

بررسی رابطه مدیریت دانش با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی

صالح رحیمی^۱، فرامرز سهیلی^۲، نسرين بستامی^۳، سارا بهرامی نیا^۴

تاریخ دریافت ۱۳۹۸/۵/۴ تاریخ پذیرش ۱۳۹۸/۹/۱۷

چکیده

هدف: هدف این پژوهش تعیین رابطه مدیریت دانش با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه است.

روش پژوهش: پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش پیمایشی انجام گرفته است. برای گردآوری داده‌ها، از پرسشنامه اسلام، آگروال و اکیدا استفاده، و پس از هنجاریابی در میان نمونه پژوهشی توزیع گردید. جامعه آماری پژوهش، شامل ۵۵ نفر از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی بودند. با توجه به اینکه جامعه پژوهش محدود و در دسترس قرار داشتند از روش سرشماری جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو بخش آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار اسپاس انجام گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشترین میانگین مربوط به متغیر نوآوری در خدمات کتابخانه (۳/۳۹) و کمترین میانگین مربوط به اشاعه و انتقال دانش (۳/۰۵) بود. همچنین بین کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش، و کاربرد و استفاده از دانش با نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه مثبت معناداری وجود دارد و همچنین بین مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه مثبت معناداری دیده شد. بین نوآوری در خدمات و ابعاد مدیریت دانش کتابداران مورد مطالعه برحسب محل خدمت کتابداران تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

اصالت اثر: دانش مجموعه‌ای از نگرش‌ها و طرح‌هایی که با به‌کارگیری آن‌ها، زمینه بروز خلاقیت و نوآوری در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی افزایش می‌یابد. با توجه به مطلوب بودن وضعیت مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی (به‌جز مؤلفه‌ی اشاعه و انتقال دانش) ضروری است تا مدیران و مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهی در مؤلفه‌ی تسهیم دانش، زمینه‌ی حضور کتابداران را در فعالیت‌های اجتماعی و جلسات بحث و گفتگو فراهم ساخته و با برنامه‌ریزی مناسب با ایجاد انگیزه لازم، فرهنگ تسهیم و اشتراک دانش را در بین کتابداران افزایش دهد. لذا مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی می‌توانند از طریق برگزاری جلسات طوفان فکری یا جلسات بازنگری پس از اقدام، فضایی آزاد برای ابراز ایده‌ها و نظرات کتابداران را فراهم کنند.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش، کاربرد و استفاده دانش، نوآوری خدمات، کتابخانه‌های دانشگاهی.

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه رازی - نویسنده مسئول s.rahimi@razi.ac.ir

۲. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور fsohieli@gmail.com

۳. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی و کارشناس دانشگاه رازی o.nsrin1376@yahoo.com

۴. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور bahramisaraa@gmail.com

مقدمه و بیان مسئله

در عصر حاضر برخورداری از اطلاعات و دانش به موقعیتی ضروری برای ادامه حیات در سازمان‌های پویا و نوآور بدل شده و حتی توان رقابت در بازار و تجارت، منوط به کسب توسعه و روزآمدی دانش فردی و سازمانی است. تا حدی که دانش جزئی اساسی از سرمایه تلقی می‌شود. از این رو مدیریت موفق و کارآمد بر آن است تا هرچه بیشتر و بهتر، از ابزاری به نام دانش، برای رویارویی و مقابله با عواملی چون: عدم اطمینان، حفظ موقعیت و ایجاد خلاقیت و نوآوری جهت گسترش عرضه رقابتی، استفاده نماید. این امر مستلزم آن است که سازمان‌ها با ارج نهادن به مدیریت دانش آن را به‌عنوان یک نیاز ضروری جهت پیشگامی در عرصه رقابتی در زمره برنامه‌های اولویت‌دار خود قرار دهند. مدیریت دانش (به‌عنوان یک راهبرد برای مؤسسات، سازمان‌ها و نهادهای تولیدی-خدماتی مطرح و تضمین‌کننده برتری‌های بلندمدت برای سازمان‌ها و جوامع و میزان بهره‌وری آن‌ها از سرمایه‌های انسانی، فکری و اطلاعاتی است به‌نحوی که بسیاری معتقدند که سازمان‌هایی که بتوانند هر چه سریع‌تر دانش را کسب کنند و به مرحله کاربردی برسانند در یک بازار رقابتی، موفق‌تر خواهند بود (استیفایی، ۱۳۹۳).

اصطلاح نوآوری^۱ را در یک مفهوم وسیع می‌توان، به‌عنوان فرآیند استفاده از دانش یا اطلاعات به‌منظور ایجاد یا معرفی چیزهای تازه و مفید به کاربرد. به عبارتی، نوآوری خلق چیز جدیدی است که یک هدف معین را دنبال کرده و به اجرا می‌رساند (هلسکیت^۲، ۱۹۸۶).

امروزه با پیچیدگی رقابت، نوآوری به‌عنوان یکی از مزیت‌های اصلی برای حیات شرکت‌ها محسوب می‌شود. اندیشه‌های نو و بدیع همچون روحی در کالبد سازمان دمیده می‌شود و آن را از نیستی نجات می‌دهد. ظهور نوآوری دانش نه تنها سازمان را قادر می‌سازد که مزیت رقابتی به دست آورد، بلکه ابزار سودمندی را برای ارتقای عملکرد سازمان‌ها ارائه می‌کند. دانش به‌عنوان منبع عمده برای نوآوری و بهره‌وری سازمان از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. هدف عمده مدیریت دانش ایجاد و سازمان‌دهی محیطی است که در آن افراد دانش ضمنی خود را توسعه داده، با یکدیگر تبادل دانش نموده، دانش دیگران را با خود ترکیب کرده و در نهایت به کار بندند (دهقان نجم، ۱۳۸۸). می‌توان گفت که توسعه دانش از طریق اشتراک و استفاده از دانش نهان و عیان سازمان و کارکنان آن، به کشف و خلق اندیشه‌های نو و روش‌های کاربردی در اجرای امور سازمان منجر گردد.

هدف مدیریت دانش تولید، اشتراک، سازمان‌دهی و استفاده مؤثرتر از منابع اطلاعاتی، دانش و سرمایه فکری و کشف، ضبط و روزآمد کردن این سرمایه‌هاست. برای رسیدن به این هدف، نقش اصلی را کتابخانه‌های

1. Knowledge Management

2. Innovation

3. Helskett

دانشگاهی بر عهده‌دارند که به شناساندن مدیریت دانش و ارائه دستاوردهای آن کمک کنند (حاضری، ۱۳۸۵). بنابراین، کتابخانه‌های دانشگاهی به‌عنوان مراکز مهم پژوهش، تولید، گردآوری و ذخیره‌سازی دانش، هرروز بر ذخایر دانشی خود می‌افزایند. با توجه به مشکلات پیش روی این اقدام چنانچه در این مراکز، اعمال دانشی به‌طور صحیح انجام نشود ممکن است عملکرد و بهره‌وری سازمانی را کاهش دهد. لذا، انجام صحیح فرآیند مدیریت دانش می‌تواند باعث ارتقای خدمات و نهایتاً رضایت کاربران دانشگاهی از کتابخانه‌ها شود. در این پژوهش سعی می‌شود به نقش مدیریت دانش در ارائه خدمات نوین در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه و همچنین ارتباط این دو متغیر باهم پرداخته شود.

