



## کاربرد مدیریت دانش سازمانی ۲.۰ (EKM2.0) مبتنی بر تحلیل شکاف مدیریتی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از دیدگاه مدیران\*

<sup>۱</sup> یعقوب نوروزی

<sup>۲</sup> مریم حسین زاده

<sup>۳</sup> مهدی محمدی

(صفحات ۱-۱۷)

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر، بررسی کاربرد مدیریت دانش سازمانی 2.0 مبتنی بر تحلیل شکاف مدیریتی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بر اساس دیدگاه مدیران است.

**روش پژوهش:** پژوهش، از نوع تحقیقات کاربردی است که با استفاده از روش پیمایشی با رویکرد تحلیلی انجام شده است. جامعه آماری شامل تمامی مدیران و کارکنان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بود. نمونه پژوهش نیز تعداد ۴۴ نفر از این مدیران بودند که به شیوه تصادفی طبقه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شدند. داده‌های مورد نظر با استفاده از پرسشنامه ۳۱ سوالی محقق ساخته گردآوری شد. فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آزمون تی تست تک نمونه‌ای مورد آزمون قرار گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌ها بیانگر وجود تاثیر کاربرد مدیریت دانش سازمانی 2.0 مبتنی بر تحلیل شکاف مدیریتی در کتابخانه‌های مورد مطالعه بود. بنابراین، فرضیه‌های پژوهش مورد تایید قرار گرفت. همچنین یافته‌ها نشان داد که وضعیت شکاف‌های مورد بررسی در تمامی موارد متوسط و رو به ضعف ارزیابی شدند.

**نتیجه‌گیری:** نتایج پژوهش نشان داد که به کارگیری مدیریت دانش سازمانی 2.0 در از بین بردن شکاف مدیریتی در کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی می‌تواند تاثیر گذار باشد. بنابراین، لازم است مدیران کتابخانه‌ها در این زمینه نقش بازرتری داشته باشند. همچنین نتایج پژوهش نشان داد برای کسب موفقیت بیشتر لازم است به مولفه‌های فناوری اطلاعات بیشتر توجه کرد.

**کلیدواژه‌ها:** مدیریت دانش سازمانی 2.0، موقعیت رقابتی، طراحی سیستم، کتابخانه‌های دانشگاهی، شهر تهران.

\* تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۳/۲۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۷/۰۷

ynorouzi@gmail.com

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه قم (نویسنده مسئول)

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه قم

Maryamhoseinzadeh1368@gmail.com

۳. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه قم

mahdi.mohammadi203@gmail.com

## مقدمه

هزاره سوم، هزاره تشدید روندهای جهانی شدن و عصر انفجار اطلاعات و انقلاب ارتباطات نامیده شده است. اگر در قرن هجدهم با انقلاب صنعتی دنیا متحول شد و صورت‌بندی جدیدی از رشد و توسعه و پیشرفت در جهان شکل گرفت، در آستانه قرن بیست و یکم، انقلاب ارتباطات صورت‌بندی و شکل جدیدی از ابعاد مختلف زندگی بشر اعم از رشد، توسعه، سبک زندگی، نگرش‌ها، گرایش‌ها را به وجود آورد. اما، آنچه در این میان نقش اساسی دارد، توجه به بحث‌های مدیریتی در قالب‌ها و شیوه‌های نوین است. از جمله این بحث‌های مدیریتی، می‌توان به مدیریت دانش اشاره کرد. سازمان‌ها دریافته‌اند که برای رشد و پیشرفت سریع به مدیریت دانش تولید شده در درون خود نیاز دارند. بنابراین، شروع به پیاده‌سازی مدیریت دانش سازمانی کردند. اما، با توجه به تغییرات سریع و بی‌وقفه‌ای که در فناوری اطلاعات اتفاق افتاده است، لازم است مدل‌های کسب و کار سنتی با شرایط محیط در حال تغییر، هماهنگ شود. در این میان، تنها سازمان‌هایی که این تغییرات را پیش‌بینی کنند و از دانش بهره‌گیری کنند می‌توانند امیدوار باشند که از مزایای کسب و کار در اقتصاد دانش محور بهره ببرند (هانگ و دیگران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

