علوم و فنون مدیریت اطلاعات
سال سوم، شماره چهارم ـ زمستان 1396، شماره پیاپی 9

SCIENCES AND TECHNIQUES OF INFORMATION MANAGEMENT
VOL. 3, NO. 4, WINTER 1396, MARCH 2018

بررسی مؤلفه‌های مؤثر بر اشتراک دانش کارکنان وب‌سایت‌ها*

(موردمطالعه: کتابخانه‌های دانشگاهی اصفهان)

وحید شریفی[1]
دکتر مهدی محمدی[2]
دکتر یعقوب نوروزی[3]

(صفحات 70- 43)

چکیده

هدف: این پژوهش به‌منظور بررسی وضعیت عوامل سه‌گانه مؤثر بر اشتراک دانش شامل ابزارهای فناوری اطلاعات، عوامل انسانی و سازمانی در وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی انجام‌گرفته است.

روش پژوهش: روش پژوهش پیمایشی-توصیفی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است. روایی پرسشنامه توسط صاحب‌نظران و متخصصین علم اطلاعات و دانش‌شناسی تائید شد و پایایی آن در سطح آلفای کرونباخ 83/1٪ گزارش شد. جامعه پژوهش شامل 20 نفر از کارکنان وب‌سایت‌های پنج کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی (اصفهان، علوم پزشکی، هنر، پیام‌نور و صنعتی) شهر اصفهان است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار اکسل مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفتند و نتایج آن در قالب آمار توصیفی در حد فراوانی، درصد فراوانی و در قالب جداول و نمودار ارائه شد.

یافته‌ها: رتبه‌بندی عوامل سه‌گانه نشان داد که عوامل انسانی در رتبه نخست، عوامل سازمانی در رتبه دوم و سپس کاربرد ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در رتبه سوم قرار دارد. بر اساس یافته‌ها، وب‌سایت کتابخانه پرکاربردترین ابزار اشتراک دانش (55٪) شناخته شد. همچنین یافته‌ها حاکی از آن است که کارکنان به‌منظور افزایش اطلاعات و رسیدن به تصمیم‌گیری‌های تأثیرگذارتر، پویایی، تعامل خوبی با همکاران خویش دارند.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان می‌دهد که کارکنان وب‌سایت نظرات مخالف خویش را آزادانه و فارغ از هرگونه وابستگی مدیریتی در خصوص اشترک دانش در محیط سازمانی ارائه می‌دهند. عوامل سازمانی شامل «عوامل پویایی وتعامل تیمی» به علاوه «منابع تیمی ومحیط کار» است. نتایج مجموع این دو عامل نشان داد که عامل سازمانی نیز در جایگاه مطلوب و خوبی قرار دارد. به نظر می‌رسد که ازنظر کارکنان عملکرد داد و گرفت دانش ملزم تعهد است، بدین معنا که در ازای اشتراک هر دانشی فرد انتظار دارد که همکارانش نیز متعهد به اشتراک دانش دوجانبه باشند.

کلیدواژه‌ها: اشتراک دانش، عوامل انسانی، عوامل سازمانی، ابزارهای فناوری اطلاعات، وب‌سایت‌های کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های دانشگاهی

---

* تاریخ ارسال مقاله: 1396/08/10؛ تاریخ پذیرش مقاله: 1396/11/13.

1. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه قم V_Sharifi2003@yahoo.com
2. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه قم (نویسنده مسئول) Mahdi.mohammadi203@gamil.com
3. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه قم ynorouzi@gmail.com

مقدمه

امروزه دانش به‌عنوان یک منبع بسیار مهم برای حفظ میراث ارزشمند، حل کردن مشکلات، دارای بالاترین قدرت قابلیت و بنیان نهادن موقعیت‌های جدید برای سازمان‌ها در حال و آینده است. (آمتزن بچینا و لگوی[1]،2007). در حقیقت، یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های جوامع پیشرفته امروزی بنیانی شدن دانش در آن‌ها است. در چنین جوامعی بهره‌گیری از دانش و علم اساس کلید فعالیت‌ها و تصمیم‌گیری‌ها است که در این خصوص اشتراک‌گذاری دانش، نقش بسیار مهمی دارد (آزاد و رشیدی، 1387). اشتراک دانش تسهیم داوطلبانه مهارت‌ها و تجربه‌های اکتسابی به سایر افراد است و هم‌چنین قدرتی برای تشویق مبادله و خلق دانش به‌منظور شناخت مزایای رقابتی آن‌هاست (لیائو و دیگران[2]، 2004).

ازجمله سازمان‌هایی که اشتراک دانش می‌تواند در آن‌ها مطرح باشد، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی هستند. وایت[3] (2004)، معتقد است که فلسفه دانش در کتابخانه‌ها در صورتی تحقق پیدا می‌کند که دانش به اشتراک گذاشته شود و اشتراک دانش که توسط کتابداران و اطلاع‌رسانان در کتابخانه‌ها انجام می‌شود عامل مهمی در موفقیت آن‌ها و رضایت مراجعین است. وی همچنین معتقد است که اگر فرهنگ اشتراک دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی وجود نداشته باشد برنامه‌های مدیریت دانش قابلیت اجرای خود را از دست می‌دهند. پریرخ (1385) و هم‌چنین لیو، چانگ و هوو[4] (2010) معتقدند که اشتراک دانش باعث بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌شود. در این میان، شیوه‌های مختلفی برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای وجود دارد که یکی از آن‌ها از طریق وب‌سایت کتابخانه است. هم‌چنین وب‌سایت کتابخانه به دلیل برقراری تعامل بین کاربران با منابع اطلاعاتی کتابخانه و برقراری پیوند بین یک کتابخانه با کتابخانه

1. Arntzen-Bechina & Leguy
2. Liao, et. al.
3. White
4. Liu, Chang & Hu

دیگر می‌تواند آن‌ها را به منابع اطلاعاتی بیشتر رهنمون سازد. با توجه به اهمیت وب‌سایت کتابخانه، مدیران، کارکنان، صاحب‌نظران و متصدیان این وب‌سایت‌ها، به‌ویژه کتابداران و اطلاع‌رسانان باید دانش و مهارت‌های کار با یک وب‌سایت کتابخانه‌ای را داشته باشند و مهم‌تر اینکه از دانش یکدیگر برای ایجاد، توسعه و بهبود وب‌سایت کتابخانه بهره گیرند.

به‌طور مسلم، نخستین گام برای درک چگونگی مدیریت اشتراک دانش در بین کارکنان هر سازمانی، شناسایی عوامل مؤثر بر اشتراک دانش است. گاهی این عوامل پیش برنده و گاهی بازدارنده هستند. یزدانی و همکاران (1386)، شناسایی موانع اشتراک دانش در سازمان‌های ایرانی را اولین گام برای حل آن‌ها می‌دانند که به ایجاد زیرساختی برای حرکت به‌سوی سازمان‌های یادگیرنده کمک می‌نماید. کتابخانه‌های دانشگاهی به‌عنوان یک سازمان و وب‌سایت آن‌ها به‌عنوان بخشی از این سازمان از این قاعده مستثنی نیستند و اشتراک دانش در آن‌ها مهم است. چرا که کتابخانه‌های دانشگاهی رسالت آموزشی و پژوهشی بر عهده‌دارند و وب‌سایت آن‌ها نقش مهمی در این رسالت و برقراری ارتباط و ارائه خدمات به کاربران دارند (عصمتی، 1390)،. عوامل مهمی در اشتراک دانش نقش دارند از آن جمله می‌توان به کاربرد ابزارها و فناوری‌های اطلاعاتی، عوامل انسانی یا فردی و عوامل سازمانی اشاره کرد که هریک مستلزم تبیین و شناسایی هستند. در این راستا پژوهش حاضر، باهدف بررسی عوامل مؤثر بر اشتراک دانش در ایجاد و گسترش وب-سایت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان شکل گرفت. لذا این پژوهش درصدد است تا مشخص سازد که هرکدام از این عوامل در ایجاد و گسترش وب سایت کتابخانه های دانشگاهی تا چه حد نقش دارند؟