در این پژوهش سه مؤلفه، کسب و خلق دانش، اشاعه (تسهیم) و انتقال دانش و کاربرد و استفاده از دانش به‌عنوان مؤلفه‌های چرخه حیات مدیریت دانش در نظر گرفته شده است. مدیریت دانش در سازمان‌های اطلاعاتی و کتابخانه‌ای، یک راهکار نسبتاً جدید است که اخیراً به‌واسطه رشد و گسترش شبکه‌های ارتباط عمومی، استفاده از آن در سازمان‌ها شتاب گرفته است به‌طوری‌که برای کتابخانه و محیط‌های علمی و اطلاعاتی به‌صورت یک راهبرد کاربردی درآمده است. در نتیجه در قرن ۲۱ مدیریت دانش به‌صورت ابزاری تعیین‌کننده در فراهم آوری خدمات پویا و مؤثر به مراجعین کتابخانه در مسیر استفاده بهینه از کتابخانه درآمده است (غفاری، زنجیردار و حقدادی، ۱۳۹۱).

مؤسسات دانشگاهی، به‌عنوان مراکز تولید و اشاعه دانش بیش از هر سازمان دیگر نیازمند به اجرای مدیریت دانش هستند. جذب کاربران و کسب رضایت آنان از طریق پاسخگویی به نیاز آنان، از مهم‌ترین وظایف کتابداران است، از طرفی در فرهنگ کتابخانه دانشگاهی، انتظار می‌رود بسیاری از کتابداران، کارآفرین و نوآور باشند (بیراگل و جانتر، ۱۳۹۵)، به همین دلیل بررسی وضعیت خلاقیت و نوآوری در خدمات کتابخانه-های دانشگاهی که یکی از مراکز مهم نشر دانش است، ضروری و دارای اهمیت می‌باشد. فرآیند نوآوری شدیداً به دانش وابسته بوده و مدیریت دانش و سرمایه انسانی باید عنوان یک عامل اساسی در هر نوع تجارتمد نظر قرار گیرد. مدیریت دانش و نوآوری هر دو می‌توانند برای سازمان خلق ارزش کرده و عملکرد سازمانی را بهبود بخشند. شناخت رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی می‌تواند تضمین‌کننده رشد، کارآیی و اثربخشی بالاتر بوده و نهایتاً رشد اقتصادی کشور را به دنبال داشته باشد. یک سامان با مدیریت دانش از منابع خود به‌صورت کارا تر استفاده نموده و در نتیجه نوآورتر بوده و عملکرد بهتری خواهد داشت (علامه و زارع، ۱۳۸۹). سازمان‌ها برای بقاء و زنده ماندن باید بتوانند، بر چالش‌های پیش روی خود غلبه کند. همان‌طور که در اشاره شد عواملی مانند: پیشرفت‌های فناوری، افزایش انتظارات کاربران، کاهش بودجه سازمان‌ها و همچنین افزایش حجم اطلاعات و دانش و نیاز به سازمان‌دهی آن، باعث توجه به نوآوری در سازمان‌ها شده است. این امر خود باعث ایجاد چالش‌هایی در سازمان‌ها و از جمله کتابخانه‌ها شده است. مدیریت دانش به‌عنوان عامل کلیدی و کاربردی می‌تواند با ایجاد بسترهای لازم از جمله ایجاد دانش و

1. Biraugle & Jantz

به اشتراک‌گذاری آن نزد کارکنان و تبدیل آن به دانش سازمانی و گسترش آن در سطح سازمان و نیز، با استفاده از تجربه کارکنان و اندیشه‌های کاربران در جهت خلاقیت و نوآوری، پیشرفت روزافزونی داشته باشد (بیراگل و جانتز، ۱۳۹۵). با توجه به نقشی که امروزه مدیریت و نوآوری در موفقیت و پیشرفت سازمان‌ها ایفا می‌کنند، لازم است نقش ابعاد مدیریت دانش در میزان نوآوری خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی نیز مورد بررسی قرار گیرد. به همین منظور در این پژوهش سعی شده است به بررسی رابطه بین مدیریت دانش با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه پرداخته شود همچنین این پژوهش در پی آن است تا وضعیت مدیریت دانش و نوآوری خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی را تعیین نماید. بنابراین، درصدد است مشخص کند که آیا گسترش مدیریت دانش در توسعه خلاقیت و نوآوری کارکنان در ارائه خدمات نقش دارد؟ آیا ابعاد مختلف مدیریت دانش مانند کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش و همچنین کاربرد و استفاده از دانش، کارکنان و کتابداران را قادر می‌سازد در انجام وظایف خود نوآور و خلاق عمل کنند؟ و نقش فعال‌تری در کتابخانه‌های دانشگاهی ایفا کنند؟

نقش و اهمیت کتابخانه‌های دانشگاهی در رفع نیازهای آموزشی و پژوهشی و ارائه خدمات به دانشجویان، مسئولان، برنامه‌ریزان و جامعه استفاده‌کننده به‌خوبی روشن است و به همین دلیل است که در کشورهای پیشرفته کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی و کتابداران متخصص در هماهنگی کامل با پژوهشگران، اعضای هیات علمی و مدیران هستند تا در جهت بهبود عملکرد، رشد و توسعه جامعه گامی مؤثر بردارند (فتاحی، ۱۳۶۶). کتابخانه‌های دانشگاهی نیز به‌عنوان قلب تمام کارها و فعالیت‌های دانشگاه (شریف مقدم و همکاران، ۱۳۸۹) ناگزیر به بهره‌وری و به‌کارگیری نوآوری در خدمات هستند. از آنجاکه رسالت اصلی کتابخانه‌های دانشگاهی، تشخیص نیازهای اطلاعاتی و در نتیجه پاسخگویی به درخواست‌های اطلاعاتی مراجعین و در نهایت رسیدن به رضایت مشتری است بررسی وضعیت ابعاد مدیریت دانش در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی ضروری بوده، و همچنین با توجه به نقشی که نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی در جذب بیشتر کاربران ایفا می‌کنند، لازم است نقش مدیریت دانش در نوآوری خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی مورد بررسی قرار گیرد.

فرضیه‌های پژوهش

۱. وضعیت مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه در سطح مطلوبی است.
۲. بین مراحل مختلف مدیریت دانش (کسب و خلق دانش^۱، اشاعه و انتقال دانش^۲ و کاربرد و استفاده از دانش^۳) با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین مدیریت دانش کل با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه معناداری وجود دارد.

