

فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۱۰/۰۶

دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار ۱۳۹۶

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۱۰/۰۵

شماره پیاپی ۱۹، صص: ۶۰ - ۳۹

بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش کتابداران و ارائه مدل پیش‌بینی رفتار آن‌ها (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان فارس)

علی بیرانوند^۱؛ احمد شعبانی^۲؛ مرتضی محمدی استانی^۳

چکیده

هدف: هدف مقاله حاضر بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بر اساس تلفیقی از مدل‌های تبادل اجتماعی و پذیرش فناوری اطلاعات و تبیین مدل پیش‌بینی رفتار آنها است.

روش: روش پژوهش از نوع کاربردی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. جهت تعیین روایی از روایی محتوایی و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار لیزرل استفاده شد. جامعه آماری پژوهش، کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان فارس می‌باشند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی-طبقه‌ای، ۱۸۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که اکثر متغیرهای مدل تلفیقی تبادل اجتماعی و پذیرش فناوری اطلاعات بر تسهیم دانش موثرند و دارای رابطه علی بودند. برنامه‌های آموزشی و مشاوره‌ای مختلف و تناسب فناوری- شغل این فرصت را به وجود می‌آورد تا یک نوع فناوری بیشتر استفاده شود و عملکرد کتابداران بهبود یابد. وجود اعتماد متقابل میان کتابداران و سازمان و ایجاد تفکر ذهنی مثبت در ذهن کتابداران موجب بهبود ذهنیت آنها نسبت به فعالیت‌ها و پیچیدگی‌های استفاده از سیستم تسهیم دانش می‌شود.

نتیجه‌گیری: با توجه به اهمیت تسهیم دانش به عنوان اساسی‌ترین کارکرد و مهم‌ترین چالش مدیریت دانش، ارائه عوامل مؤثر و مدل علی پیش‌بینی آن امری ضروری قلمداد می‌گردد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه عمومی، تسهیم دانش، مدیریت دانش، مدل تبادل اجتماعی، مدل پذیرش فناوری، استان فارس.

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی و مربی دانشگاه پیام نور biranvand@pnu.ac.ir

۲. استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان shabania@edu.ui.ac.ir

۳. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

morteza_mohamadi@yahoo.com

مقدمه

مدیریت دانش مبتنی بر ایده‌ای است که با ارزش‌ترین منبع در سازمان‌ها، دانش افراد می‌باشد. هر چند این ایده جدید نیست زیرا که سازمان‌ها در طی سال‌ها بر اساس منابع انسانی مدیریت شده‌اند، اما در چند سال اخیر پیشرفت قابل توجهی داشته و در برنامه‌های دانشگاهی و اقتصادی بسیاری از کشورها نقش کلیدی را ایفا کرده است. در کشور ما، هم در سطح دانشگاهی و هم در سطح ملی توجه خاصی را به خود جلب کرده است. برگزاری کنفرانس‌های بین‌المللی در کشور و نقش حساس و قابل توجه آن در برنامه چهارم توسعه اقتصادی نیز مشهود است. چنانکه برنامه چهارم توسعه اقتصادی کشور "اقتصاد مبتنی بر دانش" می‌باشد (خوش‌سیما، ابراهیمی‌نژاد، فلاح لاجیمی، ۱۳۸۴).

مدیریت دانش مبحثی جذاب برای بسیاری از حوزه‌های صنعتی، اقتصادی، و دانشگاهی است. مدیریت دانش با شعار مدیریت "دانش" موجود در اذهان پا به عرصه ظهور گذاشت و در عرض کمتر از چند دهه، به یکی از جالب‌ترین و جذاب‌ترین موضوعات مدیریتی مبدل شد. در همین راستا و با ورود به قرن بیست و یکم دانش نیز به عنوان منبعی بی‌پایان مورد توجه بسیاری از جوامع قرار گرفته، و لزوم بهره‌گیری و کنترل آن ضروری به نظر می‌رسد. در واقع موفقیت سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای به این موضوع وابسته است که چگونه به طور مؤثر دانش را بین کارکنان سطوح مختلف جمع‌آوری، ذخیره و بازیابی کنند. آنچه در نهایت دانش را ارزشمند جلوه داده و به سازمان‌ها امکان می‌دهد اهمیت آن را درک کنند، استفاده از آن به منظور تصمیم‌گیری بهتر و بهبود عملکردهایی است که بر پایه دانش استوار هستند. در عصری که دانش عامل تعیین کننده قدرت و ثروت جامعه است، مدیریت دانش به مهم‌ترین وظیفه جوامع و سازمان‌های درون آنها تبدیل شده است، مخصوصاً سازمان‌هایی که به طور مؤثر برای اصلاح و بهبود فعالیت‌ها و عملکرد خود تلاش می‌کنند.

مالهورتا^۱ مدیریت دانش را کمک به سازمان‌ها در یافتن راه‌های نوین بهره‌جویی از دانش عینی و ذهنی افراد سازمان به حساب می‌آورد (حسن‌زاده، ۱۳۸۳). همچنین رادینگ^۲ مدیریت دانش را "شیوه شناسایی، در اختیار گرفتن، سازماندهی و پردازش اطلاعات جهت خلق دانش می‌داند که پس از آنکه توزیع شد در دسترس دیگران قرار می‌گیرد تا برای خلق دانش بیشتر

۱. Malhutra

۲. Rading

استفاده شود" (ابزری، کرمانی‌القریشی، ۱۳۸۴). رادینگ نیز به اهمیت و فرجام مدیریت دانش که همان اشتراک دانش است، صحنه می‌گذارد.

به منظور پیاده‌سازی مدیریت دانش در هر سازمان یا مرکز اطلاع‌رسانی‌ای نیازمند مدل و قالبی است که بتوان تمام این فعالیت‌ها را نظام‌مند کرد. تاکنون انواع مدل از مدیریت دانش ارائه شده است که اکثر آنها تا حدودی مشابه یکدیگرند اما دارای مراحل یا واژه‌هایی با ترکیبات متفاوت هستند. مدل‌هایی همچون نانوکا و تاکه‌اوجی^۱، هیکس^۲، ویگ^۳، روگلس^۴، وگمن^۵، نیومن و کونارد^۶، بکوویتز و ویلیامز^۷، بک‌من^۸ و غیره. مرحله یا واژه‌ای که در اکثر این مدل‌ها به چشم خورد تسهیم دانش یا اشتراک دانش است که به نوعی قلب و مرکز ثقل فعالیت‌های مدیریت دانش می‌باشد. بقیه مراحل در انواع مدل‌ها به منزله مقدمه‌ای در ایجاد بسترهای لازم و مناسب جهت اشتراک دانش تلقی می‌شوند.

هنگامی که یک فعالیت مبتنی بر دانش انجام می‌گیرد، تسهیم دانش بهترین روشی است که از طریق آن کارمندان می‌توانند در مورد کاربرد دانش و در نهایت مزیت رقابتی با هم همکاری کنند. تسهیم دانش بین کارمندان و درون گروه‌ها این امکان را به سازمان می‌دهد تا منابع دانشی را کشف و سپس روی آنها سرمایه‌گذاری کنند (ونگ، نو، ۲۰۱۰). تسهیم دانش به عنوان یک فعالیت پیچیده ولی ارزش‌آفرین، بنیاد و پایه بسیاری از استراتژی‌های مدیریت دانش می‌باشد. لذا ضروری است تا با شناخت عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در جهت ایجاد زمینه مناسب برای تسهیم دانش اقدام شود.