پیشینه پژوهش

برای یافتن پیشینه‌های مرتبط با اشتراک دانش در ایران، جستجو در فهرست پایگاه های اطلاعاتی از قبیل ایرانداک (پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران)[1]، نورمگز

1.http:// www.irandoc.ac.ir

(پایگاه مجلات تخصصی نور)[1]، مگیران (بانک اطلاعات نشریات و مجلات ایران)[2] و به‌ویژه سایت مجلات علمی-پژوهشی حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی انجام گرفت. برای یافتن پیشینه‌های خارجی نیز از کلیدواژه‌های مرتبط اشتراک دانش در کتابخانه، اشتراک دانش در وب‌سایت کتابخانه، اشتراک دانش کارکنان و مدیریت دانش در کتابخانه در پایگاه امرالد[3]، ساینس دایرکت[4] و برخی پایگاه‌های مرتبط دیگر استفاده شد. اغلب نتایج در مجلات مختص مدیریت دانش یافت شد. برخی از این پژوهش‌ها به‌طور مستقیم به بررسی اشتراک دانش در بین کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی در ارتباط بودند و برخی دیگر تنها باهدف بررسی اشتراک و مدیریت دانش بین کارکنان کتابخانه انجام‌گرفته‌اند. در این بخش مهم‌ترین پیشینه‌های داخلی و خارجی ارائه می‌شود.

خاتمیان فر و پریرخ (1388) در پژوهشی عوامل مشوق و بازدارنده اشتراک دانش را در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی با استفاده از پرسشنامه موردبررسی قراردادند. روش تحقیق آنان از نوع پیمایشی بود. یافته نشان داد از میان عوامل فردی و سازمانی مؤثر بر اشتراک دانش، کسب دانش، ایجاد ارتباط و کسب وجهه اجتماعی، احساس مسئولیت، اعتماد میان کتابداران و اعتماد سازمانی به‌عنوان عوامل مشوق اشتراک دانش شناخته شدند. نبود زمان و وقت کافی برای شرکت در فعالیت‌های اشتراک دانش، عامل بازدارنده برای این فعالیت در سازمان کتابخانه‌هاست. غفاری، زنجیردار و حقدادی (1389)، در پژوهشی با عنوان مطالعه راهبردی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اراک دریافتند که وجود نظام پاداش دهی مادی و معنوی؛ ایجاد تمایل در افراد برای انجام کار گروهی و رابطه‌ای بر اساس اعتماد با همکاران؛ ترغیب افراد در استفاده از تجربه دیگران و تجربه پیشینیان؛ تأمین نیازهای سه‌گانه (رقابت‌جویی، توفیق‌طلبی و ارتباطی) در سازمان؛ آموزش تفکر خلاق و فرهنگ نوآوری در سازمان؛ تعهد افراد نسبت به سازمان ذیربط شأن از عواملی هستند که می‌توانند به اشتراک دانش در کتابخانه-

1. http:// www.noormags.ir
2. http:// www.magiran.com
3. www.emeraldinsight.com/
4. http://www. Sciencedirect

های دانشگاهی کمک کنند. هم‌چنین هاشم‌پور (1389)، در پژوهشی زیرساخت‌های مدیریت دانش در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در بین 258 نفر از کارکنان فعال با استفاده از روش پژوهش پیمایشی و از نوع توصیفی تحلیلی موردبررسی قرارداد، وی اذعان داشت با این‌که مؤلفه تشویق جهت اشتراک دانش در وضعیت نامناسبی قرار دارد، اما ترویج فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش و تمایل به اشتراک‌گذاری دانش کارکنان در حد زیاد و بسیار زیاد قرار دارد. مهم‌ترین و مرتبط‌ترین پیشینه‌ها به موضوع این پایان‌نامه، پژوهش پیمایشی دخت عصمتی و زارعی (1392) است که با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته به مطالعه وضعیت اشتراک دانش و مدیریت کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های شهر تهران پرداخته است. پژوهشگران اظهار داشتند که عامل سازمانی نسبت به عوامل انسانی و ابزارهای فناوری اطلاعات مانع بیشتری بر اشتراک دانش است و باوجوداینکه اشتراک دانش در میان کارکنان وضعیت مطلوبی دارد، اما اشتراک دانش و مدیریت منسجم پویا و کارآمد بر وب‌سایت حاکم نبود.

جِولِز[1] (2006)، مشوق‌ها و بازدارنده‌ها و اشتراک دانش را در گروه‌های پروژه‌ای فناوری اطلاعات بررسی کرد. روش پژوهش مطالعه موردی چندگانه (بررسی چهار مورد) است که از طریق مشاهده و مصاحبه گردآوری شدند. یافته‌های وی تائید می‌کند که دیدگاه عموم کارکنان جدید نسبت به قدیم کمتر با پاداش‌های بیرونی مانند قول پاداش مالی انگیخته می‌شوند، زیرا آن‌ها اعتقاددارند اشتراک دانش و تجربیات جایگاه آن‌ها را در سازمان کاهش می‌دهد و موفقیت‌های تیمی در ارتباط مستقیم و قوی با اشتراک دانش قرار دارد. محمد و آنومبا[2] (2006) نیز، پژوهشی را با عنوان «عوامل بالقوه برای بهبود کارهای مدیریت وب‌سایت از طریق مدیریت دانش » انجام دادند. رویکرد مطالعه موردی چندگانه برای این پژوهش انتخاب شد. نتایج پژوهش نشان داد، مشکلاتی از قبیل انسداد خدمات، اطلاعات و ارتباطات و اطلاع‌رسانی ضعیف سایت، طراحی ناقص وب‌سایت‌ها و فقدان موارد انگیزشی و فقدان همکاری، بیشترین ضرر را به فرآیندهای مدیریت سایت

1. Jewels
2. Mohamed & Anumba

وارد می‌کند. هم‌چنین، گروه مدیریت سایت از رویکردهای مرسوم (ملاقات و مشاهده رودررو) برای حل مشکلات فنی و مدیریتی استفاده کرده‌اند. جین[1] (2006) نیز مدیریت دانش را در 20 کتابخانه دانشگاهی آفریقا با استفاده از پرسشنامه ارزیابی کرد. یافته‌های این پژوهش در خصوص اشتراک دانش نشان داد که 50 درصد از جامعه پژوهش یعنی نیمی از جامعه پژوهش اعلام کردند که فرهنگ اشتراک دانش خوبی در سازمان ندارند. یافته‌های این پژوهش همچنین نشان داد فقدان فرهنگ اشتراک دانش یکی از چالش‌های اصلی مدیریت دانش در این کتابخانه‌هاست. جین، ساندهو و سیدهو[2] (2007)، در پژوهشی اشتراک دانش را میان کارکنان تخصصی دانشکده‌های کسب‌وکار در تپه کلانگ[3] مالزی سنجیدند. آنان بر اساس یافته‌های خویش، راهبردهایی را برای ارتقا اشتراک دانش ارائه دادند ازجمله: تأکید و توجه مدیران رده‌بالای دانشگاه به اشتراک دانش که باعث افزایش رغبت کارکنان به اشتراک دانش می‌شود، وجود دستگاه‌های وب‌سایت‌ها و خبرنامه‌ها. اسماعیل و یوسف (2010) نیز در مقاله‌ای اشتراک دانش در بین 428 نفر از کارکنان مؤسسات عمومی مالزی را با استفاده از پرسشنامه بررسی کردند، یافته‌های آنان نشان داد که هویت و پس‌ازآن اعتماد و آگاهی از مهم‌ترین عوامل اشتراک‌گذاری دانش هستند. هم‌چنین لیو، چانگ و هوو (2010)، در پژوهشی با استفاده از پرسشنامه با بررسی اشتراک دانش بین 204 متخصص کتابداری در کتابخانه‌های مختلف، اظهار داشتند که چنانچه کتابخانه‌ها بر ویژگی‌های کار در سطوح فردی و سازمانی تأکید کنند، بهبود چشم‌گیری در اشتراک دانش به وجود می‌آید. هم‌چنین یافته‌های آنان«انگیزه کارکنان » را به‌عنوان یک مورد مهم واصلی در پژوهش سازمانی معرفی کردند. جین و بنت‌احمد[4] (2011)، موانع اشتراک دانش و شناسایی مشوق‌های اشتراک دانش را در میان 170 نفر از کارکنان کتابخانه عمومی مالزی مورد ارزیابی قراردادند. روش پژوهش آنان توصیفی پیمایشی بود. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری شد. یافته‌های آنان نشان داد که مهم‌ترین موانع سازمانی فقدان دستگاه‌های فناوری اطلاعات، فقدان پاداش و به رسمیت شناختن هستند.