^۱. Knowledge creation/capture

^۲. knowledge sharing/transfer

^۳. knowledge application/use

پیشینه‌ی پژوهش

بررسی متون تخصصی و پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه کتابخانه و کتابداری نشان می‌دهد که در ارتباط با اهمیت و نقش مدیریت دانش در خلق و ارائه خدمات نوآورانه کتابداران در ایران توجه اندکی صورت گرفته است و پژوهش‌های انجام‌شده نیز به موضوع مدیریت دانش و سطح نوآوری در سازمان‌های دیگر پرداخته‌اند. از خلأهای این پژوهش‌ها عدم پرداختن و توجه خاص به جامعه کتابداران و وضعیت نوآوری در ارائه خدمات است. کتابداران کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی در ارائه خدمات نو، خلاق و انجام وظایف به‌نحوی که موجب رضایت کاربران گردند، نقش مهمی دارند. کتابداران به‌عنوان رابطین دانش بین منابع اطلاعاتی و مراجعه‌کنندگان کتابخانه، سهم عمده‌ای در ایجاد و بهبود مدیریت دانش و عملکرد کتابخانه‌ها دارند. علامه و زارع (۱۳۸۹) در پژوهشی باهدف بررسی رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری کارکنان در سازمان‌ها به این نتیجه دست یافتند که بین مدیریت دانش و نوآوری رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد و هر دو به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارند.

غفاری، زنجیردار و حقدادی (۱۳۹۱)، در پژوهشی به مطالعه راهبردی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اراک پرداختند. نتایج آن‌ها نشان داد پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی همسو با مهم‌ترین اهداف دانشگاه‌ها که آموزش و پژوهش است حرکت کنند، لذا، برای دستیابی به این منظور لازم است مدیریت دانش به‌عنوان یک فرایند اجرایی نه‌تنها برای کتابخانه‌ها بلکه برای تمام سازمان‌ها ضروری است.

مصباحی جهرمی و ادیب زده (۱۳۹۴)، در پژوهشی به تأثیر نظام مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی پرداخته بود. نتایج نشان داد که مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری داشته است و همچنین یادگیری سازمانی می‌تواند بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی نقش آفرینی کند. مدیریت دانش درست همانند یک نظام، به‌عنوان یک ورودی مهم، یادگیری سازمانی به‌عنوان فرآیند کلیدی، در نتیجه نوآوری سازمانی یک خروجی حیاتی برای سازمان‌های امروزی است.

مکی زاده، فرزین یزدی (۱۳۹۴)، در پژوهشی به شناسایی ابعاد نظام مدیریت دانش در کتابخانه عمومی و تحلیل تأثیر آن بر توسعه نوآوری کتابخانه‌های عمومی یزد پرداخته نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که کلیه ابعاد مدیریت دانش غیر از کسب و خلق دانش، بر نوآوری تأثیر داشته‌اند. همچنین نتایج نشان داد که متغیرهای نوآوری اجرایی و نوآوری فنی در کتابخانه‌های عمومی یزد از وضعیت متوسط و نامطلوبی برخوردار هستند.

بورقانی‌فرهانی، آبدار زاده و فتوت (۱۳۹۵)، در پژوهشی به اثر فکری بر نوآوری سازمانی با میانجی‌گری مدیریت دانش و یادگیری سازمانی در رسانه‌های نوشتاری پرداخته بود. نتایج پژوهش نشان داد که سرمایه‌های

فکری به‌طور مستقیم بر مدیریت دانش یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی اثر معناداری وجود داشته است. همچنین مدیریت دانش و یادگیری سازمانی در تأثیر سرمایه‌های فکری بر نوآوری سازمانی نقش میانجی دارد.

رجبی (۱۳۹۶)، در پژوهش خود به بررسی رابطه متقابل بین مدیریت دانش از یکسو و نوآوری از سوی دیگر پرداختند. نتایج حاصل از تجزیه تحلیل داده‌ها نشان داد که بین مؤلفه‌های سه‌گانه مدیریت دانش و ثانیاً بین این رویه‌ها و نوآوری همبستگی مستقیم وجود دارد.

الحمد، الفوری و ابو حسن (۲۰۰۹)، در پژوهشی به بررسی اشتراک دانش در دانشگاه‌های اردن پرداختند. این پژوهشگران برای سنجش اشتراک هفت مؤلفه ارتباط‌های دوجانبه، روندهای کاری سازمان، خلاقیت، احساس مثبت به اشتراک دانش، اشتیاق به اشتراک دانش و داشتن رفتار اشتراک دانش را تعیین کردند. از طریق تجزیه و تحلیل ارتباط بین نگرش کارکنان نسبت به اشتراک دانش مبادرت نمودند و از روش مصاحبه با کارکنان به نتایج دست یافتند. یافته‌های آنان نشان داد که کارکنان آموزشی و اعضای هیات علمی برای اشتراک‌گذاری دانش و کارهای گروهی انگیزه کمتری دارند. کارکنان جوان به داشتن خلاقیت و نوآوری تشویق نمی‌شوند.

هوانگ (۲۰۱۴) در پژوهشی به سنجش فعالیت‌های دانش در ابعاد فردی و سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاهی با تحلیل چند سطحی پرداخت. این پژوهش نه تنها به بررسی فعالیت‌های دانش کارکنان دانش از ابعاد فردی و سازمانی می‌پردازد، بلکه داده‌های تجربی از کتابداران دانشگاهی را با تجزیه و تحلیل عوامل کشف و تایید هر دو سطح فردی و سازمانی بررسی می‌کند. نتایج نشان داد، ۶ سازه برای ابعاد فردی (کسب دانش، جذب دانش، اشتراک دانش، موانع دانش، انتقال دانش و انتشار دانش) و ۳ سازه برای ابعاد سازمانی (رشد دانش، ادغام دانش و وسعت دانش) با سطح اطمینان و اعتبار قابل قبول است.

بیراگل (۲۰۱۶) در پژوهشی به مدیریت نوآوری در کتابخانه با استفاده از روش استارت‌آپ پرداخت هدف از این پژوهش استدلال موردی برای توسعه مدیریت و راه‌اندازی خدمات و محصولات نوآورانه بود و همچنین به بررسی ابزارهای سنتی و توصیف دلایل و موانع نوآورانه در کتابخانه‌ها و لزوم توجه به ابزارهای جدید برای مدیریت نوآوری بود. یافته‌ها نشان داد روش استارت‌آپ برای مدیریت نوآوری یک جایگزین سالم به جای سنتی است.