از این رو، بسیاری از سازمان‌ها سرمایه مورد نظر جهت مدیریت بر خود را سرمایه

1. Hung & et al

دانشی قرار داده‌اند و به تدوین برنامه‌های راهبردی دانش محور با هدف استفاده بهینه از دانش جاری و یا همان سرمایه اصلی سازمان پرداخته‌اند و سعی در پیاده سازی مدیریت دانش در راستای اجرای هر چه بهتر برنامه‌های راهبردی خود دارند (حسن زاده، ۱۳۸۳).

امروزه با توجه به مطرح شدن نظریه نسل جدید مدیریت دانش<sup>۱</sup> و بررسی مطالعات موردی عارضه یابی مدیریت دانش در سازمان‌های پیشرو دنیا، افراد به این نتیجه رسیده‌اند که پیاده‌سازی ابزارهای مدیریت دانش، برای مشارکت افراد در تسهیم دانش کافی نیست. برای پاسخ گویی به مسائل موجود در پیاده‌سازی مدیریت دانش و البته با پیشرفت زیر ساخت‌های فناورانه، مدیریت دانش 2.0 به عنوان نسل جدید مدیریت دانش معرفی شد تا در پی پاسخ مناسب تری برای دغدغه اصلی مدیریت دانش یعنی «تبدیل سرمایه دانشی سازمان به ارزش ملموس» باشد. بنابراین، با توجه به اهمیت این موضوع که دانشگاه‌ها به عنوان عمده ترین مراکز تولید و اشاعه دانش هستند، ایجاد نوآوری‌ها و در نتیجه خلق دانش جدید از مهمترین کارکردهای آنها است (حاضری، ۱۳۸۵).

باید اذعان داشت که کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان سازمان‌های یادگیرنده، با ورود فناوری‌های نوین نیازمند اجرای فرایند مدیریت دانش هستند و از سیر فزاینده مفهوم مدیریت دانش بی بهره نبوده‌اند (جین، ۲۰۱۰). ورود تفکرات نوین به عرصه کتابداری و اطلاع‌رسانی، سبب تغییر نوع نگرش مسئولان و ایجاد چالش‌هایی شده که با کاربرد صحیح مدیریت دانش به ویژه مدیریت دانش 2.0 می‌توان برای ارائه خدمات بهتر در این زمینه اقدام نمود. در این راستا، لی<sup>۲</sup> بیان می‌دارد که موفقیت کتابخانه‌ها به توانایی آن‌ها در بهره‌گیری از اطلاعات و دانش کارکنان خود بستگی دارد. چنانچه دانش موجود در کتابخانه‌ها به صورت نظام‌مند هدایت نشود، نمی‌توان آن را به عنوان رکن توسعه قلمداد کرد؛ بنابراین دانش و تجربه کارکنان کتابخانه به منظور بهبود خدمات‌رسانی و حفظ توان رقابتی باید به ارزش گذاری و اشتراک گذاشته شود (میچ، ۲۰۱۰).