یکی از سازمان‌های نیارمند مدیریت دانش، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بوده که با توجه به رقابتی شدن دنیای اطلاع‌رسانی، به دنبال جذب کاربران و ارائه اطلاعات با کیفیت می‌باشند. از این رو مدیریت دانش مقوله‌ای مهم محسوب می‌شود که هر سازمان به دنبال آن است تا نحوه چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی را به دانش و مهارت‌های فردی و گروهی

-
۱. Nonaka & Takeuchi
 ۲. Hicks
 ۳. Wiig
 ۴. Ruggles
 ۵. Weggeman
 ۶. Newman & Conard
 ۷. Bukowitz & Willams
 ۸. Beckman
 ۹. Wang and Noe

تیین و روشن نماید. به زعم شان هونگ^۱ (۲۰۰۰) مدیریت دانش خون تازه‌ای به فرهنگ کتابخانه تزریق می‌کند و در قرن بیست و یکم، کتابخانه‌ها به ناچار با موضوع بدیعی به نام مدیریت دانش مواجه خواهند شد. همچنین از نظر وی مدیریت منابع انسانی هسته مدیریت دانش در کتابخانه‌هاست.

تسهیم و اشتراک دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از اهمیت والایی برخوردار است و این مهم در صورتی امکان‌پذیر است که کتابداران و اطلاع‌رسانان نسبت به بالابردن سطح دانش تخصصی خود اقدام نمایند. همان‌طور که قبلاً نیز اشاره شد، یکی از راهکارهای مؤثر برای افزایش سطح دانش تخصصی کارکنان تسهیم دانش است. تسهیم دانش یکی از تدابیر مؤثر و کارآمد است که مدیران کارآمد از آن برای رسیدن به سطح مطلوبی از دانش در نزد کارکنان خود بهره می‌برند. امروزه یکی از چالش‌های پیش روی مؤسسات و سازمان‌ها این است که چگونه می‌توانند از ظرفیت‌های فکری افراد جهت رویارویی با فرآیندهای حل مسئله، ارتقای دانش، بهبود یافتن مهارت فنی و افزایش کیفیت در انجام وظایف استفاده کنند. به این دلیل که اغلب افراد دانش شخصی خود را به عنوان منبعی قدرتمند، اهرمی با نفوذ و یا به عنوان ضمانتی جهت استمرار شغل خود می‌پندارند. و تمایلی ندارند که آن را با دیگران تسهیم کنند (گو^۲، ۲۰۰۲). مهم‌ترین علت عدم موفقیت سیستم مدیریت دانش در تسهیم دانش، عدم اطلاع مدیران درباره عوامل مؤثر بر تسهیم دانش است. معرفی این عوامل به عنوان یک نقطه شروع، در واقع عامل کمکی برای آن دسته از مدیران عالی و دست‌اندرکاران فعالیت مدیریت دانش سازمان‌ها می‌باشد که علاقه‌مند به ممیزی فعالیت‌های موجود سازمان خود در راستای استقرار مدیریت دانش می‌باشند (جن، ون^۳، ۲۰۰۹).

کتابخانه‌های عمومی به عنوان یکی از کتابخانه‌هایی که جامعه هدف بسیار عام‌تر نسبت به سایر کتابخانه‌ها دارد، جهت خدمات بهتر به کاربران نیاز به کتابداران باتجربه دارد و این مهم در صورتی قابل تحقق است که بتوان از تجربه و دانش کتابداران باتجربه استفاد بهینه صورت گیرد؛ لیکن اعمال فعالیت‌های مدیریت دانش و تسهیم دانش آنها با سایر کتابداران می‌تواند باعث تقویت این مهم شود. بنابراین دانستن عوامل مؤثر بر تسهیم دانش برای مدیران کتابخانه‌ها ضروری است.

۱ . Shanhong

۲ . Goh

۳ . Jen and Wen

از این رو پژوهش حاضر به بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس پرداخته است. همچنین به منظور سنجش تسهیم دانش از تلفیقی از مدل‌های تبادل اجتماعی (کومینز، ۲۰۰۴)، دو مدل پذیرش فناوری اطلاعات (تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده) و مدل ادغام شده تناسب فناوری-شغل بهره‌جویی شد. بنابراین هدف کلی پژوهش حاضر پیش‌بینی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس در قالب یک مدل علی بر اساس مدل‌های پیش‌گفته می‌باشد. در این راستا اهداف فرعی ذیل به شرح ذیل مدنظر قرار گرفت:

۱. بررسی رابطه بین متغیر تناسب فناوری شغل با متغیرهای سهولت ادراک شده، سودمندی ادراک شده، نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش.
۲. بررسی رابطه بین متغیر اعتماد با سهولت ادراک شده، سودمندی ادراک شده، نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش.
۳. بررسی رابطه بین متغیر هنجار ذهنی با سهولت ادراک شده، سودمندی ادراک شده، نگرش به تسهیم دانش، قصد تسهیم دانش و ادراک از کنترل رفتاری.
۴. بررسی رابطه بین متغیر سهولت ادراک شده با سودمندی ادراک شده، نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش.
۵. بررسی رابطه بین متغیر سودمندی ادراک شده با نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش.
۶. بررسی رابطه بین متغیر ادراک از کنترل رفتاری با نگرش به تسهیم دانش، قصد تسهیم دانش و رفتار تسهیم دانش.
۷. بررسی رابطه بین متغیر نگرش به تسهیم دانش با قصد تسهیم دانش.
۸. بررسی رابطه بین متغیر قصد تسهیم دانش با رفتار تسهیم دانش.

همچنین به منظور سنجش اهداف فوق، فرضیه‌های ذیل مورد توجه قرار گرفت:

۱. متغیر تناسب فناوری شغل بر متغیرهای سهولت ادراک شده، سودمندی ادراک شده، نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش اثر مستقیم دارد.
۲. متغیر اعتماد بر سهولت ادراک شده، سودمندی ادراک شده، نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش اثر مستقیم دارد.
۳. متغیر هنجار ذهنی بر سهولت ادراک شده، سودمندی ادراک شده، نگرش به تسهیم دانش، قصد تسهیم دانش و ادراک از کنترل رفتاری اثر مستقیم دارد.

۴. متغیر سهولت ادراک شده بر سودمندی ادراک شده، نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش اثر مستقیم دارد.
۵. متغیر سودمندی ادراک شده بر نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش اثر مستقیم دارد.
۶. متغیر ادراک از کنترل رفتاری بر نگرش به تسهیم دانش، قصد تسهیم دانش و رفتار تسهیم دانش اثر مستقیم دارد.
۷. متغیر نگرش به تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش اثر مستقیم دارد.
۸. متغیر قصد تسهیم دانش بر رفتار تسهیم دانش اثر مستقیم دارد.

پیشینه پژوهش

در سال‌های اخیر مطالعات زیادی در مورد مدیریت دانش و مخصوصاً تسهیم دانش در بافت‌هایی از جمله آموزش و پرورش، صنعت، بانکداری، دانشگاه‌ها، کتابخانه‌ها و... صورت گرفته است. بدین منظور به پژوهش‌هایی که تناسب بیشتری با متغیرهای مورد بررسی پژوهش حاضر دارد، اشاره می‌شود.