اسلام، اگروال و اکیداً (۲۰۱۷) در پژوهشی به بررسی تأثیر مدیریت دانش و نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخت. این پژوهش به صورت پیمایشی و بر روی ۱۰۷ کتابدار از ۳۹ کشور انجام شد. یافته‌های

¹. Alhammad, Al Faori & Abu Husan

². Huang

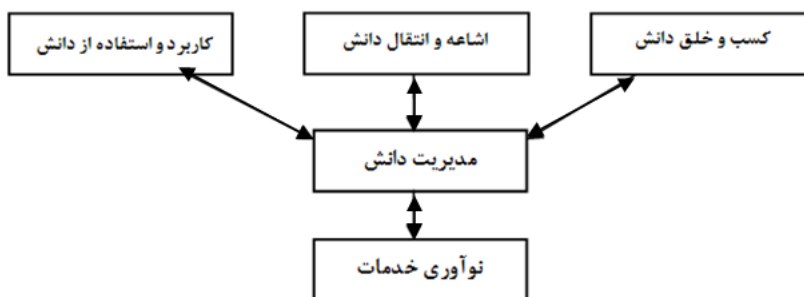
¹. Islam, Agarwal & Ikeda

این پژوهش نشان داده که چرخه مدیریت دانش با نوآوری خدمات ارتباط دارد. همچنین جذب دانش و ایجاد آن به‌طور قابل توجهی در مدیریت نوآوری برای خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی مؤثر است و مدیریت دانش در کتابخانه‌ها یک معیار کلیدی است و باید کتابخانه‌های دانشگاهی به درک و اهمیت مدیریت دانش پی ببرند.

با مرور و مطالعه پژوهش‌های داخلی و خارجی در حوزه مدیریت دانش، مشخص شد پژوهش‌های بسیاری در این حوزه انجام شده است، اما پژوهش‌هایی اندک یافت شد که به‌طور هم‌زمان به بررسی رابطه مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخته باشند. که از این میان می‌توان به پژوهش‌های، مصباحی جهرمی و ادیب زده (۱۳۹۴) در داخل کشور و پژوهش اسلام، اگر وال و اکیداً (۲۰۱۷) در خارج از کشور اشاره نمود، که موارد فوق هم در جامعه‌های متفاوت و به بررسی نوآوری در سازمان انجام شده است. ارزیابی مدیریت دانش لازمه کتابخانه‌ها است و همچنین مدیریت دانش و دانش نهان کارکنان و تعامل با مشتری در خلاقیت و نوآوری خدمات در کتابخانه‌ها مؤثر است. تمایز بین این پژوهش با پژوهش‌های پیشین، استفاده از مؤلفه‌های گوناگون، باهدف بررسی رابطه مدیریت دانش با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی و ارائه راهکارهای مناسب جهت رفع موانع احتمالی، تقویت و برنامه‌ریزی صحیح جهت استفاده شایسته از ابعاد مدیریت دانش در بین کتابداران است.

مدل مفهومی پژوهش

در این بخش به توضیح الگوی مفهومی پژوهش و اجزای آن پرداخته شده است. در این الگو متغیرهای مستقل ابعاد مدیریت دانش شامل کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش، استفاده از دانش و کاربرد دانش به‌صورت کلی و مؤلفه‌های هر کدام از فعالیت‌ها به‌صورت جزئی می‌باشند. شاخص‌های ابعاد متغیرهای پژوهش در شکل زیر ذکر شده‌اند. در این مدل اثرات مراحل مختلف مدیریت دانش بر نوآوری در خدمات مورد بررسی قرار گرفته است. متغیر وابسته در این پژوهش شامل نوآوری در خدمات است.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی (پژوهشگر ساخته)

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر نوع کاربردی است. و به روش پیمایشی انجام گرفته است. جامعه‌ی آماری این پژوهش، شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه می‌باشد، در این میان تعداد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شامل کتابخانه‌های دانشگاه رازی، پیام نور، دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه علوم پزشکی ۵۸ نفر بودند. با توجه به اینکه جامعه پژوهش محدود و در دسترس قرار داشتند، از روش سرشماری جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده گردید، که از این تعداد ۵۵ پرسشنامه تکمیل و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته شد. در این پژوهش به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه (اسلام، آگروال و اکیدا، ۲۰۱۷) استفاده و پس از اعتبار یابی محتوایی و بومی‌سازی در میان جامعه مورد پژوهش توزیع گردید. پرسشنامه مذکور شامل ۳۸ سؤال با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (از خیلی کم تا خیلی زیاد) تنظیم گردید. بخش اول پرسشنامه، شامل سؤالات جمعیت شناختی، و بخش دوم مربوط به نوآوری در خدمات کتابخانه شامل ۸ سؤال و بخش سوم آن مربوط به ابعاد مدیریت دانش (کسب و خلق دانش، شامل ۷ سؤال؛ اشاعه و انتقال دانش، شامل ۶ سؤال؛ استفاده و کاربرد دانش، شامل ۸ سؤال) می‌باشد. همچنین تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش با استفاده از آمار توصیفی (میانگین، فراوانی و درصد) و آمار استنباطی (از آزمون رگرسیون خطی، تحلیل واریانس و ضریب همبستگی پیرسون) و با کمک نرم‌افزار آماری اسپاس اس‌اس نسخه ۲۲ تجزیه و تحلیل شد. با توجه به اینکه پرسشنامه فوق قبلاً در پژوهش (اسلام، آگروال و اکیدا، ۲۰۱۷) مورد استفاده قرار گرفته است، روایی و پایایی آن‌ها سنجیده شده است. باین حال در پژوهش حاضر، برای روایی پرسشنامه بعد از ترجمه، روایی صوری و محتوایی آن توسط ۵ تن از متخصصان و اساتید علم اطلاعات و دانش‌شناسی مورد تأیید قرار گرفته است. با توجه به اینکه سؤالات پرسشنامه جنبه‌های مورد نیاز پژوهش را اندازه‌گیری می‌کند، بنابراین ابزار گردآوری داده‌ها دارای روایی محتوایی است. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه از طریق آزمون آلفای کرونباخ سنجیده شد. جهت سنجش پایایی، بعد از ترجمه و هنجاریابی، پرسشنامه نهایی بین ۲۰ نفر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی توزیع و جمع‌آوری گردید. آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۶. به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مناسب برای سؤالات پرسشنامه بود. لازم به ذکر است که آلفای کرونباخ در پژوهش اسلام، اکارول و اکیدا (۲۰۱۷)، برابر با ۰/۸۴. بوده است.

بررسی نرمال بودن متغیرها

جدول ۱ یافته‌های حاصل از به‌کارگیری آزمون کولموگروف-اسمیرنوف به منظور تعیین وضعیت متغیرها را نشان می‌دهد.