1 . Knowledge Management = 2.0KM2.0

2 . Lee

همانند سایر حوزه‌ها، حوزه مدیریت دانش نیز از تأثیرات وب 2.0 بی‌بهره نمانده است و این مفهوم تأثیر زیادی بر حوزه مدیریت دانش گذاشته است. مدیریت دانش 2.0، روبرکرد صنعت در مورد نسل جدید فناوری و فرآیندهای مدیریت دانش است. مدیریت دانش در دنیای وب 2.0 به عنوان چهارمین موج مهم از مدیریت خدمات و پشتیبانی مشتریان معرفی شده است (شیمازو و کوکه، ۲۰۰۷). در مدیریت دانش 2.0 به ویژگی‌های فکری و رفتاری انسان به عنوان دانشگر، بیشتر توجه می‌شود و ابزارها به گونه‌ای طراحی و استفاده می‌شوند که فرد تمایل بیشتری به ارائه دانش و اطلاعات خود داشته باشد و ارتباط افراد مختلف با یکدیگر تسهیل شود. از دغدغه‌های اصلی مدیریت دانش، آشکارسازی و اشتراک دانش افراد است و در طول سال‌هایی که از عمر مدیریت دانش می‌گذرد، ابزارها و رویکردهای گوناگونی برای عملیاتی کردن آنها پیشنهاد شده و در بسیاری از سازمان‌ها اجرا شده است. ولی مسئله‌ای که هنوز در میان است، اثربخشی نامطلوب پیاده‌سازی این ابزارها است. به عبارت دیگر، اجرا و پیاده‌سازی سیستم‌ها و بهره‌مندی از ابزارهای موجود، تضمینی بر ایجاد ارزش از دانش افراد سازمان نمی‌تواند به حساب آید (کورنلیوس، ۲۰۰۸).

سیستم‌های مدیریت دانش 2.0 مبتی بر نقش تعاملی انسان‌ها در تولید اطلاعات پدید آمدند تا نقش افراد در تولید و تسهیم دانش پررنگ‌تر شود. مدیریت دانش 2.0 این توانمندی را دارد که بگوید چه دانشی به درد هریک از ما می‌خورد. پس در نتیجه به معنی استفاده از فناوری وب 2.0 و تعاملی در یک سازمان برای ساده‌سازی فرآیندهای کسب و کار است (کوئل، ۲۰۰۷).

با این اوصاف، همانطور که ترین و دیگران<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) بیان می‌کنند، می‌توان گفت مدیریت دانش 2.0 اکوسیستمی مجازی از دانش متخصصان، منابع و مضامین داخلی را خلق می‌کند. همچنین کتابخانه‌ها به عنوان مخازن عظیم دانشی می‌توانند از مدیریت دانش در راستای خلق و انتقال دانش به عنوان یکی از منابع حیاتی توسعه و پیشرفت اجتماعی

1. Trian & et al

استفاده کنند. در این میان کتابخانه‌های دانشگاهی با توجه به جایگاهی که در زمینه پشتیبانی از مباحث آموزشی و پژوهشی دارند، می‌توانند نقش پررنگ‌تری را داشته باشند. کتابخانه‌های دانشگاهی می‌توانند با رصد دانش عینی و ضمنی تولید شده در دانشگاه‌ها و اعمال ابزارهای دانش 2.0 در این زمینه در فرایند چرخه دانش و ایجاد ارزش افزوده نقش به‌سزایی داشته باشند. بنابراین، می‌توان گفت عدم به‌کارگیری مدیریت دانش در کتابخانه‌ها احتمالاً از دست رفتن بخش زیادی از سرمایه فکری و تولیدات علمی را در پی خواهد داشت. لذا، پژوهش حاضر بر آن شد تا به بررسی کاربرد مدیریت دانش سازمانی 2.0 مبتنی بر تحلیل ۶ شکاف مدیریتی ارائه شده توسط تی سنگ و لین<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بپردازد. برای اجرای پژوهش در این مراکز دو گروه از مدیران کتابخانه‌ها و مسئولان بخش‌های مختلف پرسشنامه تحقیق را تکمیل نمودند. در ادامه برای آشنایی با پژوهش‌های انجام شده در این زمینه و حوزه‌های مشابه، به برخی از مهمترین آنها اشاره می‌شود. تی سنگ و لین (۲۰۰۵) بر اساس مفاهیم P.Z.P، چارچوبی تحت عنوان شکاف مدیریت دانش ارائه کردند. این چارچوب مشتمل بر ۵ شکاف بود که ناشی از شکاف‌های مدیریتی ایجاد شده در پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش است. نتایج نشان داد این شکاف‌ها به دلیل ضعف فعالیت‌های مدیریتی موجود و عدم توانایی کارکنان در برنامه‌ریزی، پیاده‌سازی و پشتیبانی از فعالیت‌های سیستم مدیریت دانش است. این شکاف‌ها عبارتند از: شکاف میان دانش موردنیاز جهت ارتقاء موقعیت رقابتی سازمان از دیدگاه مدیران ارشد و دانش واقعی مورد نیاز برای افزایش موقعیت رقابتی؛ شکاف میان دانش موردنیاز جهت ارتقاء موقعیت رقابتی سازمان از دیدگاه مدیریت ارشد و طراحی سیستم مدیریت دانش؛ شکاف میان برنامه‌های ارائه شده توسط مدیران ارشد برای پیاده‌سازی مدیریت دانش و میزان پیشرفت برنامه پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش؛ شکاف میان دانش دریافت شده پس از پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش و دانش موردنیاز برای ارتقاء موقعیت رقابتی سازمان و در نهایت، شکاف میان دانش موردنیاز برای ارتقاء موقعیت رقابتی سازمان از دیدگاه مدیران ارشد و از سوی دیگر دیدگاه کارکنان.