رهنورد و صدر (۱۳۸۸) در پژوهشی به سنجش ادراک فرهنگ تسهیم دانش و رابطه آن با عوامل سازمانی در سازمان‌های دولتی استان قزوین پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد که تعهد مدیریت به تسهیم دانش، وجود تکنولوژی مناسب برای تسهیم دانش، اعتماد، اندازه سازمان، فضای تعامل اجتماعی، ساختار پاداش و تفاوت در موقعیت ارتباط رابطه معناداری با ادراک فرهنگ تسهیم دانش در دستگاه‌های دولتی استان قزوین دارد. شعبانی، محمدی و فروگذار (۱۳۹۱) در پژوهشی به شناسایی، بررسی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از تکنیک تاپ‌سیس^۱ در کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه علوم پزشکی شیراز پرداختند. مدل مورد استفاده در پیاده‌سازی مدیریت دانش، مدل بکویتز و ویلیامز بود. این مدل دارای هفت متغیر یافتن، بکارگیری، یادگیری، تسهیم، ارزیابی، ایجاد/نگهداری، و حذف دانش است. نتایج این پژوهش نشان داد که تمام متغیرهای این مدل در پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه علوم پزشکی شیراز موثرند و به جز متغیر یادگیری و حذف دانش، بقیه متغیرها در وضعیت مناسبی نیز قرار دارند. همچنین نتایج رتبه‌بندی متغیرهای مدل بکویتز و ویلیامز نشان داد که متغیر تسهیم دانش بیش‌ترین نقش و حذف دانش، کمترین نقش را در پیاده‌سازی مدیریت

۱. TOPSIS

دانش از دیدگاه کتابداران ایفا می‌کند. همچنین رفوآ، تاجداران و رضایی شریف‌آبادی (۱۳۹۲) در تحقیقی به وضعیت بررسی وضعیت عناصر بنیادی اشتراک دانش در صنعت بیمه پرداختند. جامعه پژوهش حاضر مدیران عالی دفاتر مرکزی شرکت‌های بیمه فعال در بازار بیمه‌ای ایران در شهر تهران بودند. متغیرهای دخیل در اشتراک دانش با روش دلفی و تایید نخبگان ۶۸ مورد بود که در ۸ مولفه (ویژگی‌های نیروی انسانی، نگرش و حمایت مدیران، راهبرد به اشتراک‌گذاری دانش، ساختار و روابط سازمانی، فرهنگ و جو سازمانی، پاداش‌های سازمانی و ارزیابی، راهبرد سازمانی، و کاربرد فناوری اطلاعاتی و ارتباطی) قرار گرفت. از میان مولفه‌های مورد بررسی، به طور کلی مولفه تعهد به سازمان، اعتقاد به افزایش موفقیت سازمان از طریق اشتراک‌گذاری دانش، کارآموزی کارکنان تازه استخدام شده در کنار کارکنان، ارتباط باز میان مدیران و کارکنان، اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر و استفاده از اینترنت، ضعیف‌ترین وضعیت را نشان دادند.

ژیکون و فونگ‌فای^۱ (۲۰۰۹) به بررسی رابطه بین متغیرهای نگرش، قصد تسهیم دانش و هنجار ذهنی در میان مهندسان معماری پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان می‌دهد که نگرش نسبت به تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش اثر معنادار و مثبت دارد و هنجار ذهنی بر نگرش قصد تسهیم دانش اثر معنادار و مثبت دارد. چن و هانگ^۲ (۲۰۱۰) ضمن بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش اعضا و ارتقاء اجتماعی در جوامع مجازی حرفه‌ای، چارچوبی با متغیرهای شهرت، خودکارآمدی دانش، اعتماد، ادراک قابلیت، تسهیم دانش، ارتقا جامعه طراحی کردند. یانگ و لای^۳ (۲۰۱۱) با مطالعه بر روی درک رفتار تسهیم دانش در ویکی‌پدیا به بررسی متغیرهای نگرش، قصد تسهیم دانش، رفتار تسهیم دانش، سیستم کیفیت، کیفیت اطلاعات، خود ادراکی درونی و خود ادراکی خارجی پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که قصد تسهیم دانش بر رفتار تسهیم دانش اثر معنادار و مثبت دارد و نگرش نسبت به تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش اثر معنادار و مثبت دارد. ته و یونگ^۴ (۲۰۱۱) ضمن مطالعه تسهیم دانش در پرسنل فناوری اطلاعات مدلی طراحی نمودند که شامل متغیرهای نگرش، قصد تسهیم دانش، هنجار ذهنی، رفتار تسهیم دانش، احساس ارزشمندی نفس و رفتار سازمانی شهروندان بوده و به این نتایج دست یافته‌اند که قصد تسهیم

۱ . Zhikun and Fungfai

۲ . Chen and Hung

۳ . Yang and Lai

۴ . Teh and Yong

دانش بر رفتار تسهیم دانش، نگرش نسبت به تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش و هنجار ذهنی بر نگرش قصد تسهیم دانش اثر معنادار و مثبت دارد.

الفتانی^۱ (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی ترکیب مدل پذیرش فناوری^۲ (TAM) با سه سازه اعتماد، اعتبار و خطر که بالاترین عوامل در پذیرش فناوری دارند، در بخش دولت و اقتصاد الکترونیک عربستان سعودی پرداخت. نتایج نشان داد که هر سه سازه مورد بررسی نقشی اساسی در مدل پذیرش فناوری دارند. یین^۳ و همکاران (۲۰۱۰) با تلفیق دو مدل پذیرش فناوری (TAM) و تناسب فناوری-شغل^۴ (TTF) به بررسی درک نیت و قصد کاربران در استفاده از فناوری بی‌سیم در سازمان‌ها پرداختند. نتایج نشان داد که هر دو مدل بر درک و قصد کاربران تاثیر مثبتی دارد. هم سودمندی ادراک شده و هم سهولت ادراک شده تاثیر معناداری بر نیت رفتار کاربران برای بهره‌گیری از فناوری بی‌سیم دارد. همچنین سهولت ادراک شده نیز تاثیر معناداری بر سودمندی ادراک شده دارد. تاثیر معنادار ویژگی‌های فناوری نیز بر سهولت ادراک شده و سودمندی ادراک شده نیز مشاهده شد و در پایان ارتباط معناداری بین دو مدل پذیرش فناوری و تناسب فناوری-شغل نیز مشاهده شد. به طور کلی نیت و قصد کاربران در اقتباس از فناوری بی‌سیم در سازمان‌ها مستقیماً توسط تناسب بین ویژگی‌های شغل و فناوری همانند سهولت ادراک شده کاربران از سودمندی و استفاده تعیین می‌گردد.

همانطور که از بررسی متون مشخص شد اکثر پژوهش‌های صورت گرفته داخلی بر تسهیم دانش، شناسایی عوامل موثر بر آن و سنجش آن پرداخته‌اند. همچنین در پژوهش‌های خارجی بعضاً از برخی مدل‌های استفاده شده در این تحقیق استفاده شده است که در بافت کتابخانه‌ها پژوهشی مشاهده نشد. آن چیزی که پژوهش حاضر را از سایر پژوهش‌های متمایز می‌کند اخذ متغیرهای تسهیم دانش از مدل‌های تبادل اجتماعی و مدل پذیرش فناوری و سنجش آن و تبیین مدلی علی از آنها در بافت کتابخانه‌های عمومی است.

۱. Al-Gahtani

۲. Technology Acceptance Model

۳. Yen

۴. Task-Technology Model

روش پژوهش

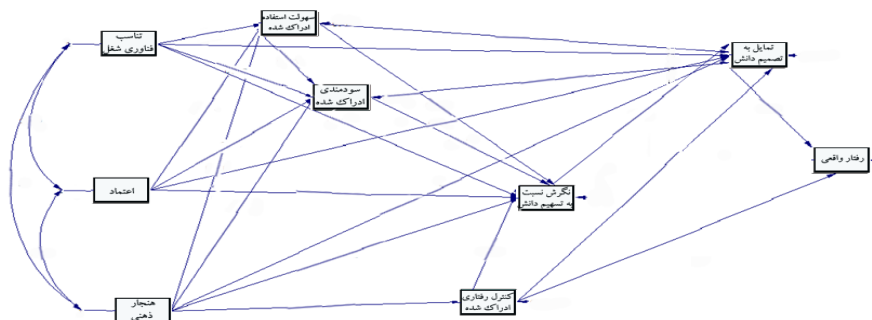
پژوهش حاضر از منظر هدف، کاربردی و از آنجا که به تصویرسازی واقعیت‌های موجود و تشریح و تبیین دلایل و چرایی و ابعاد تسهیم دانش در میان جامعه آماری خود پرداخته، در زمره پژوهش توصیفی پیمایشی قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی تابع اداره کل نهاد کتابخانه‌های عمومی استان فارس می‌باشد (۳۵۰ نفر). به منظور تعیین حجم نمونه، ابتدا مطالعه‌ای مقدماتی بین ۳۰ نفر از آزمودنی‌ها صورت گرفت و واریانس جامعه محاسبه گردید. سپس از طریق فرمول نمونه‌گیری کوکران، تعداد ۱۸۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. همچنین برای نمونه‌گیری از جامعه از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم بهره‌جویی شد.