جدول ۱. نتایج بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش (آزمون کلموگراف - اسمیرنف)

متغیر	آماره z آزمون	سطح معنی داری	آزمون مورد استفاده
نوآوری در خدمات کتابخانه‌ها	۰/۱۵۰	۰/۰۰۴	نا پارامتریک
کسب و خلق دانش	۰/۰۹۴	۰/۲۰۰	پارامتریک
اشاعه و انتقال دانش	۰/۱۲۲	۰/۰۴۱	نا پارامتریک
استفاده و کاربرد دانش	۰/۱۱۷	۰/۰۵۸	پارامتریک
مدیریت دانش در کل	۰/۰۹۴	۰/۲۰۰	پارامتریک

با توجه به نتایج مندرج در جدول فوق، جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگروف اسمیرنف، استفاده شد. سطح معنی داری برای مؤلفه‌های کسب و خلق دانش و استفاده و کاربرد دانش همچنین مدیریت دانش در کل بیشتر از ۰/۰۵ است و نتیجه گرفته می‌شود که متغیرهای مذکور از توزیع نرمال برخوردار هستند و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک برای سنجش فرضیات پژوهش مورد استفاده کرد. ولی مقادیر سطح معناداری برای سایر مؤلفه‌های نوآوری در خدمات کتابخانه و اشاعه و انتقال دانش کمتر از ۰/۰۵ است، از توزیع نرمال برخوردار نیستند بنابراین، برای بررسی فرضیات آن، از آزمون‌های نا پارامتریک استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

در این بخش داده‌های به دست آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. در جدول ۲ میانگین نمرات متغیرهای مورد بررسی مشاهده می‌گردد.

فرضیه ۱. وضعیت مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه.

جدول ۲: میانگین متغیرهای مدیریت دانش و نوآوری خدمات در کتابخانه‌های مورد بررسی

متغیر	حداقل نمره	حداکثر نمره	میانگین	انحراف استاندارد	مد
نوآوری خدمات در کتابخانه	۱/۳۸	۴/۵۰	۳/۳۹	۰/۶۵۸۷	۳/۶۳
کسب و خلق دانش	۱	۵	۳/۲۷	۰/۷۸۶۸	۳
اشاعه و انتقال دانش	۱	۴/۶۷	۳/۰۵	۰/۴۳۸۷۵	۲/۶۷
استفاده و کاربرد دانش	۱	۵	۳/۲۵	۰/۸۴۷۲	۳/۲۵
مدیریت دانش در کل	۱/۱۱	۴/۷۶	۳/۱۹	۰/۷۲۴۸	۲/۶۳

در جدول زیر نتایج حاصل از تحلیل t تک نمونه‌ای یا تی تک گروهی آمده است. در این جدول متغیرهای مدیریت دانش و نوآوری خدمات در گروه نمونه با نمره استاندارد ۴ مقایسه شده است.

جدول ۳: تحلیل t تک نمونه‌ای یا تی تک گروهی برای مقایسه نمره مدیریت دانش و نوآوری خدمات در گروه نمونه با نمره معیار

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	نمره معیار	t	sig
نوآوری خدمات در کتابخانه	۳/۳۹	۰/۶۵۸۷	۴	-۶/۷۲	p<۰/۰۰۱
کسب و خلق دانش	۳/۲۷	۰/۷۸۶۸	۴	-۶/۹۰	p<۰/۰۰۱
اشاعه و انتقال دانش	۳/۰۵	۰/۴۳۸۷۵	۴	-۹/۲۹	p<۰/۰۰۱
استفاده و کاربرد دانش	۳/۲۵	۰/۸۴۷۲	۴	-۶/۵۴	p<۰/۰۰۱
مدیریت دانش در کل	۳/۱۹	۰/۷۲۴۸	۴	-۸/۲۷	p<۰/۰۰۱

در تقسیم‌بندی‌ای که پژوهشگر برای وضعیت مؤلفه‌ها در نظر گرفته است، میانگین بین ۳/۵ تا ۵ دارای شاخص قوی، میانگین ۲ تا ۳/۴ دارای شاخص متوسط و میانگین کمتر از ۲ نشان‌دهنده نبود یا ضعف زیاد شاخص مورد نظر است. از آنجا که میانگین تمامی متغیرها بالاتر از ۳ هست، می‌توان گفت میزان ابعاد مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه، بیش از متوسط و در سطح خوب می‌باشد. همچنین با توجه به سطح معناداری داده‌شده در جدول ۳ و مقایسه آن با میزان خطای مجاز (۰/۰۰۱) (p<۰/۰۰۱) با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت فرضیه پژوهش مبنی بر مطلوب بودن وضعیت مدیریت دانش و نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه پذیرفته می‌شود. همان‌طور که جدول فوق نشان می‌دهد، از دیدگاه جامعه پژوهش، میانگین نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی برابر ۳/۳۹ می‌باشد و بیشترین میانگین نمره فعالیت‌های مدیریت دانشی مربوط به مؤلفه‌ی کسب دانش (۳/۲۷) و کمترین میانگین مربوط به مؤلفه‌ی اشاعه دانش (۳/۰۵) است. میانگین نمره مدیریت دانشی در کل (در این پژوهش سه متغیر کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش و استفاده و کاربرد دانش به صورت کلی و هم‌زمان در نظر گرفته شده است) برابر ۳/۱۹ به دست آمد.

فرضیه ۲. رابطه بین مراحل مختلف مدیریت دانش (کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش و کاربرد و استفاده از دانش) با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه.

در خصوص وضعیت مؤلفه‌ی کسب و خلق دانش، و کاربرد و استفاده از دانش به دلیل نرمال بودن توزیع داده‌ها، نسبی بودن مقیاس داده‌هایی که قصد بررسی رابطه آن‌ها را داریم از آزمون پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون و در خصوص وضعیت مؤلفه‌های اشاعه و انتقال دانش با وجود عدم برخوردار بودن داده‌ها از توزیع نرمال، از آزمون نا پارامتریک همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

جدول ۴: آزمون همبستگی برای بررسی رابطه بین مراحل مختلف مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی

مؤلفه‌ها	کسب و خلق دانش	کاربرد و استفاده از دانش	مؤلفه‌ها	اشاعه و انتقال دانش
ضرب همبستگی پیرسون	۰/۸۳۵	۰/۷۰۷	ضرب همبستگی اسپیرمن	۰/۷۰۱
سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معناداری	۰/۰۰۰

همان‌طور که از نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای متغیرهای نرمال پژوهش (کسب و خلق دانش، و کاربرد و استفاده از دانش) و آزمون همبستگی اسپیرمن برای متغیر ناپارامتریک پژوهش (اشاعه و انتقال دانش) در جدول شماره ۴ برمی‌آید، از آنجا که سطح معناداری بین کسب و خلق دانش ($p=۰/۰۰۰$)، اشاعه و انتقال دانش ($p=۰/۰۰۰$) و کاربرد و استفاده از دانش ($p=۰/۰۰۰$)، با نوآوری، کمتر از ۰/۰۰۱ است، نشان می‌دهد با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت بین مؤلفه‌های مذکور با نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه معناداری وجود دارد و همچنین از آنجا که ضریب همبستگی در تمام این متغیرها مثبت است، این مؤلفه‌ها در کتابخانه‌های مورد بررسی با نوآوری در خدمات رابطه‌ای مثبت و مستقیم دارد. به این معنی که با افزایش یکی از متغیرها، متغیر دیگر نیز افزایش می‌یابد؛ همچنین با توجه به اینکه میانگین خطاها صفر است و واریانس خطاها ثابت است و همچنین توزیع خطاها نرمال است، برای بررسی میزان تأثیر هر یک از متغیرهای مدیریت دانش بر نوآوری در خدمات کتابخانه‌ها در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، همچنین پیش‌بینی معادله خطی آن، از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده است.