1. Tseng, S. and Lin, C.

گروس و لزللی<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در پژوهش خود به بررسی و ارزیابی آموزش با استفاده از فناوری‌های وب 2.0 در کتابخانه دانشگاهی ادیت کووان پرداختند و از این ابزارها برای آموزش و یادگیری هشت کارمند جدید کتابخانه استفاده کردند. نتایج این پژوهش، سودمندی استفاده از ابزارهای وب 2.0 را برای آموزش مفاهیم مربوط به کتابخانه، به کاربران نشان داد.

کاهیل<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان بررسی میزان عملکرد و گسترش وب سایت کتابخانه عمومی ونکوور، به تحلیل وب سایت جدید و میزان توجه کاربران پرداخت. نتایج نشان داد به کارگیری یک دیدگاه سیستمی، یکپارچه و متفکر برای پذیرش ابزارهای وب 2.0 و فناوری‌های مرتبط جهت بهبود خدمات کتابخانه‌ای بدون از دست دادن کنترل و کیفیت امکان پذیراست و کاربران از این امر استقبال می‌کنند.

چن، اویانگ و چو<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) در پژوهش خود که با هدف میزان سازگاری وب سایت کتابخانه‌های دانشگاهی نیویورک بر روی ۸۸ کتابخانه انجام شد، نشان دادند حدود نیمی از کتابخانه‌های دانشگاهی، از به کارگیری ابزارهای وب 2.0 همچون، پیام رسان‌های فوری و شبکه‌های اجتماعی بهره می‌برند. همچنین، برخی کتابخانه‌ها هنوز از خدمات سنتی چون پست الکترونیک، برقراری تماس تلفنی و صفحات وب ساده، استفاده می‌کنند. نتایج نشان داد در بین کاربردهای وب ۲.۰، استفاده از پیام‌رسان فوری بیشترین کاربرد را در بین کتابخانه‌های دانشگاهی نیویورک داشته است.

پاروتیز و الصالح (۲۰۰۹) در پژوهشی دیگر با عنوان عوامل موثر بر اشتراک دانش با استفاده از وب سایت فناوری‌های وب ۲.۰ به بررسی عوامل کلیدی به اشتراک گذاری دانش و همکاری با بررسی دلایل و موانع کارکنان فعال شرکت در سیستم عامل‌های مختلف خود را در یک شرکت بزرگ چندملیتی پرداختند. روش آن در قالب یک طرح، مورد مطالعه قرار گرفت و در مجموع ۱۱ مصاحبه انجام شد. داده‌ها با استفاده از

1 . Gross and Leslie

2 . Cahill

3 . Chen, Ouyang & Chu

روش پایه تجزیه و تحلیل شد. این نویسندگان چهار عامل کلیدی به اشتراک گذاری دانش با استفاده از وب سایت فن آوری 2.0 که شامل تاریخ، انتظارات نتیجه، درک حمایت سازمانی و مدیریت و اعتماد است را نشان دادند.