1. Jain
2. Jain, Sandhu, & Sidhu
3. Klang
4. Sandhu, Jain & bte Ahmad

نبود زمان، نبود تعامل و نبود مهارت‌های بین فردی به‌عنوان موانع فردی اصلی شناسایی شدند. هم‌چنین، در این مطالعه استفاده از سیستم‌های پست الکترونیکی، فعالیت‌های بین سازمانی و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و پس‌ازآن پشتیبانی توسط مدیران رده‌بالاست.

تحلیل پیشینه‌ها حاکی از آن است که اکثریت پژوهش‌ها عوامل فرهنگی و سطوح انگیزشی مادی را در رأس هرم اشتراک دانش قرار داده‌اند و به‌تبع هم به‌عنوان عوامل بازدارنده و هم مشوقی از آنان یاد می‌شود.

بر همین اساس در این پژوهش میزان بودن یا نبودن هر یک از مؤلفه‌های مؤثر بر اشتراک دانش، در میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی سنجیده می‌شود؛ چراکه درک بهتر این موانع، مدیران را قادر می‌سازد تا ابزارهایی را جهت شناسایی و مقابله با آن‌ها در اختیار داشته باشند.

پرسش‌های پژوهش

1. پرکاربردترین ابزارها و فناوری‌های اطلاعاتی مؤثر در اشتراک دانش میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان کدام هستند؟
2. وضعیت عوامل انسانی در اشتراک دانش میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان چگونه است؟
3. وضعیت عوامل سازمانی در اشتراک دانش میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان چگونه است؟
4. رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار بر اشتراک دانش میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه-های دانشگاهی شهر اصفهان چگونه است؟

روش‌شناسی پژوهش

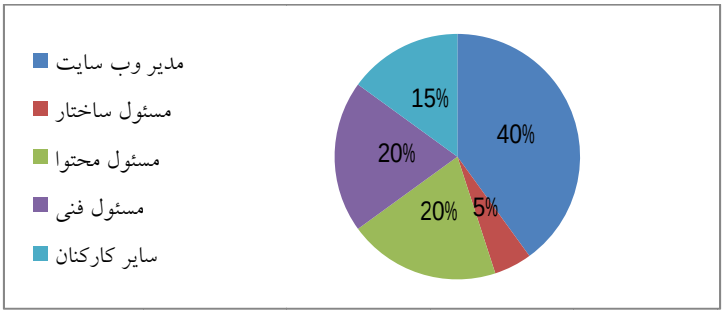
این پژوهش از نوع کاربردی است که به شیوه پیمایشی- توصیفی انجام‌شده است. ابزار کار این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته است؛ و در مواردی ازجمله مؤلفه‌های عوامل

انسانی و سازمانی نیز از گزاره‌های پژوهش دخت عصمتی و زارعی (1392) استفاده‌شده است. ازاین‌رو پرسشنامه پژوهش حاضر، در اختیار تنی چند از اساتید و صاحب‌نظران حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی قرار گرفت. پس از اخذ نظرات اصلاحی، تغییرات اعمال شد و درنهایت مورد تأیید قرار گرفت. پایایی برآورد شده نیز بر اساس آزمون آلفای کرونباخ 83/1% گزارش شد. جامعهٔ آماری پژوهش حاضر شامل همه 20 نفر از کارکنان و متصدیان مشغول به کار بر روی وب‌سایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان (علوم پزشکی، اصفهان، هنر، پیام نور و صنعتی) است. به‌منظور تجزیه‌وتحلیل داده‌های به‌دست‌آمده حاصل از پرسشنامه‌ها از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده‌شده است. ازآنجایی‌که مفهوم برخی سوألات مثبت است ولی جهت پاسخگویی منفی است، در هنگام برای ارزیابی و تحلیل پاسخ‌های پرسشنامه توجه به این نکته بسیار حائز اهمیت است. بدین معنا که در هنگام نمره دهی باید جهت این‌گونه سوألات مثبت شود و نمره بالایی به آن داده شود. به‌عنوان نمونه، اگر پاسخگو در سوألی مانند "من نیازی به دانش دیگران ندارم"، گزینهٔ کاملاً مخالفم را انتخاب کرده باشد، مسلماً پاسخ وی در جهت مثبت است. بدین ترتیب مقدار ارزش عددی به این پاسخ‌ها در هنگام تجزیه‌وتحلیل باید بدین‌صورت تغییر کند: کاملاً مخالفم به کاملاً موافقم (نمره 5)، مخالفم به موافقم (نمره 4)، نظری ندارم (همان نمره 3)، موافقم به مخالفم (نمره 2) و کاملاً موافقم به کاملاً مخالفم (نمره 1).

پاسخ کارکنان به سؤالات عمومی

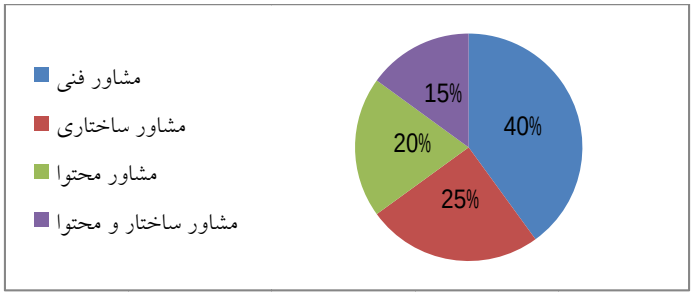
1- وظیفه و نقش مدیریتی

در این بخش وظایف مدیریت سایت به چهار بخش تقسیم‌شده است (نمودارهای 2؛ و 3.)



نمودار1. وظیفه غیر مدیریتی کارکنان وب‌سایت

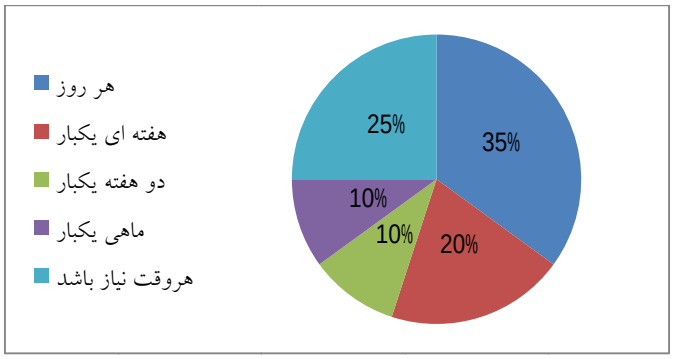
نمودار 1. وظایف مدیریتی را نشان می‌دهد که بر اساس آن، 8 نفر از کارکنان (40٪) در سمت مدیریت وب‌سایت هستند. از این میان 20٪ نیز به طور مساوی مسئول محتوا و مسئول فنی (هریک 4 نفر) و 3 نفر (15٪) نیز در سایر بخش‌های اداری وب‌سایت مشغول به فعالیت هستند. تنها 1 نفر (5٪) مسئول بخش ساختاری وب‌سایت است.



نمودار2. توزیع فراوانی وظیفه غیر مدیریتی کارکنان وب‌سایت

نمودار 2. توزیع فراوانی وظایف غیر مدیریتی کارکنان حاکی از آن است که 40٪ از کارکنان به‌عنوان مشاور فنی فعالیت دارند. هم‌چنین در بخش ساختاری نیز 25٪ (5 نفر) و در بخش محتوا نیز 20٪ (4 نفر) به اجرای امور مربوطه می‌پردازند. 15٪ (3 نفر) نیز به‌طور مشترک در بخش ساختاری و بخش محتوا مشغول به کار هستند.

