Review*. 43 (4), 221-229.