به منظور تعیین عوامل مؤثر بر تسهیم دانش از نظریه تبادل اجتماعی (کومینز، ۲۰۰۴)، و دو مدل در پذیرش فناوری اطلاعات با عناوین تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده، مدل ادغام‌شده تناسب فناوری شغل - پذیرش استفاده شده است. متغیرها در این پژوهش به سه دسته متغیرهای پیش‌بین، ملاک و واسطه‌ای تقسیم می‌شوند. متغیر ملاک در این پژوهش بکارگیری تسهیم دانش در رفتار (رفتار مطلوب، استفاده واقعی) کتابداران است. متغیرهای پیش‌بین عبارتند از: اعتماد، تناسب فناوری - شغل و هنجار ذهنی؛ و متغیرهای واسطه‌ای عبارتند از: سهولت استفاده ادراک‌شده، سودمندی ادراک‌شده، نگرش، هنجار ذهنی، کنترل رفتاری ادراک‌شده و قصد استفاده. از تئوری رفتار برنامه‌ریزی‌شده متغیرهای نگرش، هنجار ذهنی، کنترل رفتاری ادراک‌شده، قصد استفاده و رفتار واقعی و از نظریه مدل تناسب فناوری - شغل متغیرهای سهولت استفاده ادراک‌شده و سودمندی ادراک‌شده و از تئوری تبادل اجتماعی متغیر اعتماد گرفته شده است.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق‌ساخته است که بر اساس متغیرهای مؤثر بر تسهیم دانش شکل گرفته است. روایی صوری محتوایی پرسشنامه توسط متخصصین مورد تایید قرار گرفت و به منظور تعیین پایایی ثبات درونی، پرسشنامه بین ۳۰ نفر از آزمودنی‌ها توزیع و به روش آلفای کرونباخ بررسی شد که ضرایب آن برای متغیرهای مختلف از ۰/۷۳ تا ۰/۹۱ محاسبه شد.

همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. ابتدا شاخص‌های آمار توصیفی، ماتریس همبستگی متغیرها، ضرایب اثر مستقیم و مقایسه جفتی آنها، ضرایب اثر غیر مستقیم و کل متغیرها بر یکدیگر و بر رفتار تسهیم دانش بررسی شده و سپس با توجه به ضرایب گزارش شده، به بررسی فرضیه‌های پژوهش و تأیید یا رد آنها پرداخته و در نهایت مدل تحلیل

مسیر برازش شده به همراه مشخصه‌های برازندگی آورده می‌شود. ضمناً تحلیل یافته‌ها بدون در نظر گرفتن متغیر جنسیت انجام شده است. برای فهم بهتر روش تحلیل مسیر فرایند تسهیم دانش، مدل مفهومی در شکل ۱ جهت بحث و بررسی ارائه شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

یافته‌های پژوهش

قبل از تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش، استفاده از آزمون‌های پارامتریک مستلزم اطمینان از نرمال بودن داده‌هاست؛ لذا در در جدول ۱ شاخص‌های مربوط به آمار توصیفی متغیرهای پژوهش برای نمونه‌های مورد بررسی شامل میانگین، انحراف استاندارد، کجی و کشیدگی ارائه شده است.

جدول ۱: شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	کجی	کشیدگی
تناسب فناوری شغل	۳۷/۱۰	۴/۸۳	۰/۲۶	- ۰/۲۲
اعتماد	۴۷/۸۸	۵/۱۱	۰/۱۹	- ۰/۶۱
هنجار ذهنی	۱۹/۲۶	۴/۴۷	۰/۸۴	۰/۱۹
سهولت ادراک شده	۳۵/۴۳	۳/۴۹	۰/۱۵	- ۰/۵۹
سودمندی ادراک شده	۴۴/۴۳	۶/۱۰	- ۰/۱۳	- ۰/۴۹
کنترل رفتاری ادراک شده	۱۶/۱۲	۳/۴۰	۰/۴۲	۱/۱۰
نگرش به تسهیم دانش	۱۶/۴۳	۲/۷۴	۰/۹۱	۱/۰۰
قصد تسهیم دانش	۱۹/۷۲	۳/۸۳	۱/۱۸	۰/۴۱
رفتار تسهیم دانش	۴۳/۴۱	۳/۳۷	۰/۱۶	۰/۷۶

با توجه به مقادیر بدست آمده کجی و کشیدگی برای متغیرهای پژوهش، توزیع تمامی متغیرها نرمال است، بنابراین می‌توان جهت تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش از روش تحلیل مسیر و آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد. با توجه به این امر که ماتریس همبستگی مبنای تجزیه و تحلیل مدل‌های علی است، ماتریس همبستگی متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است:

جدول ۲: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
تناسب فناوری شغل	۱							
اعتماد	۰/۰۹*	۱						
هنجار ذهنی	۰/۱۶**	۰/۲۱**	۱					
سهولت ادراک شده	۰/۱۷**	۰/۴۲**	۰/۳۷**	۱				
سودمندی ادراک شده	۰/۱۶**	۰/۳۴**	۰/۲۸**	۰/۴۴**	۱			
ادراک از کنترل رفتاری	۰/۰۵	۰/۰۴	۰/۲۴**	۰/۰۳	۰/۰۲	۱		
نگرش به تسهیم دانش	۰/۱۹**	۰/۲۲**	۰/۲۲**	۰/۳۸**	۰/۴۴**	۰/۲۱**	۱	
قصد تسهیم دانش	۰/۱۶**	۰/۱۸**	۰/۲۱**	۰/۳۳**	۰/۳۱**	۰/۲۰**	۰/۵۹**	۱

با توجه به اطلاعات جدول بالا، بالاترین ضریب همبستگی در میان متغیرهای این پژوهش مربوط به رابطه بین نگرش به سودمندی ادراک شده (۰/۴۴) و قصد تسهیم دانش (۰/۵۹) و پایین‌ترین ضریب همبستگی به دست آمده نیز مربوط به رابطه بین کنترل رفتاری ادراک شده و سودمندی ادراک شده (۰/۰۲) است.

در این پژوهش برای بررسی اثرات مستقیم متغیرهای تناسب فناوری شغل، اعتماد، هنجار ذهنی، سهولت ادراک شده، سودمندی ادراک شده، ادراک از کنترل رفتاری، نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش بر یکدیگر و بر رفتار تسهیم دانش در کتابخانه‌های عمومی یک مدل فرضی (شکل ۱) بر اساس پیشینه نظری و تجربی طراحی شده است. فرضیه‌های پژوهش بیانگر روابط علی میان متغیرهای موجود در مدل فرضی است. در این پژوهش بررسی همزمان فرضیه‌ها در قالب مدل اولیه صورت می‌گیرد. برای ارزیابی مدل فرضی این پژوهش، ابتدا با استفاده از روش پیشینه احتمال به برآورد پارامترهای می‌پردازیم. پارامترهای برآورد شده شامل ضرایب اثر مستقیم و مقایسه جفتی آنها، ضرایب اثر

غیر مستقیم و ضرایب اثر کلی می‌باشد که برای هر کدام از این پارامترها جدول جداگانه‌ای حاوی ضرایب برآورد استاندارد شده و ارزش t مربوط به آزمون معنی‌داری این پارامترها ارائه شده است (جدول ۳).