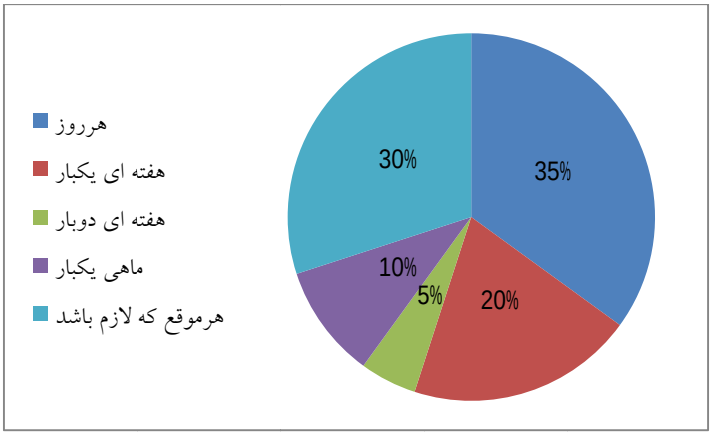
2- تعداد دفعات نظرخواهی سازمان از کارکنان



نمودار3. توزیع فراوانی تعداد دفعات نظرخواهی سازمان

طبق داده‌های نمودار3. 35٪ (7 نفر) از کارکنان اظهار داشته‌اند که تعداد دفعات نظرخواهی سازمان مربوطه از آنان به‌صورت "روزانه" است. 5 نفر (25٪) گزینه "هر وقت نیاز باشد" و 4 نفر نیز گزینه "هفته‌ای یک‌بار" را گزارش داده‌اند. از این میان گزینه‌های تعداد دفعات نظرخواهی به‌صورت "دو هفته یک‌بار" و "ماهی یک‌بار" هرکدام به‌طور مساوی 10٪ (2 نفر) گزارش شد.

3- تمایل به اشتراک‌گذاری دانش



نمودار 4. توزیع فراوانی میزان تعامل با همکاران

بر اساس نتایج، تمایل به اشتراک‌گذاری در سطح بسیار مطلوبی (85٪) قرار دارد و تنها 3 نفر (15٪) از کارکنان در این خصوص ابراز تمایل نداشته و میزان تعامل با همکاران 7 نفر (35٪) از کارکنان بر اساس نمودار 5، اظهار داشته‌اند که به‌صورت "روزانه" با همکاران خویش تعامل دارند و 30٪ (6 نفر) نیز گزینه "هر موقع که نیاز باشد" را عنوان کرده‌اند. هم‌چنین،20٪ (4 نفر) گزینه "هفته‌ای یک بار" و 10٪ از آنان (2 نفر) نیز به گزینه "ماهی یک‌بار" را گزارش داده‌اند. تنها 5٪ (1 نفر) نیز گزینه هفته‌ای دو بار پاسخ داده است.

یافته‌ها

پرسش اول: وضعیت کاربرد ابزارها و فناوری اطلاعات و ارتباطات در اشتراک دانش میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان چگونه است؟

جدول1. توزیع فراوانی و درصد فراوانی میزان استفاده از ابزارهای اشتراک دانش

طیف لیکرت	زیاد بسیار		زیاد		متوسط		کم		کم بسیار		میانه
مؤلفه‌های ابزارها و فناوری‌های اطلاعاتی	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
وب‌سایت کتابخانه	4	20	11	55	4	20	0	0	1	5	4
پست الکترونیک	4	20	8	40	4	20	2	10	2	10	4
دورنگار (در غیاب اینترنت)	2	10	8	40	7	35	0	0	3	15	4
ویدئوکنفرانس، ویس چت	3	15	2	10	6	30	2	10	7	35	1
بولتن الکترونیکی کتابخانه	3	15	4	20	8	40	1	5	4	20	3
پایگاه‌های اطلاعاتی خارج از سازمان مانند مقالات و کتب	2	10	8	40	7	35	1	5	2	10	4
شبکه‌های اجتماعی (مانند فیس‌بوک، کانال‌های تلگرامی،...)	3	15	8	40	5	25	1	5	3	15	4
ارسال فایل‌ها در قالب نرم‌افزارهایی مثل پاورپوینت، ورد، پی‌دی‌اف و اکسل	2	10	5	25	7	35	4	20	2	10	3
برگزاری دوره‌های آموزشی الکترونیکی	1	5	6	30	9	45	2	10	2	10	3
مجموع	3	15	7	35	6	30	1	5	3	15	4

جدول 2. وضعیت میزان استفاده از 9 ابزار خاص فناوری اطلاعات و ارتباطات در اشتراک دانش را در میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان نشان می‌دهد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، "وب‌سایت کتابخانه" با فراوانی 55٪ و میانه 4 به میزان زیادی در اولویت استفاده کارکنان است و پس‌ازآن "پست الکترونیک"، "دورنگار"، "پایگاه‌های اطلاعاتی خارج از سازمان مانند مقالات و کتب" و "شبکه‌های اجتماعی (مانند فیس بوک، کانال‌های تلگرامی،...)" هر کدام به میزان مساوی (40٪) در اولویت دوم و در سطح زیادی (میانه 4) مورداستفاده کارکنان قرارگرفته است. هم‌چنین، "نرم‌افزارهایی مثل پاورپوینت، ورد، پی‌دی‌اف و اکسل" و برگزاری دوره‌های آموزشی الکترونیکی" و بولتن الکترونیکی کتابخانه"، در الویت سوم و سطح متوسطی (میانه 3) موردتوجه کارکنان قرارگرفته است. از این میان ابزار "ویدئوکنفرانس، ویس چت" در اولویت آخر به میزان بسیارکم (میانه 1) مورداستفاده کارکنان قرار دارد.

درنهایت کسب میانه 4 بر اساس طیف لیکرت از مجموع نتایج کاربرد ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند نشان‌دهنده میزان سطح خوبی از تعامل و نگرش مثبت کارکنان وب‌سایت با این ابزارهای اشتراک دانش باشد.

پرسش دوم: وضعیت عوامل انسانی در اشتراک دانش میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان چگونه است؟

جدول2. توزیع فراوانی و درصد فراوانی عوامل انسانی میان کارکنان

طیف لیکرت	بسیار زیاد		زیاد		متوسط		کم		بسیار کم		میانه
مؤلفه‌های عوامل انسانی	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
.ویژگی‌های شخصیتی هر فرد، نقش ویژه‌ای در اشتراک دانش دارند.	3	15	9	45	7	35	1	5	0	0	4
افرادی که در کار و وظایفشان موفق هستند به اشتراک دانش تمایل بیشتری دارند.	1	5	11	8	40	0	0	0	0	0	4
کارکنان وب‌سایت نسبت به یکدیگر نگرش مثبتی دارند.	2	10	8	40	9	45	1	5	0	0	3
رابطه کاری من با کارکنان وب-سایت خوب است.	4	20	11	55	5	25	0	0	0	0	4
به دانش من در خصوص وب-سایت اهمیت داده می‌شود.	4	20	9	70	6	30	1	5	0	0	4
با اشتراک گذاشتن دانش خود، اعتمادبه‌نفس پیدا می‌کنم.	3	15	14	70	3	15	0	0	0		4
اعتقاددارم با اشتراک دانش می‌توانم اطلاعاتم را روزآمد نگه‌دارم.	4	20	11	55	5	25	0	0	0	0	4
اعتقاددارم با اشتراک‌گذاری دانش با دیگران، مهارت‌ها و دانش من نیز افزایش می‌یابد.	8	40	11	11	5	0	0	0	0	0	4
اعتقاددارم اشتراک‌گذاری دانش با همکارانم، سبب بهبود کیفی کارهای من می‌شود.	8	40	10	50	2	10	0	0	0	0	4
از اشتراک دانش با همکارانم لذت می‌برم و احساس خوشایندی به من دست می‌دهد.	6	30	12	60	2	10	0	0	0	0	4