جدول ۵: رگرسیون خطی بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی

ANOVA (sig.)	t	ضریب استاندارد	ضریب‌های غیر استاندارد			B	مؤلفه‌ها
			ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین (R^2)	خطای استاندارد		
۰/۰۰۰	۴/۳۵۷				۰/۲۱۹	۰/۹۵۲	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۵/۳۶۲	۰/۶۲۶	۰/۶۹۱	۰/۶۹۷	۰/۰۹۶	۰/۵۱۵	کسب و خلق دانش
۰/۰۶۳	۱/۸۶۵	۰/۲۴۴	۰/۵۲۶	۰/۵۳۵	۰/۱۱۳	۰/۲۱۱	اشاعه و انتقال دانش
۰/۷۵۳	۰/۳۱۶	۰/۰۴۳	۰/۴۹۰	۰/۴۹۹	۰/۱۰۵	۰/۰۳۳	کاربرد و استفاده از دانش

1. Pearson Test

2. Spearman Test

آزمون رگرسیون ساده بین کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش و کاربرد و استفاده از دانش انجام شد. R^2 اندازه‌گیری آماری نزدیک داده‌ها به خط رگرسیون برازش شده می‌باشد. به R^2 ، ضریب تعیین یا ضریب تشخیص نیز گفته می‌شود. ضریب تعیین نشان می‌دهد که چند درصد تغییرات متغیر وابسته به وسیله متغیر مستقل تبیین می‌شود و از طرف دیگر ضریب تعیین تعدیل شده، معیار مناسبی برای تبیین میزان تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است. هرچه تفاوت میان R^2 و R^2 تعدیل شده کمتر باشد نشان می‌دهد، که متغیرهای مستقل که به مدل اضافه شده‌اند به درستی انتخاب شده‌اند و همچنین هرچه مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (R^2) به یک نزدیک‌تر باشد میزان تأثیر بیشتری را نشان می‌دهد. با توجه به یافته‌های جدول شماره ۵، مقدار ضریب تعیین تعدیل شده برای هریک از مؤلفه‌ها به ترتیب، ۰/۶۹۱، ۰/۵۲۶ و ۰/۴۹۰ است که این مقادیر بیانگر این مطلب است که ۶۹/۱ درصد از نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، تحت تأثیر کسب و خلق دانش است، ۵۲/۶ درصد از نوآوری خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، تحت تأثیر اشاعه و انتقال دانش و ۴۹ درصد از نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، تحت تأثیر کاربرد و استفاده از دانش است و بر اساس نتایج سطح معناداری متغیرهای فوق، وجود رابطه خطی بین متغیر کسب و خلق دانش ($\text{sig}=0/000$) و نوآوری در خدمات کتابخانه دانشگاهی شهر کرمانشاه تایید می‌شود. به عبارت دیگر، کسب و خلق دانش می‌تواند بیشترین پیش‌بینی کننده میزان نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی باشد و مؤلفه‌های اشاعه و انتقال دانش و کاربرد و استفاده از دانش، به میزان خیلی کمتری بر نوآوری در خدمات کتابخانه مؤثر است.

فرضیه ۳. بین مدیریت دانش کل با نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه معناداری وجود دارد.

در خصوص وضعیت مدیریت دانش در کل به دلیل نرمال بودن توزیع داده‌ها و نسبی بودن مقیاس داده‌هایی که قصد بررسی رابطه آن‌ها را داریم از آزمون پارامتریک همبستگی پیرسون استفاده شده است.

جدول ۶: نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی

نوآوری در خدمات کتابخانه		مدیریت دانش
۰/۸۲۷	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۰	سطح معناداری	

جدول شماره ۵، نتایج آزمون همبستگی پیرسون را نشان می‌دهد، مقدار سطح معناداری و ضریب همبستگی به دست آمده برابر است با ($p=0/000$ و $r=0/827$)، سطح معناداری بین دو متغیر نشان می‌دهد که بین استفاده از مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه معناداری وجود دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب همبستگی بین دو متغیر می‌توان گفت بین دو متغیر رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد، یعنی هر چه استفاده از مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی بیشتر باشد، نوآوری در خدمات کتابخانه بیشتر می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از بررسی وضعیت متغیرهای مدیریت دانش و نوآوری خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه، نشان داد که وضعیت کتابداران در ابعاد مدیریت دانش از جمله کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش و استفاده و کاربرد دانش و همچنین نوآوری در خدمات کتابخانه در سطح بالاتر از متوسط و در وضعیت نسبتاً خوبی قرار دارند. بیشترین میانگین مربوط به متغیر نوآوری در خدمات کتابخانه (۳/۳۹) و کمترین میانگین مربوط به اشاعه و انتقال دانش (۳/۰۵) می‌باشد. بالا بودن میانگین نوآوری در خدمات نشان می‌دهد که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی دارای ایده و تفکرات خلاق می‌باشند و بیشتر به دنبال ارائه خدمات جدید و به‌روز هستند که در صورت تقویت آن می‌توان در بهبود عملکرد و ارتقای سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی نقش مؤثری داشت. از طرفی پایین بودن میانگین اشاعه و انتقال دانش در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه را می‌توان این‌گونه تبیین نمود که، کارکنان و کتابداران دارای دانش و تخصص خاص هستند، ممکن است با این تفکر که، دانش قدرت است و موجب مزیت رقابتی می‌گردد، در نتیجه تقسیم و اشتراک دانش تهدیدی برای موقعیت آنان است که منجر به ایجاد رقبای جدید خواهد شد، تمایل کمتری برای اشتراک و تبادل دانش و مهارت‌های خود با دیگر همکاران داشته باشند. یکی از راه‌های غلبه بر این عادت کارمندان، تغییر سیاست‌های سازمانی و اندیشیدن راه‌های مشوق تسهیم دانش از طرف مدیران سازمان-های دانشگاهی است. نتایج این بخش از پژوهش با نتایج پژوهش الحماد، الفوری و ابوحسن (۲۰۰۹) که نشان داد که اعضای هیات علمی برای اشتراک‌گذاری دانش انگیزه کمتری دارند همسو است. از طریق تقویت فرهنگ تسهیم و اشتراک دانش در بین کتابداران و همچنین می‌توانند فرهنگ اجتماعی مثبتی را در سازمان اشاعه دهند که تعاملات بین فردی و روابط متقابل میان اعضای سازمان را تقویت می‌نماید. همچنین مدیران می‌توانند با ارائه بازخورهایی از نتایج مثبت ارائه دانش از سوی افراد در خدمات و محصولات سازمان و مقایسه آن با زمانی که این دانش ارائه نمی‌شد، حس مفید بودن دانش کارکنان را در آن‌ها تقویت کنند (هاستد و میچالوا، ۲۰۰۲).