جدول ۳: برآوردهای ضرایب اثر مستقیم

مقدار T برای مقایسه پارامترها	T	Sig	متغیرها	متغیر
۴/۱۱	۲/۳۰	۰/۰۹*	سهولت ادراک شده	تناسب فناوری بر شغل
۳/۷۵	۱/۷۳	۰/۰۷	سودمندی ادراک شده	
۰/۷۱	۲/۴۴	۰/۰۹*	نگرش به تسهیم دانش	
۰/۲۱	۰/۸۶	۰/۰۳	قصد تسهیم دانش	
۲/۱۶	۹/۲۰	۰/۳۶**	سهولت ادراک شده	اعتماد
۰/۶۷	۴/۰۶	۰/۱۷**	سودمندی ادراک شده	
۱/۹۷	۰/۰۷	۰/۰۰	نگرش به تسهیم دانش	
۱/۸۳	- ۰/۰۲	۰/۰۰	قصد تسهیم دانش	
۳/۵۷	۷/۲۶	۰/۲۸**	سهولت ادراک شده	هنجار ذهنی
۰/۶۹	۲/۸۳	۰/۱۲**	سودمندی ادراک شده	
۰/۲۷	۵/۶۴	۰/۲۴**	کنترل رفتاری ادراک شده	
۰/۷	- ۰/۱۶	- ۰/۰۲	نگرش به تسهیم دانش	
۱/۰۰	۶/۸۴	۰/۳۱**	سودمندی ادراک شده	سهولت ادارک شده
۱/۰۴	۴/۹۱	۰/۲۳**	نگرش به تسهیم دانش	
۰/۳۶	۲/۳۲	۰/۱۰*	قصد تسهیم دانش	
۳/۰۰	۷/۵۲	۰/۳۲**	نگرش به تسهیم دانش	سودمندی ادراک شده
۲/۹۶	۰/۶۶	۰/۰۳	قصد تسهیم دانش	
۱/۰۸	۵/۱۲	۰/۲۰**	نگرش به تسهیم دانش	کنترل رفتاری ادراک شده
۰/۶۳	۲/۱۱	۰/۰۸*	قصد تسهیم دانش	
۰/۹۹	۹/۱۲	۰/۳۶**	رفتار تسهیم دانش	
۴/۹۹	۱۲/۳۰	۰/۵۱**	قصد تسهیم دانش	نگرش به تسهیم دانش
۱/۰۶	۵/۹۷	۰/۲۵**	رفتار تسهیم دانش	قصد تسهیم دانش

سپس با استفاده از ضرایب استاندارد شده به مقایسه اثرات متغیرها بر یکدیگر و رفتار تسهیم دانش پرداخته و تأیید یا عدم تأیید فرضیه‌های پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد و در نهایت مدل تحلیل مسیر برازش شده به همراه مشخصه‌های برازندگی آورده می‌شود.

بنابر اطلاعات جدول ۳، تناسب فناوری شغل بر سهولت ادراک شده ($\text{sig}=0.09$) و نگرش به تسهیم دانش ($\text{sig}=0.09$) با توجه به مقدار مشاهده‌شده در سطح 0.05 معنی‌دار و در نتیجه اثر مستقیم دارد. و در دو متغیر سودمندی ادراک شده ($\text{sig}=0.07$) و قصد تسهیم دانش ($\text{sig}=0.03$) با توجه به مقدار مشاهده‌شده در سطح 0.05 معنی‌دار نبوده و در نتیجه تناسب فناوری شغل بر این دو متغیر اثر مستقیمی ندارد. بنابراین فرضیه اول این پژوهش در رابطه با اثر مستقیم تناسب فناوری شغل بر سهولت ادراک شده و نگرش به تسهیم دانش تأیید و در رابطه با اثر مستقیم این متغیر بر سودمندی ادراک شده و قصد تسهیم دانش تأیید نمی‌گردد.

متغیر اعتماد بر سهولت ادراک شده ($\text{sig}=0.36$) و سودمندی ادراک شده ($\text{sig}=0.17$) با توجه به مقدار مشاهده‌شده در سطح 0.05 معنی‌دار و در نتیجه اثر مستقیم دارد. و در دو متغیر تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش ($\text{sig}=0.00$) با توجه به مقدار مشاهده‌شده در سطح 0.05 معنی‌دار نبوده و در نتیجه اعتماد بر دو متغیر تسهیم و قصد تسهیم دانش اثر مستقیمی ندارد. بنابراین فرضیه دوم این پژوهش در رابطه با اثر مستقیم اعتماد بر سهولت ادراک شده و سودمندی ادراک شده تأیید و در رابطه با اثر مستقیم این متغیر بر نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش تأیید نمی‌گردد.

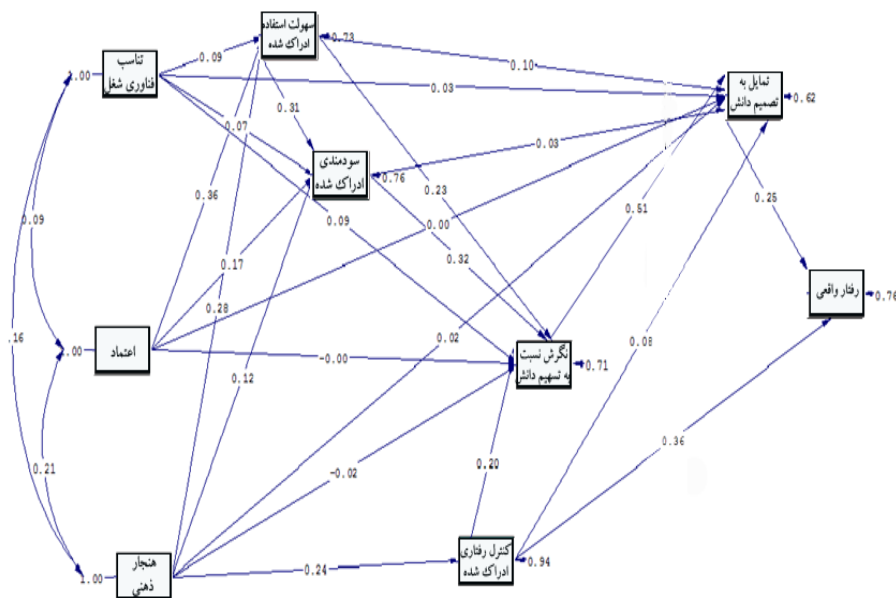
متغیر هنجار ذهنی بر سهولت ادراک شده ($\text{sig}=0.26$)، سودمندی ادراک شده ($\text{sig}=0.12$) و ادراک از کنترل رفتاری ($\text{sig}=0.24$) با توجه به مقدار مشاهده‌شده در سطح 0.05 معنی‌دار و در نتیجه اثر مستقیم دارد. و در دو متغیر تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش ($\text{sig}=0.02$) با توجه به مقدار مشاهده‌شده در سطح 0.05 معنی‌دار نبوده و در نتیجه هنجار ذهنی بر دو متغیر تسهیم و قصد تسهیم دانش اثر مستقیمی ندارد. بنابراین فرضیه سوم این پژوهش در رابطه با اثر مستقیم هنجار ذهنی بر سهولت ادراک شده، سودمندی ادراک شده و ادراک از کنترل رفتاری تأیید و در رابطه با اثر مستقیم این متغیر بر نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش تأیید نمی‌گردد.

متغیر سهولت ادراک شده بر سودمندی ادراک شده (sig=0.31)، تسهیم دانش (sig=0.23) و قصد تسهیم دانش (sig=0.1) با توجه به مقدار مشاهده شده در سطح ۰/۰۵ معنی دار و در نتیجه اثر مستقیم دارد. بنابراین فرضیه چهارم این پژوهش مبنی بر تأثیر مستقیم سهولت ادراک شده بر نگرش به سودمندی ادراک شده، تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش تأیید می‌گردد.