طیف لیکرت / مؤلفه‌های عوامل انسانی	بسیار زیاد		زیاد		متوسط		کم		بسیار کم		میانه
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
چون همکارانم به من کمک می-کنند، بنابراین عادلانه است، زمانی که آن‌ها به دانش من نیاز دارند به آن‌ها **کمک کنم**.	6	30	11	55	3	15	0	0	0	0	4
با به اشتراک گذاشتن دانش خودم، در عوض دانشی به دست می‌آورم که به من کمک می‌کند تا وظایفم را بهتر انجام دهم.	6	30	10	50	4	20	0	0	0	0	4
با به اشتراک گذاشتن دانش خودم، این احساس به من دست می‌دهد که اطلاعاتم افزایش‌یافته است.	4	20	13	65	2	10	1	5	0	0	4
با به اشتراک گذاشتن دانشم، آسیب و لطمه‌ای به کار من وارد نخواهد شد.	6	30	10	50	4	20	0	0	0	0	4
برای همکارانم مهم است که دانش خویش را با آن‌ها به اشتراک بگذارم.	0	0	9	45	10	50	1	5	0	0	3
وقتی دانشم را با همکارانم به اشتراک می‌گذارم، انتظار دارم که آن‌ها نیز دانش موردنیاز مرا در اختیارم قرار دهند.	3	15	12	60	4	20	1	5	0	0	4
اعتقاددارم با اشتراک گذاشتن دانش خویش، میان‌مقیاس تأثیرگذارتری ارائه دهم.	1	15	14	70	5	25	0	0	0	0	4

طیف لیکرت	بسیار زیاد		زیاد		متوسط		کم		بسیار کم		میانه
مؤلفه‌های عوامل انسانی	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
دانشم را فقط باکسانی می‌توانم به اشتراک بگذارم که به آن‌ها اعتماد دارم.	2	10	10	50	3	15	4	20	1	15	4
ترجیح می‌دهم که کارکنان خودشان از دانش من جویا شوند تا اینکه من به‌صورت داوطلبانه آن‌ها در اختیارشان قرار دهم.	1	5	9	45	7	35	1	5	2	10	4
دانشم را تنها زمانی به اشتراک می‌گذارم که فکر می‌کنم به دانش من نیاز است.	2	10	3	15	11	55	4	20	0	0	3
اشتراک دانش با همکارانم موجب کم شدن ارزش من می‌شود.	0	0	0	0	2	10	6	30	12	60	1
اشتراک دانش با همکارانم، موجب تضعیف قدرت من می‌شود.	0	0	2	10	1	5	6	30	11	55	1
وقتی‌که دانشم را با همکارانم به اشتراک می‌گذارم، معتقدم دانشی را از دست می‌دهم که کسی دیگر آن را ندارد.	0	0	3	15	2	10	8	40	7	35	2
اختصاص وقت کافی جهت اشتراک‌گذاری دانش برای من اهمیت دارد.	1	5	10	50	7	35	2	10	0	0	4
وقتی برای امور وب‌سایت به مشکل برمی‌خورم و یا از همکاران سؤال دارم آن‌ها تمایل دارند کمک کنند.	1	5	10	50	6	30	3	15	0	0	4
مجموع	3	15	9	45	5	25	2	10	1	5	4

بر اساس نتایج جدول 2 وضعیت اکثریت عوامل انسانی در اشتراک دانش میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان در سطح خوبی (میانه 4) قرار دارد. از این میان مؤلفه "اعتقاددارم با اشتراک گذاشتن دانش خویش، می‌توانم تصمیمات تأثیرگذارتری ارائه دهم"، بیشترین درصد موافقت (70٪) را به خود اختصاص داده است. سپس کارکنان با انتخاب مؤلفه "با به اشتراک گذاشتن دانش خودم، این احساس به من دست می‌دهد که اطلاعاتم افزایش‌یافته است"، به میزان 65٪ و مؤلفه "وقتی دانشم را با همکارانم به اشتراک می‌گذارم، انتظار دارم که آن‌ها نیز دانش موردنیاز مرا در اختیارم قرار دهند" نیز به میزان 60٪ به ترتیب بیشترین میزان موافقت خویش را اعلام داشته‌اند. به اعتقاد اکثریت کارکنان افراد موفق به اشتراک دانش تمایل بیشتری دارند؛ بنابراین برای به اشتراک گذاشتن دانش و تعامل وقت بیشتری اختصاص می‌دهند. نکته حائز اهمیت در این بخش وجود سه مؤلفه با جهت مثبت است. مؤلفه‌های "اشتراک دانش با همکارانم موجب کم شدن ارزش من می‌شود" و "اشتراک دانش با همکارانم، موجب تضعیف قدرت من می‌شود" هرکدام به‌طور مساوی با میانه 1 جهت مثبت دارند و بر اساس طیف لیکرت به‌صورت معکوس محاسبه می‌شوند. بدین معنا که میانه 5 و سطح کامل موافقت برای آن‌ها محاسبه می‌شود. مؤلفه "وقتی‌که دانشم را با همکارانم به اشتراک می‌گذارم، معتقدم دانشی را از دست می‌دهم که کسی دیگر آن را ندارد" با کسب میانه 2 نیز حاکی از جهت مثبت این پاسخ یعنی گزینه "موافقم" با میانه 4 است. کسب میانه 3 و امتیاز 55٪ از کارکنان برای مؤلفه "دانشم را تنها زمانی به اشتراک می‌گذارم که فکر می‌کنم به دانش من نیاز است" نیز حائز اهمیت و بحث بیشتر است. این یافته می‌تواند با مباحث آشکارسازی دانش نهان و عیان سازی آن مرتبط باشد. درنهایت، کسب میانه 4 برای مؤلفه های عوامل انسانی نشان می‌دهد که این عوامل جایگاه خوبی در اشتراک دانش کارکنان وب‌سایت دارد و تمایل مثبتی به این رویکرد علمی دارند.

پرسش سوم: وضعیت عوامل سازمانی در اشتراک دانش میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان چگونه است؟

قابل‌ذکر است که عوامل سازمانی شامل " مؤلفه‌های "پویایی و تعامل تیمی" و "منابع تیمی و محیط کار " است. به‌منظور پاسخگویی به این پرسش دو جدول 4؛ و 5. ارائه می‌شود.

جدول 3. توزیع فراوانی و درصد فراوانی پویایی و تعامل تیمی میان کارکنان

طیف لیکرت	بسیار زیاد		زیاد		متوسط		کم		بسیار کم		میانه
مؤلفه‌های پویایی و تعامل تیمی	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
پویایی و تعامل خوبی بین اعضای وب‌سایت وجود دارد (کارکنان رفتاری دوستانه باهم دارند).	0	0	12	60	6	30	2	10	0	0	4
من به‌آسانی می‌توانم نظر و دانشم را با کارکنان وب‌سایت به اشتراک بگذارم.	0	0	14	70	5	25	1	5	0	0	4
در صورت مشارکت و همفکری در خصوص وب‌سایت با سایر کارکنان اطلاعاتی موردنیاز را به دست می‌آورم.	3	15	11	55	5	25	1	5	0	0	4
تصمیماتی که بر روی وب‌سایت گرفته می‌شود به شکل گروهی و غیرمتمرکز است.	1	5	6	30	10	50	3	15	0	0	3
مسئولیت‌ها و امور مربوط به وب‌سایت به‌طور مشترک بین کارکنان انجام می‌شود بدون آنکه به فرد خاصی واگذار شود.	0	0	8	40	9	45	1	5	2	10	3
کارکنان برای امور مربوط به وب‌سایت به‌خوبی با یکدیگر مشارکت و تعامل دارند.	0	0	10	50	8	40	2	10	0	0	4
وقتی برای امور وب‌سایت به مشکل برمی‌خورم و یا از همکاران سؤال دارم آن‌ها تمایل دارند کمک کنند.	1	5	10	45	8	40	1	5	0	0	4
هر شخصی بر اساس موقعیتش بر روی وب-سایت نظر می‌دهد.	0	0	10	50	8	40	2	10	0	0	4
مجموع	1	5	10	50	7	35	1	5	1	5	4

وجود میانه 4 برای 70٪ مؤلفه‌های پویایی و تعامل تیمی میان کارکنان وب‌سایت بر اساس جدول 4. حاکی از سطح مطلوب این مؤلفه است. بیشترین درصد موافقت (060٪) متعلق به مؤلفه "پویایی و تعامل خوبی بین اعضای وب‌سایت وجود دارد (کارکنان رفتاری دوستانه باهم دارند)" است. در خصوص بر عهده گرفتن "مسئولیت‌ها و امور مربوط به وب‌سایت به‌طور مشترک بین کارکنان" و "تصمیماتی که بر روی وب‌سایت گرفته می‌شود"، نیز میانه 3 گزارش شد که ناشی از همکاری متوسط همکاران با یکدیگر است. کسب میانه 4 برای مؤلفه "هر شخصی بر اساس موقعیتش بر روی وب‌سایت نظر می‌دهد" نیز می‌تواند ناشی از رضایت کارکنان از تقسیم‌کار و وظایف خود در وب‌سایت باشد.