در خصوص همبستگی بین کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش، و کاربرد و استفاده از دانش با نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه معناداری وجود دارد و همچنین از آنجا که ضریب همبستگی در تمام این متغیرها مثبت است، این مؤلفه‌ها در کتابخانه‌های مورد بررسی با نوآوری در خدمات رابطه‌ای مثبت و مستقیم دارد. همچنین از آنجا که مقدار ضریب همبستگی در هر سه متغیر به یک نزدیک است می‌توان گفت، شدت همبستگی در متغیرهای کسب و خلق دانش، اشاعه و انتقال دانش، و کاربرد و استفاده از دانش با نوآوری در خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی در سطحی بالا است. نتایج آزمون رگرسیون برای بررسی میزان تأثیر ابعاد مدیریت دانش بر نوآوری در خدمات نشان داد که ۶۹/۱ درصد، از میزان نوآوری خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی مربوط به مولفه کسب و خلق دانش، ۵۲/۶ درصد مربوط به مولفه اشاعه و انتقال دانش و ۴۹ درصد

¹. Husted & Michailova

مربوط به مؤلفه کاربرد و استفاده از دانش است. یافته‌های این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهش: اسلام، اگروال و اکیدا (۲۰۱۷)، جونسن (۲۰۰۸)، داروچ و مکتوتون^۱ (۲۰۰۱) و رجبی دانالو (۱۳۸۸)، که نشان داد مؤلفه‌های مدیریت دانش با نوآوری رابطه معناداری دارد، همسو و هم‌جهت هست. با توجه به نتایج می‌توان گفت مدیریت دانش از طریق ایجاد یک فرهنگ مفید و ارزشمند برای ایجاد و تسهیم دانش و همچنین ایجاد فرهنگ همکاری در سازمان‌ها (کتابخانه‌های دانشگاهی) نقش مهمی را در فریند نوآوری ایفا می‌کند. اما با پژوهش کیانژن^۲ (۲۰۰۵)، همسو نیست که در پژوهش خود نشان داد به کارگیری مدیریت دانش تأثیر معناداری بر اثربخشی نوآوری داشته اما خلق دانش تأثیر معناداری بر اثربخشی نوآوری ندارد. با توجه به نتایج پژوهش می‌توان تبیین نمود که افزایش و تقویت هر یک از ابعاد مدیریت دانش در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، می‌تواند موجب افزایش و تقویت نوآوری در خدمات کتابخانه گردد. بحث کسب و خلق دانش که در واقع تا حدودی فردی و بسته به امکانات و تسهیلات در اختیار کارمندان است. و در مورد اشاعه و تسهیم دانش تغییر نگرش کارمندان و تغییر سیاست‌های جاری بر سازمان‌ها در حال حاضر می‌تواند بنیان‌های مدیریتی دانش سازمانی را قوی‌تر کند. این امر حاکی از آن است که درک، دریافت و به کار بستن مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی توانمندی کتابداران را بیشتر می‌کند، قدرت تفکر و نوآوری را در آن‌ها افزایش می‌دهد و همین امر باعث می‌شود که کتابخانه با ارائه تفکرات و خدماتی نو، قدرت رقابت خود را با دیگر رقبای افزایش می‌دهد و شانس موفقیت و بقا در بازار رقابتی امروزه برای آن‌ها افزایش می‌یابد.

بین مدیریت دانش به صورت کل و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه معناداری وجود دارد و از آنجا که ضریب همبستگی بین دو متغیر مثبت بود، می‌توان گفت بین دو متغیر رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد، یعنی هر چه استفاده از مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی بیشتر باشد، نوآوری در خدمات کتابخانه بیشتر می‌گردد و عکس این رابطه نیز صدق می‌کند یعنی چنانکه به کارگیری مدیریت دانش کاهش یابد، نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی نیز با افت روبرو خواهد شد. یافته‌های این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های: اسلام، اگروال و اکیدا (۲۰۱۷) و فرزانه، روح بخش و بذرافشان (۱۳۹۵) همسو می‌باشد. کیانژن (۲۰۰۵) نیز دریافت به کارگیری مدیریت دانش تأثیر معناداری بر اثربخشی نوآوری داشته است. علامه و زارع (۱۳۸۹) نیز به این رسیدند که بین مدیریت دانش و نوآوری رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد و هر دو به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارند. محمدی (۱۳۸۹) نیز به این نتیجه رسیدند هرچه سازمانی دسترسی بیشتر به منابع دانش داشته باشد، احتمالاً از رفتار و رویه‌های بیشتری برای نوآوری برخوردار است.

به کارگیری مدیریت دانش در کتابخانه باعث می‌شود که کتابداران از توانایی بیشتری برخوردار گردند. مهارت کسب و خلق دانش را در خود تقویت کنند، همچنین به اشتراک دانش خود تمایل بیشتری نشان دهند

1. Jensen

2. Darroch & McNaughton

3. Qianzhen

و زمینه را برای استفاده و به‌کارگیری دانش در انجام وظایف و فعالیت‌های خود فراهم سازند. کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از قدرت به‌کارگیری دانش می‌توانند در زمینه ارائه خدمات و انجام وظایف خود، دست به خلاقیت و نوآوری بزنند تا رسالت اصلی کتابخانه را که همان پاسخگویی به نیاز کاربران و افزایش رضایت آن‌ها هست به بهترین شکل اجرا گردد. کتابداران دانشگاهی در صورتی که از دانش به‌عنوان یک راهبرد مدیریتی در انجام فعالیت‌های کتابخانه‌ها استفاده کنند، می‌توانند از طریق خلق ایده‌های نو و کارآمد در ارائه خدمات به کاربران موجب ارزش‌آفرینی و بهبود عملکرد کتابخانه‌ها گردند.

در شرایط رقابت جهانی حاکم بر عرصه صنعت و خدمات و حتی حوزه‌های کلان اجتماعی دسترسی به‌موقع و سریع به دانش معتبر و موثق، یک مزیت رقابتی برای کتابخانه‌ها (سازمان‌ها) است و برای ایجاد این مزیت، بهترین کار، به‌کارگیری مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی است. زیرا دانش مجموعه‌ای از نگرش‌ها و طرح‌هایی که با به‌کارگیری آن‌ها، زمینه بروز خلاقیت در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی افزایش می‌یابد و مدیریت کتابخانه و کتابداران چنانکه اندوخته‌های دانش سازمانی خود را به مرحله عمل و اجرا برسانند، کتابخانه می‌تواند با اجرای طرح‌ها و ایده‌های خلاق و نوآورانه خود خدمات و محصولات خود را در جهت نیاز روز کاربران کنند و با جهت‌دهی خدمات در مسیر رفع نیاز استفاده‌کنندگان، اهداف کتابخانه‌های دانشگاهی که همان افزایش رضایت کاربران و پاسخ به نیازهای اطلاعاتی آنان می‌باشد را تحقق دهند و کتابخانه‌های دانشگاهی را در میدان رقابت موفق‌تر از سایر رقبا هدایت کنند.