متغیر سودمندی ادراک شده بر تسهیم دانش (sig=0.32) با توجه به مقدار مشاهده شده در سطح ۰/۰۵ معنی دار و در نتیجه اثر مستقیم دارد. و در قصد تسهیم دانش (sig=0.03) با توجه به مقدار مشاهده شده در سطح ۰/۰۵ معنی دار نبوده و در نتیجه سودمندی ادراک شده بر متغیر قصد تسهیم دانش اثر مستقیمی ندارد. بنابراین فرضیه پنجم این پژوهش در رابطه با اثر مستقیم سودمندی ادراک شده بر نگرش به تسهیم دانش تأیید و در رابطه اثر مستقیم این متغیر بر قصد تسهیم دانش تأیید نمی‌گردد.

متغیر ادراک کنترل رفتاری بر نگرش به تسهیم دانش (sig=0.2)، قصد تسهیم دانش (sig=0.08) و رفتار تسهیم دانش (sig=0.36) با توجه به مقدار مشاهده شده در سطح ۰/۰۵ معنی دار و در نتیجه اثر مستقیم دارد. بنابراین فرضیه ششم این پژوهش مبنی بر اثر مستقیم کنترل رفتاری بر رفتار تسهیم دانش تأیید می‌گردد.

متغیر نگرش به تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش (sig=0.51) با توجه به مقدار مشاهده شده در سطح ۰/۰۵ معنی دار و در نتیجه اثر مستقیم دارد. بنابراین تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش اثر مستقیم دارد. نتیجه این که فرضیه هفتم پژوهش مبنی بر اثر مستقیم تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش تأیید می‌گردد. و در انتها متغیر قصد تسهیم دانش بر رفتار تسهیم دانش (sig=0.25) با توجه به مقدار مشاهده شده در سطح ۰/۰۵ معنی دار و در نتیجه اثر مستقیم دارد. بنابراین قصد تسهیم دانش بر رفتار تسهیم دانش اثر مستقیم دارد. و فرضیه هشتم پژوهش مبنی بر اثر مستقیم تسهیم دانش بر رفتار تسهیم دانش تأیید می‌گردد. با این تفاسیر نمودارهای مسیر مدل برآزش شده همراه با پارامترهای برآورد شده (مقادیر استاندارد) در شکل ۲ ارائه شده است.



شکل ۲: نمودار مسیر مدل پیش‌بینی رفتار تسهیم د کتابداران کتابخانه‌های عمومی

بحث و نتیجه‌گیری

مدل پژوهش حاضر از تلفیق نظریه تبادل اجتماعی (کومینز، ۲۰۰۴) با دو مدل پذیرش فناوری اطلاعات (تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده) و مدل ادغام شده تناسب فناوری-شغل استفاده شده است، که مدل اصلی تحقیق و در نهایت فرضیه‌های آن با توجه به تلفیق این مدل‌ها شکل گرفته است. میزان واریانس تبیین شده رفتار تسهیم دانش نیز برابر با ۰/۲۴ است. همچنین در ارتباط با تعیین بیشترین و کمترین واریانس تبیین شده از مدل تلفیقی مربوط به قصد تسهیم دانش و کنترل رفتاری ادراک شده و به ترتیب برابر با ۰/۳۸ و ۰/۰۶ است.

نتایج فرضیه اول پژوهش نشان داد که اثر مستقیم تناسب فناوری شغل بر سهولت ادراک شده و نگرش به تسهیم دانش تأیید و در رابطه با اثر مستقیم این متغیر بر سودمندی ادراک شده و قصد تسهیم دانش تأیید نشد. سواد فناوری، دسترسی فوری به حجم وسیعی از داده‌ها و اطلاعات و تشریک مساعی از راه دور در کار گروهی هم در داخل واحدها و هم بین واحدها را تسهیل می-

کند. استفاده و یادگیری از فناوری سیستم تسهیم دانش را آسان کرده، زمان لازم برای تجربه و کسب و کار، هزینه‌های مربوط به یافتن و دسترسی به انواع ارزشمند دانش کم شده است. در نتیجه احساسات و دید مثبتی در کارکنان نسبت به سیستم تسهیم دانش بوجود می‌آید. داشتن نگرشی مثبت نسبت به تسهیم دانش از جانب افراد می‌تواند باعث ایجاد فرصت‌های جدید و خلق نوآوری در فضای سازمان شده و موفقیت بیشتری را برای سازمان و افراد در موقعیت پاسخگویی به تغییرات محیطی و توسعه ظرفیت‌های جدید فراهم می‌کند. سازمان و افراد در چنین موقعیتی می‌توانند شرایط اجرایی و عملکرد بهتری را در مواقع لزوم داشته باشند که مهم‌ترین عامل مؤثر در حرکت نگرش مثبت از بالقوه به بالفعل، بروز روحیه و انگیزه در افراد از طریق آموزش می‌باشد که سازمان‌ها متضمن ایجاد چنین جوی برای کارکنان می‌باشد. سازمان‌ها به منظور افزایش این نگرش می‌توانند برنامه‌های آموزشی و مشاوره‌ای مختلف ارائه دهند تا عملکرد کارکنان را بهبود ببخشند. این آموزش‌ها باید برحسب توانایی و نوع فعالیت کارکنان طراحی شود. تناسب فناوری-شغل این فرصت را به وجود می‌آورد، یک فناوری بیشتر استفاده شود و عملکرد کاربر بهبود یابد. نتیجه بدست آمده در این پژوهش در ارتباط با تاثیر فناوری بر سهولت ادراک شده همسو با نتایج ین و همکاران (۲۰۱۰) می‌باشد.

نتایج فرضیه دوم پژوهش نشان داد که اثر مستقیم اعتماد بر سهولت ادراک شده و سودمندی ادراک شده تأیید و در رابطه با اثر مستقیم این متغیر بر نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش تأیید نشد. کارکنانی که به سازمان‌شان اعتماد تام داشته باشند، انگیزه و تلاش و کوشش بیشتری در جهت مشارکت در دانش سازمانی و فردی دارند که باعث کاهش زمان یادگیری و پیچیدگی‌های استفاده از سیستم تسهیم دانش می‌شود و کیفیت کاری، عملکرد شغلی، اثر بخشی شغلی و سرعت انجام وظایف بهبود می‌یابد و باعث می‌شود که کارکنان اطلاعات شغلی دقیق‌تر، زیادتر، جدیدتر و با کیفیت‌تری را بدست آورند. در صورتی که کارکنان به یکدیگر اعتماد نداشته باشند، منجر به سوء استفاده از دانش شده و سودمندی و سهولت استفاده از دانش، ارزش خود را از دست می‌دهد. هرچه اعتماد کمتری میان کارکنان و سازمان وجود داشته باشد، کمتر به تسهیم دانش می‌پردازند. به طور کلی اعتماد یک عامل مهم در افزایش سطح عملکرد گروهی است. نتیجه بدست آمده در این پژوهش در ارتباط با تاثیر اعتماد بر تسهیم دانش همسو با نتایج القتانی (۲۰۱۱) می‌باشد و با نتایج رهنورد و صدر (۱۳۸۸) متضاد می‌باشد.

نتایج فرضیه سوم نشان داد که اثر مستقیم هنجار ذهنی بر سهولت ادراک شده، سودمندی ادراک شده و ادراک از کنترل رفتاری تأیید و در رابطه با اثر مستقیم این متغیر بر نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش تأیید نشد. هنجار ذهنی مثبت دلیل مهمی جهت انجام یک فعالیت است. چنانچه کارکنان فکر کنند که دانش افراد به تسهیم گذاشته می‌شوند و کارکنان با یکدیگر در تعامل مثبت هستند گذشت زمان را حس نمی‌کنند و کنجکاوی‌شان برانگیخته شده و قوه تخیل آنان بیدار شده این کنجکاوی و احساس رضایت از افزایش اطلاعات و یادگیری هنگام تعامل با یکدیگر باعث می‌شود که کارکنان در پی دنبال کردن سیاست و مقاصد سازمان باشند و تمامی تلاش خود را در جهت پذیرش تصمیمات سازمان حتی چنانچه با عقایدشان مخالف باشد را بکار می‌گیرند. در حقیقت باید و اجباری در تسهیم دانش بین کارکنان و سازمان وجود نخواهد داشت.