جدول 4. توزیع فراوانی و درصد فراوانی منابع تیمی و محیط کار میان کارکنان

طیف لیکرت	بسیار زیاد		زیاد		متوسط		کم		بسیار کم		میانه
مؤلفه‌های منابع تیمی و محیط کار	کاملا موافقم	درصد	موافقم	درصد	نه موافقم و نه مخالفم	درصد	مخالفم	درصد	کاملاً مخالفم	درصد	
چنانچه در خصوص وب‌سایت نظرم را بازگو کنم مورد تشویق قرارمی‌گیرم حتی اگر برخی با آن مخالف باشند.	0	0	5	25	10	50	4	20	1	5	3
محیط امنی برای بحث‌های باز و اشتراک دانش در خصوص وب‌سایت وجود دارد.	0	0	8	40	11	55	1	5	0	0	3
به اشتراک‌گذاری دانش با کارکنان وب‌سایت برای من پاداش و پرداخت اضافی به همراه دارد.	0	0	2	10	3	15	4	20	11	55	1
کارکنان وب‌سایت نه‌تنها با کلمات، بلکه در عمل نیز به اشتراک‌گذاری دانش تشویق می‌شوند.	0	0	11	55	7	35	2	10	0	0	4
مدیر وب‌سایت از من خواسته است که در صورت نیاز حتماً از دانش دیگران استفاده کنم.	0	0	12	60	7	35	1	5	0	0	4
من انتظار دارم که درازای اشتراک دانشم با کارکنان وب‌سایت، امنیت شغلی بیشتری به دست آورم.	2	10	11	55	6	30	1	5	0	0	4
زمانی که دانشم را باکار کنان وب-سایت به اشتراک می‌گذارم، مدیر وب-سایت از من تعریف و تمجید و قدرانی می‌کند.	2	10	5	25	11	55	2	10	0	0	3
شرایط لازم برای دانش‌آفرینی و اشتراک دانش در محیط سازمانی ما مهیا است	1	5	2	10	4	20	6	30	7	35	3
مجموع	1	5	7	35	8	40	3	15	1	5	3

یافته‌های جدول 4، حاکی از آن است که جایگاه منابع تیمی و محیط کار میان کارکنان در سطح متوسطی قرار دارد. هم‌چنین کسب میانه 1 برای مؤلفه " به اشتراک-گذاری دانش با کارکنان وب‌سایت برای من پاداش و اضافه‌حقوق به همراه دارد " از مهم‌ترین یافته‌های قابل توجه در بین پاسخ‌های این بخش است که نشان می‌دهد کارکنان برای اشتراک دانش تخصصی خویش نیاز به انگیزه و حمایت مالی بیشتری دارند. به-طورکلی این یافته نشان می‌دهد که کارکنان وب‌سایت نظرات مخالف خویش را آزادانه و فارغ از هرگونه وابستگی مدیریتی درخصوص اشترک دانش در محیط سازمانی ارائه می-دهند. هم‌چنین بیشترین درصد فراوانی (60٪) به مولفه "مدیر وب‌سایت از من خواسته است که درصورت نیاز حتماً از دانش دیگران استفاده کنم" اختصاص دارد.

همان‌طوری که قبلاً نیز ذکر شد عوامل سازمانی شامل مجموع نتایج مؤلفه‌های "پویایی و تعامل تیمی" بعلاوه "منابع تیمی و محیط کار کارکنان" است که در جدول 6، نتایج آن ارائه‌شده است:

جدول 5. توزیع فراوانی و درصد فراوانی مجموعه عوامل سازمانی

مؤلفه‌های عوامل سازمانی (پویایی و تعامل تیمی+ منابع تیمی و محیط کار)	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافقم و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم	میانه کل
فراوانی	1	8	6	4	1	4
درصد	٪5	٪40	٪30	٪20	٪5	

مجموع نتایج مؤلفه‌های سازمانی "پویایی و تعامل تیمی" بعلاوه "منابع تیمی و محیط کار کارکنان" بر اساس جدول 5 نشان می‌دهد که این مؤلفه با کسب میانه 4 نیز در جایگاه مطلوب و خوبی قرار دارد.

پرسش چهارم. رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار بر اشتراک دانش میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان چگونه است؟

جدول6. رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار بر اشتراک دانش کارکنان

شاخص‌ها	ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات	عوامل انسانی	عوامل سازمانی
حداکثر میانه مثبت	٪35	٪45	٪ 40
میانگین رتبه	3	1	2

جدول 6 رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار بر اشتراک دانش میان کارکنان وب‌سایت‌های کتابخانه‌های مرکزی پنج دانشگاه سراسری شهر اصفهان را ارائه داده است. میانگین‌های ارائه‌شده برگرفته از حداکثر امتیاز و درواقع

حداکثر میانه‌ی حاصل از پاسخ‌های جامعه آماری به گزینه‌های پرسشنامه است. بر این اساس می‌توان اظهار داشت که عوامل انسانی در رتبه نخست، عوامل سازمانی در رتبه دوم و سپس کاربرد ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در رتبه سوم قرار دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های پژوهش، به‌کارگیری سایر افراد با رشته‌های غیر از علوم کتابداری در وب‌سایت می‌توانند نشان از نیاز وب‌سایت‌ها به افراد متخصص به‌ویژه درزمینهٔ فناوری و علوم کامپیوتری باشد. به‌طور مسلم استفاده از نیروهای متخصص و خبره به پویایی و کارآیی هرچه بیشتر وب‌سایت منتهی می‌شود.

عامل ابزارها و فناوری اطلاعات و ارتباطات که به علت ایجاد کانال‌های ارتباطی متنوع، تسهیل‌کننده اشتراک دانش هستند، نکته حائز اهمیت این است که هیچ‌کدام از ابزارهای بیان‌شده هنوز منسوخ نشده‌اند و همچنان هویت خویش را حفظ کرده و بنا به اقتضای وظایف مورداستفاده قرار دارد. به‌عنوان‌مثال، شیوه سنتی "دورنگار" به‌عنوان یک عامل سنتی هنوز هم موردتوجه کارکنان قرار دارد که با پژوهش‌های پیشین ازجمله ساندهو (2011)، هاشم‌پور (1389)، علیزاده (1388)، آنومبا (2006) و پریرخ، دانشگر و فتاحی (2006) همسویی دارد. استفاده کارکنان از ابزارها و کانال‌های اشتراک دانش در

مقایسه با تحقیق عصمتی و زارعی (1392)، همخوانی ندارد، چراکه در اینجا ابزارهای در سطح متنوع‌تری به کار گرفته‌شده است. ولی در نتایج تحقیق عصمتی و زارعی کارکنان وب‌سایت کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران تمایلی به استفاده از فناوری‌های نوین‌تر نداشتند. این یافته می‌تواند ناشی از آن باشد که شاید کارکنان وب‌سایت کتابخانه-های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان به استفاده از فناوری‌های پیشرفته‌تر و هم-چنین ادغام روش‌های سنتی با نوین‌تر تمایل بیشتری دارند و معتقدند که گاهی استفاده از همین ابزارهای سنتی نیازهای آن‌ها را برای اشتراک دانش مرتفع می‌سازد؛ چراکه ممکن است گاهی ابزارهای نوین به دلایل مختلفی مانند نبود آن‌ها در کتابخانه و یا فیلتر بودنشان در دسترس آنان نباشد.