با توجه به یافته‌ها و نتایج حاصل از سؤال‌ها و فرضیه‌های پژوهش که نشان‌دهنده‌ی رابطه مدیریت دانش بر نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه می‌باشد، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. با توجه به مطلوب بودن وضعیت مدیریت دانش و نوآوری در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی (به‌جز مؤلفه‌ی اشاعه و انتقال دانش) ضروری است تا مدیران و مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهی در مؤلفه‌ی تسهیم دانش، زمینه‌ی حضور کتابداران را در فعالیت‌های اجتماعی و جلسات بحث و گفتگو فراهم ساخته و با برنامه‌ریزی مناسب با ایجاد انگیزه لازم، فرهنگ تسهیم و اشتراک دانش را در بین کتابداران افزایش دهد.

۲. با توجه به اینکه در بین ابعاد مدیریت دانش، استفاده و کاربرد دانش نسبت به دیگر ابعاد نقش مهم‌تری در نوآوری خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی ایفا می‌کند. در نتیجه پیشنهاد می‌شود: مدیریت دانش به‌صورت کاربردی در کتابخانه‌های دانشگاهی اعمال گردد و مدیران کتابخانه‌ها امکانات لازم را جهت افراد خلاق و نوآور در نظر بگیرند تا این افراد بتوانند با آرامش خاطر ایده‌های خلاق خود را جهت ارائه خدمات نو و بهبود عملکرد خود، عملی سازند.

۳. با توجه به پایین بود میزان اشتراک دانش در بین کتابداران، به مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی پیشنهاد می‌گردد از طریق مسیرهایی مانند برگزاری جلسات طوفان فکری یا جلسات بازنگری پس از اقدام، فضای آزاد و به‌دوراز ترس برای ابراز ایده‌ها و نظرات کتابداران را فراهم کنند.

۴. جهت بهبود و ارتقا مدیریت دانش و نوآوری در خدمات، به ایده‌های نو و خدمات نوآورانه پاداش داده شود.

منابع

- استیفایی، سوما (۱۳۹۳). رابطه بین مدیریت دانش و هوش سازمانی. *نشریه پیام آینده*، (۶)، ۳۱-۳۵.
- بورقانی فرهانی، سهیلا؛ آبدارزاده، پدارم و فتوت، بنفشه (۱۳۹۵). اثر فکری بر نوآوری سازمانی با میانجی‌گری مدیریت دانش و یادگیری سازمانی در رسانه‌های نوشتاری. *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*. ۶ (۱): ۲۳-۴۸.
- بیراگل، مارک؛ جیتنز، دریک (۱۳۹۵). ایده استراتژی استارت‌آپ کارآفرینی و نوآوری. *ترجمه سمیه مردمی*.
حاضری، افسانه؛ صراف زاده، مریم (۱۳۸۵). مدیریت دانش در دانشگاه‌ها و نقش کتابخانه‌های دانشگاهی. *نما*، (۴) ۵، ۱-۵.
- دهقان نجم، منصور (۱۳۸۸). مدیریت دانش و نقش آن در نوآوری سازمانی، *ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته*، ۱ (۱۰)، ۴۱-۵۲.
- رجبی دانالو، حسن؛ جندقی، غلامرضا (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری در سازمان (بنگاه‌های اقتصادی شهر ارومیه)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.
- رجبی، حسن (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری در بنگاه‌های اقتصادی ارومیه. *فصلنامه اقتصاد و مالیات*، ۱ (۱): ۷۵-۸۰.
- علامه، سیدمحسن؛ زارع، سید محسن (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد سازمانی، سومین کنفرانس ملی خلاقیت‌شناسی، TRIZ، مهندسی و مدیریت نوآوری در ایران، ۵-۶ آبان ماه، تهران.
- غفاری، سعید؛ زنجیردار، مجید؛ حقدادی، مریم (۱۳۹۱). مطالعه راهبردی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اراک. *ماهنامه اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی*. ۳ (۲۶)، ۳۵-۴۲.
- فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۶۶). اهمیت و نقش کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی در برنامه ریزی آموزشی و پژوهشی - چارچوب یک طرح کلی. *مجله جستارهای ادبی*؛ (۲۰۷۸)، ۶۴۵-۶۶۴.
- فرزانه، محمد؛ روح بخش، هاجر و بذرافشان، مجتبی (۱۳۹۵). نقش واسطه‌ای مدیریت دانش در ارتباط میان رهبری تحول‌آفرین و نوآوری سازمانی. *رساله مدیریت دولتی*. ۷ (۲۳)، ۱۵-۳۱.
- محمدی، داوود (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری در مرکز تحقیقات کشاورزی و منابع کرمانشاه، *فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی*. ۴۳ (۱۴)، ۳۶-۴۳.
- مصباحی جهرمی، نگارالسادات؛ ادیب زاده، مرضیه (۱۳۹۴). تاثیر سیستم مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی. *فصلنامه مطالعات دانش‌شناسی*. ۲ (۵)، ۲۵-۴۳.

مکی زاده، فاطمه؛ فرزین یزدی، محبوبه (۱۳۹۴). شناسایی ابعاد سیستم مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی و تحلیل تاثیر آن بر توسعه نوآوری. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه‌های عمومی (پیام کتابخانه). ۲۱(۳)، ۴۲۵-۴۴۷.

References

- Alhammad, F., Al Faori S. & Abu Husan L.S. (2009). Knowledge Sharing In The Jordanian Universities. *Journal of Knowledge Management Practice*; 10(3), available at. <http://www.tlaintc.com/articl199.htm>
- Darroch, J. & McNaughton, R. (2002). Examining the link between knowledge management practices and types of innovation, *Journal of Intellectual Capital*, 3, 22-210.
- Heskett, J.L. (1986). *Managing in the Service Economy*. Boston, MS: Harvard Business Press.
- Huang, Y.H. (2014). Measuring Individual and Organizational Knowledge Activities in Academic Libraries with Multilevel Analysis. *The Journal of Academic Librarianship*, 40, 436-446
- Husted, K. & Michailova, S. (2002). Diagnosing and fighting knowledge-sharing hostility. *Organizational Dynamics*. 31(1), 60-73.
- Islam, M.A., Agarwal, N.K., & Ikeda, M. (2017). Effect of knowledge management on service innovation in academic libraries. *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)*. 43(3): 266-281.
- Siggaard Jensen, H. (2008). Management and Learning in the Knowledge Society. *The Journal of Regional Analysis & Policy. JRAP*, 38(2): 130-137.
- Qianzhen, C. (2005). The impact of knowledge creation and utilization processes on the effectiveness of innovation. Masters thesis, Concordia University. 2-147.