زمانی که یک تفکر ذهنی مثبت در ذهن کارکنان ایجاد شود، باعث می‌شود فعالیت و کارها برای کارکنان آسان شده و به تلاش کمتری نیاز داشته باشند، زمان یادگیری و پیچیدگی‌های استفاده از سیستم تسهیم دانش برایشان با این ذهنیت تسهیل می‌شود و کیفیت کاری، عملکرد شغلی، اثر بخشی شغلی و سرعت انجام وظایف بهبود می‌یابد و باعث می‌شود که کارکنان اطلاعات شغلی دقیق‌تر و با کیفیت‌تری را بدست آورند و در حقیقت احساسات و دید مثبتی در کارکنان نسبت به سیستم تسهیم دانش بوجود می‌آید. چون کارکنان معتقدند که استفاده از این سیستم زمان لازم برای تجربه و کسب و کار را کم می‌کند و منجر به کاهش هزینه‌ها، بهبود عملکرد، ارائه خدمات به مشتریان، کاهش زمان توسعه محصولات جدید و در نهایت کاهش هزینه‌ها مربوط به یافتن و دسترسی به انواع ارزشمند دانش در داخل سازمان می‌شود. بدین طریق رفتار کارکنان و آنچه در ذهن آنهاست مورد توجه قرار گرفته و به عنوان یک عامل تأثیرگذار در اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش محسوب می‌شود. اما از آنجا که تسهیم دانش شخصی است و آماده کردن افراد برای تسهیم دانش دشوار است، افراد ممکن است همیشه به تسهیم دانش با دیگران برانگیخته نشوند. بنابراین سازمان موظف است تا به هنجارهای ذهنی کارکنان توجه ویژه‌ای داشته باشد تا ذهنیت‌ها و تفکرات جمعی به وجود آیند، طبعاً باید این نکته را هم بپذیریم که در کنار هم قرار گرفتن ذهنیت‌ها، باعث نوآوری خواهد شد که منجر به موفقیت سازمان‌ها خواهد شد. نتیجه بدست آمده در این پژوهش در ارتباط با اثر هنجار ذهنی بر قصد تسهیم دانش همسو با نتایج ژیکون و فون فای (۲۰۰۹) و ته و یونگ (۲۰۱۱) نمی‌باشد.

نتایج فرضیه چهارم نشان داد که تأثیر مستقیم سهولت ادراک شده بر نگرش به سودمندی ادراک شده، تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش تأیید می‌گردد. بنابراین وقتی کارکنان باور داشته باشند که استفاده از سیستم تسهیم دانش نیازمند تلاش زیاد، صرف زمان طولانی و پیچیدگی‌های زیادی نیست، برداشت فرد در مورد سودمندی و مفید بودن استفاده از سیستم افزایش می‌یابد و فرد به این باور که استفاده از سیستم عملکرد شغلی، کیفیت کاری و اثر بخشی او را افزایش می‌دهد، می‌رسد. در حقیقت احساسات و دید کارکنان نسبت به تسهیم دانش مثبت خواهد بود. به طوری که گذر زمان را احساس نخواهند نمود و حتی مشوقی برای دیگران در جهت مشارکت نمودن در این سیستم خواهند بود. لذت بخش و ارزشمند بودن تسهیم دانش با دیگران، کاهش هزینه و صرفه جویی در وقت و زمان در جهت نیل به اطلاعات دقیق‌تر، جدیدتر و با کیفیت‌تر را به دنبال خواهد داشت. بنابراین تمایل و قصد به استفاده از سیستم تسهیم دانش در کارکنان افزایش می‌یابد. این رابطه علی را می‌توان با استفاده از تحلیل هزینه - منفعت نیز استدلال کرد. هرچه استفاده از سیستم تسهیم دانش به تلاش کمتری نیاز داشته باشد (هزینه کم، بدون هزینه) فرد به این باور ذهنی خواهد رسید که عملکرد شغلی اش بیشتر بهبود پیدا می‌کند. نتیجه بدست آمده در این پژوهش در ارتباط با تأثیر سهولت ادراک شده بر سودمندی ادراک شده با نتایج یین و همکاران (۲۰۱۰) و القتانی (۲۰۱۱) همسو می‌باشد.

نتایج فرضیه پنجم نشان داد که اثر مستقیم سودمندی ادراک شده بر نگرش به تسهیم دانش تأیید و در رابطه اثر مستقیم این متغیر بر قصد تسهیم دانش تأیید نمی‌گردد. بنابراین کارکنان آگاه به سودمندی ادراک شده از سیستم تسهیم دانش با دید بهتری در جهت استفاده از این سیستم در مورد کیفیت کاری، عملکرد شغلی، اثر بخشی و دسترسی به اطلاعات دقیق‌تر جدیدتر و با کیفیت‌تر دارند. منطقی است که هر چه کارکنان باور داشته باشند که استفاده از سیستم تسهیم دانش، کیفیت کاری و عملکرد شغلی آنها را بهبود می‌بخشد و اثر بخشی شغلی و سرعت انجام وظایف آنها را افزایش می‌دهد، نگرش مثبت‌تری نسبت به تسهیم دانش در آنها ایجاد شده، و در نتیجه علاوه بر این که خود در تسهیم دانش شرکت دارند، دیگران را نیز تشویق خواهند کرد تا در فرایند تسهیم دانش شرکت کنند. در این میان سازمان موظف است دانش ایجاد شده توسط افراد را تقویت کرده و آن را به عنوان بخشی از شبکه دانش سازمان متبلور سازد. بنابراین سازمان‌ها باید کارکنانش را توجیه کنند که این سیستم آموزشی مزایایی زیادی داشته که در نهایت منجر به بهبود

عملکرد و افزایش بهره‌وری خواهد شد. نتیجه بدست آمده در این پژوهش با نتایج پژوهش‌های قبلی در یک راستا قلمداد نمی‌شود.

نتایج فرضیه ششم و هفتم نشان داد که اثر مستقیم تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش و تسهیم دانش بر رفتار تسهیم دانش تأیید می‌گردد. بنابراین تمایل کارکنان به تسهیم دانش از عوامل ضروری و انگیزشی جهت تسهیم دانش به شمار می‌رود و به میزان میل و رغبت هر فرد برای ورود به این سیستم وابسته است. در حقیقت علت بلافصل رفتار، نیت رفتاری و تصمیم خودآگاهانه است. در صورتی که کارکنان بدانند دانشی که به تسهیم می‌گذارند مفید و مؤثر واقع شود، تمایل خواهند داشت که دانش خود را در قبال درخواست دیگران به تسهیم بگذارند. در حقیقت قصد استفاده افراد از سیستم تسهیم دانش، تعیین‌کننده اثربخشی آن در پیش‌بینی استفاده در رفتار از یک سیستم بر مبنای نیاز کارکنان است. قصد رفتاری منجر به استفاده واقعی یا رفتار مطلوب می‌شود و تعیین‌کننده بسیار مهم و ضروری استفاده واقعی است. وظیفه سازمان‌ها این است که توجه ویژه‌ای به دو مسئله بالقوه نگرشی / رفتاری کارکنان داشته باشند که چگونه باید آنها را برای تسهیم دانشی که دارند آماده نمود و نیز چگونه می‌توان بر مقاومت در مقابل تسهیم دانش در سازمان غلبه نمود و نحوه چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی را به دانش و مهارت‌های فردی و گروهی به کارکنان آموزش دهند. اگر افراد از انگیزه شخصی قوی برخوردار نباشد، دانش را تسهیم نخواهند کرد و اغلب بدون نگرانی از اینکه به خاطر تسهیم دانش چه چیزی را از دست خواهند داد و یا بدست خواهند آورد، چنین کاری را انجام نخواهد داد. رفتارها در تبادل اطلاعات یا کمک به دیگران را منجر می‌شود و تسهیم دانش یک نیروی قطعی و مثبت در ایجاد نوآوری سازمان‌ها است. در ضمن رفتار کارکنان صرفاً تابعی از نگرش‌های آنان نیست و می‌تواند تابعی از محیط کاری پیرامون آنها باشد و صرفاً گذراندن دوره‌های آموزشی موجب ایجاد احساس و نگرش مثبت نمی‌شود بلکه اگر این دوره‌ها بتواند با ایجاد جو اجتماعی مثبت توأم با پذیرش، احساس اعتماد را در آنان تقویت نماید، اثر بخش می‌شود. نتیجه بدست آمده در این پژوهش با نتایج پژوهش‌های یانگ و لای (۲۰۱۱) و ته و یونگ (۲۰۱۱) همسو می‌باشد.