بر اساس یافته‌ها رابطه مثبت و میزان قابل توجهی میان اشتراک دانش و عوامل انسانی ملاحظه شد که با نتایج پژوهش‌های عصمتی و زارع (1392)، مردی اربطعلیا (1389) و جولز (2006) نیز همسو است ولی با نتایج مالو (2001) در تضاد است. به اعتقاد اکثریت کارکنان افراد موفق برای به اشتراک گذاشتن دانش و تعامل وقت بیشتری اختصاص می-دهند. ازنظر آنان اشتراک گذاشتن دانش سبب افزایش اطلاعات، اعتمادبه نفس بیشتر، تصمیم‌گیری بهتر، عملکرد بهتر و درنهایت کسب دانش‌های پنهان سایر همکاران می‌شود. ذکر این یافته که اغلب کارکنان اظهار داشتند که "تنها در صورتی اقدام به اشتراک دانش می‌کنند که از آنان درخواست اطلاعات شود"، نیز حائز اهمیت است. بدیهی است که برخی دانش‌های تجربی و تخصصی تنها در تملک افراد معدودی هستند که به دانش نهان شهرت دارد. چنین دانشی در پیشرفت اهداف شخصی و سازمانی نقش تعیین‌کننده‌ای دارد، اما مدیریت نظام یافته و همچنین انتقال آن از شخصی به شخص دیگر اغلب به سختی انجام می‌گیرد. به نظر می‌رسد اغلب کارکنان نیازمند عیان سازی دانش‌های تخصصی هستند. اجرای مراحل آشکارسازی دانش، فرهنگ سازی در راستای ارائه دانش و ایجاد انگیزه برای گرایش بیشتر به اشتراک دانش ازجمله راه‌حل‌ها برای رفع این مانع ذهنی کارکنان است. با توجه به یافته‌های موجود می‌توان استنباط کرد که خصوصیات و ویژگی‌های

روان‌شناختی فردی از عوامل انسانی مؤثر بر اشتراک دانش است. مهارت‌های فردی و ارتباطی افراد منشأ تمامی رفتارها و بازخوردهای انسان درزمینهٔ اشتراک و انتقال دانش هستند. در حقیقت، به همان اندازه که آگاهی از اهمیت و مزایای اشتراک دانش از عوامل مؤثر بر اشتراک دانش است به‌تبع فقدان آگاهی از اثرات مفید آن نیز مانعی بر اشتراک دانش است، چراکه اگر فردی به اهمیت و مزایای آن واقف نباشد تمایلی به انجام آن نخواهد شد.

"پویایی و تعامل تیمی" ازجمله مؤلفه‌های عوامل سازمانی این پژوهش است که به روابط انسانی و اجتماعی بین کارکنان اشاره دارد و بر اساس یافته‌های این تحقیق از وضعیت مناسبی برخوردار است. اکثر کارکنان اظهار داشتند که در محیط کار، رفتاری دوستانه باهم دارند که با پژوهش لیائو و دیگران (2004) همخوانی دارد؛ اما با نتایج مالو (2001) و آنومبا (2006) همسو نیست، چراکه نتایج آنان بر عدم همکاری و فقدان تشریک‌مساعی مناسب بین کارکنان دلالت دارد. نکته قابل‌توجه در این بخش این است که باوجود همکاری و رفتار تعاملی کارکنان در خصوص بر عهده گرفتن "مسئولیت‌ها و امور مربوط به وب‌سایت به‌طور مشترک بین کارکنان" و "غیرمتمرکز بودن تصمیماتی که بر روی وب‌سایت گرفته می‌شود" میانه متوسطی از نظرات به این دو گزینه اختصاص یافت. این یافته می‌تواند با دیدگاه متفاوتی استنباط شود. به‌عنوان‌مثال عدم نظر کارکنان در خصوص این پرسش می‌تواند ناشی از آن باشد که مدیریت تفکیک وظایف در محیط وب‌سایت حکم‌فرما نیست و آنان خواستار تقسیم‌کار بیشتری در وظایف باشند و هر شخص تنها بر اساس تخصص و موقعیتش بر روی وب‌سایت نظر دهد. هم‌چنین مؤثرترین عامل برای استفاده از دانش کارکنان در وب‌سایت، از دید کارکنان، توجه مدیر وب-سایت و تشویق کارکنان به اشتراک دانش است که با پژوهش عصمتی (1390) کاملاً توافق دارد.

"منابع تیمی و محیط کار" نیز بر جوسازمانی حاکم بر اشتراک دانش اشاره دارد و از وضعیت متوسطی برخوردار است. کسب ضعیف‌ترین میانه متعلق به مؤلفه " به اشتراک-

گذاری داتش با کارکنان وب‌سایت برای من پاداش و اضافه‌حقوق به همراه دارد" است که نشان می‌دهد کارکنان برای اشتراک دانش تخصصی خویش نیاز به انگیزه و حمایت مالی بیشتری دارند؛ بنابراین، سازمان‌ها برای رسیدن به سطح بالایی از اشتراک دانش میان کارکنان بایستی از سازوکارهای تشویقی استفاده کنند. درواقع، فقدان دستگاه‌های انگیزشی در سازمان که مانعی دیگر برای اشتراک دانش در سطح سازمان و وجود آن مشوق مهمی برای اشتراک دانش است، بااین‌حال، اشتراک دانش برای کارکنان وب-سایت کتابخانه‌های دانشگاهی اصفهان پاداش و پرداخت اضافی به همراه ندارد. در این پژوهش، اکثریت کارکنان نسبت به "وجود محیط امن برای بحث‌های باز و اشتراک دانش در خصوص وب‌سایت" چندان ابراز نظر خاصی نکرده‌اند که می‌تواند ناشی از فقدان امنیت شغلی باشد که یکی از موانع سازمانی اشتراک دانش است و در این خصوص مدیران موظف‌اند محیط امنی را برای اشتراک دانش مهیا کنند تا کارکنان ترس از دست دادن مالکیت معنوی دانش خود را نداشته باشند. این یافته با یافته‌های دخت عصمتی و زارعی (2392)، سانداهو (2011) و آنومبا (2006) و کیم ولی (2005) همسو است. به-طورکلی این یافته نشان می‌دهد که کارکنان وب‌سایت نظرات مخالف خویش را آزادانه و فارغ از هرگونه وابستگی مدیریتی در خصوص اشترک دانش در محیط سازمانی ارائه می-دهند. عوامل سازمانی شامل عوامل "پویایی و تعامل تیمی" بعلاوه و " منابع تیمی و محیط کاراست. نتایج مجموع این دو عامل نشان داد که عامل سازمانی نیز در جایگاه مطلوب و خوبی قرار دارد.

رتبه‌بندی عوامل سه‌گانه از دیدگاه کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی اصفهان نیز نشان داد که عوامل انسانی در رتبه نخست، عوامل سازمانی در رتبه دوم و سپس کاربرد ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در رتبه سوم قرار دارد. این رتبه‌بندی با نتایج پژوهش عصمتی (1390) اندکی متفاوت است؛ چراکه بر اساس یافته‌های وی عوامل انسانی، عامل ابزارها و فناوری اطلاعات و ارتباطات و عوامل سازمانی رتبه‌های اول تا سوم را میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر

تهران و میان کارکنان وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی جهان، عامل کاربرد ابزارها و فناوری اطلاعات و ارتباطات، عوامل انسانی و عوامل سازمانی رتبه اول تا سوم رادارند.