لاوی (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان کاربرد وب 2.0 بر روی مدیریت دانش با هدف درک درستی از پدیده وب 2.0 و تاثیرات آن بر مدیریت دانش و این که چطور می تواند به جذب بهتر مدیریت دانش در سازمان کمک کند، پرداخت. یافته ها نشان داد که وب 2.0 در اصول و ویژگی های اصلی به مدیریت دانش نزدیک است و باید وب 2.0 بر مدیریت دانش در سازمان ها تاثیر بگذارد.

بابنس<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) در پایان نامه خود با عنوان مدیریت دانش 2.0 و چگونگی تاثیر وب 2.0 بر روی مدیریت دانش نشان داد که این دو فعالیت جزء جنبه های مهم مدیریت دانش هستند و به عنوان روش اجتماعی شناخته شده اند. افزون بر این، پژوهش نشان داد که اصول خاصی از وب 2.0 تاثیر بیشتری بر روی جنبه هایی از مدیریت دانش دارد.

چو آ و گو<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) در پژوهش خود، با هدف بررسی میزان استفاده از ابزارهای وب در کتابخانه ها و نیز بررسی افزایش کیفیت وب سایت با کمک این ابزارها، وب سایت ۱۲۰ کتابخانه عمومی و دانشگاهی از شمال آمریکا، اروپا و آسیا را به طور مساوی انتخاب و با روش تحلیل محتوا، تجزیه و تحلیل کردند. یافته ها نشان داد میزان استفاده از این ابزارها در کتابخانه های آمریکای شمالی، از دیگر کتابخانه های مورد بررسی، بیشتر بوده که دلیل احتمالی آن گسترش بیشتر اینترنت در این منطقه و استفاده از ابزارهای وب 2.0 در کتابخانه های دانشگاهی در مقیاسی از کتابخانه های عمومی بوده است. نتایج همچنین نشان داد استفاده از ابزارهای وب 2.0 بر افزایش کیفیت وب سایت کتابخانه تاثیر مطلوبی دارد.

محمدی (۱۳۸۸) در مقاله ای با عنوان مدیریت دانش در سازمان های دولتی توضیح می دهد که مفهوم مدیریت دانش سازمانی به طور روزافزونی مورد توجه قرار گرفته است و

1 . Bebensee  
2 . Chua & Goh

اکثر سازمان‌های دولتی به دنبال استقرار سیستم مدیریت دانش درون خود هستند تا هرچه بیشتر از دانش موجود خود در سیاستگذاری سود ببرند و به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی در محیط داخلی و بین‌المللی نائل شوند. نتایج نشان داد سازمان‌های دولتی بنا به دلایلی که ذکر شده می‌بایست به سمت مدیریت دانش حرکت کنند و موجب بهبود عملکرد و کسب یک مزیت رقابتی پایدار در بازارهای ملی و بین‌المللی شوند و در آخر بیان می‌دارد که خط مشی گذاران و مجریان در کشورهای در حال توسعه، اغلب دانش کافی ندارند و اقدامات آنها بیشتر مبتنی بر تحلیل حدس و گمان است تا تحلیل منظم.

تارخ، میرزایی سروکلائی و الوندی (۱۳۹۱) در پژوهشی دیگر به بررسی شکاف‌های پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش با استفاده از تکنیک آنالیز فاصله (مورد کاوی: کتابخانه ایران خودرو) پرداختند. در این پژوهش از چارچوب ارائه شده توسط لین و تی سنگ به عنوان پایه تحقیق استفاده شد. نتایج به دست آمده نشان داد که تمامی شکاف‌های مورد بررسی در کتابخانه به چشم می‌خورد و در تمامی موارد وضعیت شکاف‌های متوسط و رو به ضعیف ارزیابی شد.