پیشنهادات

با توجه به شناخت وضعیت موجود در کتابخانه‌های عمومی، پیشنهاداتی ارائه می‌شود، با این امید که بکارگیری این موارد باعث بهبود وضعیت فعلی کتابخانه‌ها در خصوص متغیرهای مورد بررسی گردد.

برای تقویت میل به تسهیم و قصد تسهیم دانش به منظور ارتقای سطح تمایل کارکنان کتابخانه‌ها در تسهیم دانش تجربیات و مهارت‌های خود با دیگر اعضای درون و برون کتابخانه، پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

- فراهم کردن زمینه و بستر مناسب در تأمین امکانات لازم و متناسب نمودن فناوری با شغل کارکنان و رفع نیازهای ضروری جهت تسهیل استمرار تسهیم دانش.
- توجیه کارکنان درباره مزایای زیادی استفاده از سیستم تسهیم دانش.
- آموزش‌های متناسب و لازم در جهت تسهیل استفاده از سیستم تسهیم دانش.
- تقویت دانش ایجاد شده در میان کارکنان.
- بیدار کردن وجدان فردی و تقویت حس خود ارزیابی، فرهنگ سازی و رشد آگاهی‌های کارکنان در جهت کنترل رفتاری ادراک شده.
- استفاده از مشوق‌های مادی و غیر مادی (اعتماد و ...) برای افزایش اشتراک دانش.
- افزایش آگاهی کارکنان و مدیران نسبت به ارزش و اهمیت به اشتراک گذاری دانش در رشد فردی و سازمانی.
- استفاده از ابزارهای ارتباطی مدرن مثل اینترنت و اینترنت جهت سهولت کارکنان در انجام فعالیت‌های دانش محور و تسهیم دانش.
- متناسب بودن دوره‌های آموزشی در ارتباط با توسعه تسهیم دانش.
- ایجاد اطمینان در کارکنان که با تسهیم اطلاعاتشان موقعیت شغلی شان تضعیف نمی‌شود.
- ایجاد زیرساخت‌های مناسب برای پشتیبانی از فعالیت تسهیم دانش (منابع انسانی، مالی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و ...).
- ایجاد پست مدیر یا کارشناس مدیریت دانش.

- ترویج فرهنگ خلاقیت و نوآوری با تشویق افراد خلاق و مبتکر و ارائه برنامه های تشویقی به منظور این که کارکنان دائماً توانایی های خود را ارتقا دهند.

فهرست منابع

- ابزری، مهدی، کرمانی‌القریشی، محمدرضا. (۱۳۸۴). امکان‌سنجی استقرار مدیریت دانش در صنعت فولاد کشور (مورد مطالعه: شرکت ذوب آهن اصفهان). *مجله دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه اصفهان*، ۱۷(۳)، ۱۲۱-۱۳۸.
- حسن‌زاده، محمد. (۱۳۸۳). نقش کتابداران و اطلاع‌رسانان در مدیریت دانش سازمان‌ها (با نگاهی به سرفصل‌های مقاطع سه‌گانه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران). *فصلنامه کتاب*، ۵۹(۱): ۱۰۱-۱۱۴.
- خوش‌سیما، غلامرضا، ابراهیمی‌نژاد، مهدی، و فلاح لاجیمی، حمیدرضا. (۱۳۸۴). بررسی ارتباط بین فرآیندهای مدیریت دانش و اثربخشی مدیریت دانش. *فصلنامه مدیریت صنعتی*، ۱۰(۱): ۲۵-۴۶.
- رفوآ، شبنم، تاجداران، منصور و رضایی شریف‌آبادی، سعید. (۱۳۹۲). وضعیت‌یابی مولفه‌های زیرساختی پیاده‌سازی اشتراک دانش در صنعت بیمه. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*. ۴۷(۳): ۳۲۵-۳۴۶.
- رهنورد، فرج‌الله و صدر، فاطمه. (۱۳۸۸). رابطه ادراک فرهنگ تسهیم دانش کارکنان با عوامل سازمانی در دستگاه‌های دولتی. *فراسوی مدیریت*، ۲(۸): ۵۱-۷۴.
- شعبانی، احمد، محمدی‌استانی، مرتضی، و فروگذار، احمد. (۱۳۹۱). شناسایی، بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از تکنیک TOPSIS (مطالعه موردی: دانشگاه علوم پزشکی شیراز). *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹(۳): ۳۱۸-۳۲۶.

Al- Gahtani, S.S. (۲۰۱۱). Modeling the electronic transactions acceptance using an extended technology acceptance model. *Applied Computing and Informatics*, ۹(۹): ۴۷-۷۷.

- Chen, C.J. & Hung, S.W. (۲۰۱۰). To give or to receive? Factors influencing members' knowledge sharing and Community promotion in professional virtual communities. *Information & Management*, (۴۷): ۲۲۶ - ۲۳۶.
- Goh, G. G. (۲۰۰۲). Managing effective knowledge transfer, an integrative framework and some practice implications. *Journal of Knowledge Management*, ۶ (۱): ۲۶.
- Jen, C. C. & Wen, J. (۲۰۰۹). Strategic human resource practices and innovation performance the mediating role of knowledge management capacity. *Journal of business research*, (۶۲) ۱۰۸ - ۱۱۲.
- Shanhong, T. (۲۰۰۰). Knowledge Management in Libraries in the ۲۱th Century. In ۶۶th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, ۱۳-۱۸ August. Retrieved July ۲۷, ۲۰۱۴ from <http://archive.ifla.org/IV/ifla۶۶/papers/۰۵۷-۱۱۰.e.htm>
- The, P.L. & Yung, C.C. (۲۰۱۱). Knowledge sharing in is personnel: Organizational behavior's Perspective. *Journal of Computer Information Systems*, ۵۱ (۴): ۱۱-۲۱.
- Wang, S., & R.A. Noe. (۲۰۱۰). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, (۲۰)۲, ۱۱۵ - ۱۳۱.
- Yang, H.L. & Lai, C.Y. (۲۰۱۱). Understanding knowledge-sharing behavior in Wikipedia. *Behavior & Information Technology*, ۳۰ (۱): ۱۳۱-۱۴۲.
- Yen, D.C., Wu, C.H., Cheng, F.F., & Huang, Y.W. (۲۰۱۰). Determinants of users' intention to adopt wireless technology: An empirical Study by integrating TTF with TAM. *Computers in Human Behavior*, (۲۶): ۹۰۶ - ۹۱۵.
- Zhikun, D. & Fungfai, N. (۲۰۰۹). Knowledge sharing among architects in a project design team: An empirical test of theory of reasoned action in China. *Chinese Management Studies*, (۳): ۱۳۰ - ۱۴۲.