در مقایسه با نتایج پژوهش‌های خارج از کشور انتظار می‌رود که استفاده از فناوری‌ها و ابزارهای متنوع بیشتر باشد. در این پژوهش، ابتدا ابزارهای متعددی در لیست نظرخواهی پرسشنامه قرار گرفت اما بر اساس نظر کارشناسان و متخصصان حوزه مربوطه مورد تائید قرار نگرفت؛ چراکه کاربرد آنان در برخی موارد مناسب فرهنگ جامعه ایرانی نبود و برخی موارد نیز بنا به فقدان زیرساخت‌های کافی از دسترس کارکنان سازمانی خارج است. در رابطه با عوامل سازمانی نیز کارکنان به‌طور مستقیم در راستای بهبود بخشیدن به عملکردهای اشتراک دانش خواستار توجه و تقسیم کار بیشتری هستند؛ چراکه گاهی تصمیمات گروهی و غیرمتمرکز ممکن است به ناکارآمدی اهداف سازمانی منجر شود، درنتیجه اغلب کارکنان در راستای اشتراک دانش خواهان نظرخواهی به‌صورت تخصصی و انفرادی هستند. درنهایت، "عوامل انسانی" وضعیت بهتری نسبت به دو عامل قبلی دارند. به نظر می‌رسد که ازنظر کارکنان عملکرد داد و گرفت دانش ملزم تعهد است، بدین معنا که درازای اشتراک هر دانشی فرد انتظار دارد که همکارانش نیز متعهد به اشتراک دانش دوجانبه باشند. درواقع احساس مسئولیت نسبت به پیشبرد اهداف وب‌سایت منتهی به تداوم اشتراک دانش خواهد شد. هم‌چنین اغلب کارکنان از فقدان زمان کافی برای اشتراک دانش گلایه داشتند. به‌طور مسلم، نداشتن وقت کافی به کاهش انگیزه و رغبت کارکنان برای اشتراک‌گذاری داشتن منتهی می‌شود. درنتیجه، این مانع باید توسط مدیریت با اختصاص دادن زمان‌های ویژه به‌طور روزانه در برنامه اشتراک دانش برطرف شود.

پیشنهادهای کاربردی

- حمایت مدیریت کتابخانه و وب‌سایت از کارکنان جهت استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات و اشتراک دانش میان کارکنان وب‌سایت و تشویق آن‌ها به اشتراک دانش خود جهت پویایی بیشتر

- ایجاد نشست‌های نشاط‌بخش علمی و برگزاری دوره‌های آموزشی جهت برطرف کردن موانع ذهنی در خصوص مقابله با عدم اعتماد به نفس و ترس از انتقال دانش اشتباهی

- ایجاد کانال‌های مختلف ارتباطی در راستای تقویت عوامل انسانی بین کارکنان برای بهره‌گیری غیرمستقیم از دانش و تجربه نهان کارکنان

- ایجاد دستگاه‌های انگیزشی در راستای تقویت عوامل سازمانی بین کارکنان مانند پاداش و حقوق و مزایای اضافه در جهت ترغیب کارکنان برای بروز دادن دانش نهان و تجربه‌های ارزشمند خویش

- تقویت عوامل مؤثر و رفع موانع اشتراک دانش در سازمان و ایجاد محیطی مناسب و امن و اختصاص زمان کافی برای کارکنان که بتوانند به‌راحتی دانش خود را به دوراز هرگونه ترس و استرس با همکاران خود به اشتراک بگذارند.

فهرست منابع

1. ابطحی، ح، صلواتی، ع. (1385). مدیریت دانش در سازمان. تهران: پیوند نو.

2. آزاد، ن. و رشیدی، آ. (1387). مهندسی به اشتراک گذاشتن دانش به کمک سیستم مدیریت دانش. آموزش مهندسی ایران. 40. 81-105.

3. پریرخ، م. (1385). نقش و کارکرد فرهنگ‌سازمانی و عامل رهبری در توسعه اشتراک دانش ازنظر کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی: مطالعه موردی. مطالعات تربیتی و روانشناسی. 7(1). 105-128.

4. خاتمیان فر، پ. و پریرخ، م. (1388). بررسی عوامل مشوق و بازدارنده اشتراک دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه-ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. کتابداری و اطلاع‌رسانی. 12(1). 223-249.

5. عصمتی، م و زارعی، هـ. (1392). مطالعه وضعیت اشتراک دانش و مدیریت وب‌سایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران. پردازش و مدیریت اطلاعات. 28(4). 945-969.

6. عصمتی، م. (1390). ارزیابی کاربرد اشتراک دانش در ایجاد و توسعه وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران و جهان و جایگاه کتابداران و اطلاع‌رسانان در آن: ارائه الگوی پیشنهادی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن.

7. غفاری، س.، زنجیردار، م. و حقدادی، م. (1389). مطالعه راهبردی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی اراک. ماهنامه اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی. 26. 35-42.

8. هاشم‌پور، ل. (1389). بررسی زیرساخت‌های مدیریت دانش در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه الزهرا، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

9. یزدانی و همکاران. (1386). بررسی موانع انتقال و به اشتراک‌گذاری دانش در یک سازمان ایرانی. مجموعه مقالات مدیریت دانش و اطلاعات، مقاله منتشرشده در پنجمین اجلاس بین‌المللی مدیریت، (ص. 1-16) تهران، ایران.

10. Arntzen-Bechina, A. A. & Leguy, C. A. D. (2007). A Model of Knowledge Sharing in Biomedical Engineering: Challenges and Requirements. Journal of Business Chemistry. 4(1). 21-32.

11. Cheng M. Y, Ho J. S. Y, & Lau, P. M. (June 2009). Knowledge Sharing in Academic Institutions: a Study of Multimedia University Malaysia. Electronic Journal of Knowledge Management. 7 (3). 313–324.

12. Connelly, C. E. & Kelloway, E. K. (2003). Predicators of employees' perceptions of knowledge sharing cultures. Leadership & Organization Development Journal. 24(5). B294-301.

13. Ismail, M. B. & Yusof, M. Z. (2010). The Impact of Individual Factors on Knowledge Sharing Quality. Journal of Organizational Knowledge Management. 2010 (2010). 1-12.

14. Jain, K. K, Sandhu, M. S. & Sidhu, G. K. (2007). Knowledge Sharing among Academic Staff: A Case Study of Business Schools in Klang Valley, Malaysia. Advancement of Science and Arts. 2(Science and Technology), 23-29.

15. Jewels, T. (2006). Motivator and inhibitors to knowledge sharing in IT project teams (Doctoral dissertation). Queensland University of Technology, School of Information Systems.

16. Kim, S. & Ju, B. (2008). An analysis of faculty perceptions: Attitudes toward knowledge sharing and collaboration in an academic institution. Library and Information Science Research. 30. 282–290.

17. Liao, S, Chang, J, Cheng, S. & Kuo, C. (2004). Employee relationship and knowledge sharing: a case study of a Taiwanese finance and securities firm. Knowledge Management Research & Practice 2. 24-34.

18. Liu, K. L, Chang, C. C, & Hu, I. L. (2010). Exploring the effects of task characteristics on knowledge sharing in libraries. Library Review, 59(6), 455-468.

19. Mallo, C. V. (2001). An exploratory study into the current status of knowledge management within an academic library (Master's thesis). University of Pretoria. Management: Concepts, methodologies, tools and applications (pp. 1491-1499).

20. Maponya, P. M. (2004). Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries. Available http://: www. ukzn. ac. za/department/data/leap_scecsalpaper. pdf (Accessed on 20 April 2006.)

21. Mohamed, S. F, & Anumba, C. J. (2006). Potential for improving site management multinational company based in Malaysia. Journal of Workplace Learning. 21(2).
22. Robbins, S. S, & Stylianou, A. (2003). Global corporate websites: an empirical investigation of content and design [Electronic version]. Information and Management, 40(3), 205-212.
23. Sandhu, M. S, Jain, K. K. & bte Ahmad, I. U. K. (2011). Knowledge sharing among public sector employees: evidence from Malaysia. International Journal of Public Sector Management. 24(3). 206 – 226.
24. White, T. (2004). Knowledge Management in an Academic Library. 70th IFLA General Conference and Council. Buenos Aires, Argentina.

استناد به این مقاله: شناسه دیجیتال (DOI): 10.22091/stim.2018.2581.1172

محمدی، م؛ شریفی، و؛ نوروزی, ی. (1396). «بررسی مؤلفه‌های مؤثر بر اشتراک دانش کارکنان وب‌سایت‌ها». *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، 3 (4)، 70-43.