ابزری و دیگران (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب مدیریت دانش در صنعت خودروی کشور پرداختند. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش ۱۲۰ نفر از طبقات مختلف کارکنان و مدیران صنعت خودرو به صورت نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. نتایج نشان داد که بیشترین شکاف بین وضعیت مطلوب و موجود در بین مولفه‌های مدیریت دانش به ترتیب مربوط به ایجاد و کاربرد دانش است.

با وجود نوظهور بودن مدیریت دانش در بین جوامع و سازمان‌ها، منابع متعددی را می‌توان یافت که به بحث و تحقیق در خصوص جنبه‌های گوناگون فنی، مدیریتی، تجاری و عوامل انسانی این مقوله پرداخته‌اند، اما کمتر مطالعه‌ای تاکنون به بررسی مدیریت دانش سازمانی 2.0 پرداخته است. طبق بررسی‌های به عمل آمده و اطلاعات کسب شده از منابع مختلف فعالیتی در زمینه طراحی چارچوب مفهومی مدیریت دانش سازمانی 2.0 برای کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران و یا سایر دانشگاه‌ها انجام نشده است. از این رو پژوهش حاضر، این موضوع را مورد بررسی قرار داد.



پژوهش حاضر قصد دارد به فرضیه‌های زیر پاسخ دهد:

۱. از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بین کاربرد مدیریت دانش سازمانی 2.0 و افزایش موقعیت رقابتی، رابطه معناداری وجود دارد.
۲. از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بین کاربرد مدیریت دانش سازمانی 2.0 و طراحی سیستم مدیریت دانش، رابطه معناداری وجود دارد.
۳. از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بین کاربرد مدیریت دانش سازمانی 2.0 و برنامه‌های ارائه شده برای پیاده سازی مدیریت دانش و میزان پیشرفت برنامه پیاده سازی مدیریت دانش، رابطه معناداری وجود دارد.
۴. از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بین کاربرد مدیریت دانش سازمانی 2.0 و دانش دریافت شده پس از پیاده سازی سیستم مدیریت دانش، رابطه معناداری وجود دارد.
۵. بین دیدگاه مدیران و کارکنان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در خصوص کاربرد مدیریت دانش سازمانی 2.0 و ارتقاء موقعیت رقابتی سازمان، رابطه معناداری وجود دارد.
۶. بین دیدگاه مدیران و کارکنان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در خصوص کاربرد مدیریت دانش سازمانی 2.0 و دانش واقعی دریافت شده پس از پیاده سازی سیستم مدیریت دانش، رابطه معناداری وجود دارد.

### روش شناسی پژوهش

نوع تحقیق با توجه به هدف آن کاربردی است که با استفاده از روش پیمایشی - تحلیلی اجرا شده است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارکنان کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بودند. نمونه پژوهش نیز تعداد ۴۴ نفر از این مدیران بودند که به شیوه تصادفی طبقه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شدند. به منظور جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که شامل ۳۱ سوال و در شش بعد بود. در تدوین پرسشنامه از منابع مختلف از جمله تاریخ و همکاران (۱۳۹۱)، اردکانی و همکاران (۱۳۸۸) و فرخی استاد

و دیگران (۱۳۹۲) استفاده شد. به منظور سنجش میزان روایی پرسشنامه، از روایی محتوایی استفاده شد. پس از آماده‌سازی پرسشنامه جهت تایید محتوایی در اختیار پنج تن از متخصصین قرار گرفت که پس از اظهار نظر آنها اصلاحات لازم انجام شد. برای امتیازدهی به پرسش‌های پرسشنامه از طیف لیکرت (پنج گزینه‌ای) استفاده شد. همچنین جهت بررسی پایایی تحقیق نیز از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. ضرایب آلفای کرونباخ در این تحقیق برای تمامی مقیاس‌ها، بالاتر از ۰/۷۰ به دست آمد که این رقم بیانگر پایایی قابل قبولی است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، ابتدا کل داده‌های تحقیق به نرم افزار اکسل وارد شدند، سپس با استفاده از نرم‌افزار اسپس پی اس اس ۲۰، داده‌ها تحلیل شدند. در این رابطه، ابتدا با آزمون کولموگروف اسمیرنوف نرمال بودن داده‌ها بررسی شد، سپس با استفاده از آزمون تی تست تک نمونه‌ای فرضیه‌های تحقیق مورد آزمون قرار گرفتند.

### یافته‌های پژوهش

از آزمون کولموگروف اسمیرنوف به منظور سنجش وضعیت نرمال بودن یا نبودن داده‌ها استفاده شد تا مشخص شود از کدام دسته از آزمون‌های پارامتریک یا ناپارامتریک باید استفاده شود. جدول ۱ وضعیت نرمال بودن متغیرها نشان می‌دهد

جدول ۱: سنجش وضعیت نرمال بودن متغیرها از طریق آزمون کولموگوروف اسمیرنوف

متغیرهای تحقیق	میانگین	انحراف استاندارد	معناداری سطح آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف
افزایش موقعیت رقابتی	۵/۱۱	۰/۵۸	۰/۰۹
طراحی سیستم مدیریت دانش	۵/۴۲	۰/۶۲	۰/۳۶
برنامه پیاده‌سازی مدیریت دانش	۴/۷۵	۰/۵۳	۰/۵۶
دانش دریافت شده پس از پیاده‌سازی سیستم مدیریت	۵/۳۶	۰/۴۸	۰/۴۵
کاربرد مدیریت دانش سازمانی ۲۰۰ و ارتقاء موقعیت رقابتی سازمان	۴/۹۲	۰/۶۱	۰/۴۱
کاربرد مدیریت دانش سازمانی ۲۰۰ و دانش واقعی دریافت شده	۵/۲۵	۰/۵۹	۰/۸۲

با توجه به نتیجه آزمون ارائه شده در جدول ۱، چون مقادیر سطح معناداری برای تمام متغیرها بیشتر از ۵ درصد است، فرض صفر با خطای ۵ درصد تایید می‌شود. پس با سطح معنی داری ۵ درصد می‌توان پذیرفت که توزیع نمرات متغیرها در همه موارد نرمال است. این امر نشان می‌دهد توزیع عامل‌ها در پاسخ‌های ارائه شده به متغیرهای این تحقیق نرمال است و از این رو می‌توان از آزمون‌های پارامتریک برای بررسی روابط میان متغیرها استفاده کرد.

### آزمون فرضیه‌های پژوهش

با توجه به ماهیت رابطه‌ای فرضیه‌های پژوهش و نرمال بودن توزیع عامل‌ها، از آزمون آماری تی تست تک نمونه‌ای برای سنجش شکاف‌های مدیریت دانش استفاده شد که نتایج این آزمون در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: ضرایب همبستگی متغیرهای تحقیق

نتیجه	سطح معناداری	انحراف معیار	میانگین	متغیرهای تحقیق
تایید	۰.۰۰۰	۰.۵۶	۳.۴	فرضیه اول: افزایش موقعیت رقابتی
تایید	۰.۰۰۰	۰.۵۸	۳.۲	فرضیه دوم: طراحی سیستم مدیریت دانش
تایید	۰.۰۰۰	۰.۵۳	۳.۱	فرضیه سوم: برنامه پیاده‌سازی مدیریت دانش
تایید	۰.۰۰۰	۰.۵۲	۳	فرضیه چهارم: دانش دریافت شده پس از پیاده‌سازی سیستم مدیریت
تایید	۰.۰۰۰	۰.۵۹	۲.۹۸	فرضیه پنجم: کاربرد مدیریت دانش سازمانی ۲.۰ و ارتقاء موقعیت رقابتی سازمان
تایید	۰.۰۰۰	۰.۴۹	۲.۹۳	فرضیه ششم: کاربرد مدیریت دانش سازمانی ۳.۰ و دانش واقعی دریافت شده

داده‌های جدول ۲، بیانگر این است که شش فرضیه طرح شده تحقیق تایید شده است. در این آزمون مقدار احتمال مربوط به بررسی معنی‌داری فرض برابر با ۰/۰۰۰ است.

که از ۰/۰۵ کوچکتر است. بنابراین، با ضریب اطمینان ۹۵٪ می‌توان فرض صفر را مبنی بر کاربرد مدیریت دانش سازمانی 2.0 مبتنی بر تحلیل شکاف مدیریتی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از دیدگاه مدیران رابطه معناداری وجود دارد را تایید کرد. در این آزمون انحراف معیار برابر ۱.۱۸ و میانگین نیز برابر با ۳.۶۵ بود.

### بحث و نتیجه‌گیری

در این تحقیق با مطالعه مقالات و کتب مختلف در زمینه شکاف‌های پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش با استفاده از چارچوب ارائه شده توسط لین و تی سنگ، ۶ شکاف ارائه شد. با بررسی‌های انجام شده شکاف پنجم که شکاف میان دانش مورد نیاز برای ارتقاء موقعیت رقابتی سازمان از دیدگاه مدیران ارشد و از سوی دیگر دیدگاه کارکنان است، دارای بیشترین مقدار فاصله با وضعیت مطلوب است. در واقع جایگاه شغلی افراد با درک آنها در خصوص استراتژی‌های مدیریت دانش متفاوت است. بنابراین، هماهنگی میان درک تمامی کارکنان در جایگاه‌های شغلی مختلف و اهداف و طرح تائید شده توسط تمامی آنان برای سیستم مدیریت دانش یکی از مسائل کلیدی در پیاده‌سازی مدیریت دانش می‌باشد. شکاف بعدی که دارای کمترین مقدار است، شکاف ششم است. این شکاف در برگیرنده بهبود مستمر فرایند و نقش افراد در سازمان است. بنابراین، سازمان باید فضایی ایجاد کند تا از طریق آن کارکنان را به اشتراک‌گذاری دانش و خلاقیت تشویق نماید. اگر کارکنان برای این امر تشویق نشوند از مشارکت در پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش امتناع خواهند ورزید. در نتیجه، کارکنان دانش خود را به اشتراک نگذاشته و فرآیند کسب دانش‌های مورد نیاز سازمان با مشکل مواجه خواهد شد. افزون بر آن، کارکنان دانشی تمایلی به اشتراک‌گذاری دارایی‌های معنوی خود با سایرین نداشته و رقابت میان کارکنان دانشی اغلب مانع اشتراک‌گذاری دانش میان آنها می‌شود. قدرت دانش، ناشی از دانسته‌های کارکنان دانشی است و به منظور تشویق آنان به اشتراک‌گذاری دانش، نیاز به سیستم‌های انگیزش دهی قوی است. در غیر این صورت تنها رقابت کاذب

میان آنها باقی می ماند و اشتراک گذاری دانش جهت دستیابی سازمان به مزیت رقابتی نادیده گرفته خواهد شد و این زمانی است که شکاف ششم در سازمان پدید می آید. این امر بدان دلیل رخ می دهد که در بسیاری از کتابخانه ها از جمله کتابخانه های مورد بررسی، کارکنان را به خاطر دانشی که دارند تشویق می کنند، نه به خاطر اشتراک گذاری دانش. بنابراین، نقش سیستم های ارزیابی عملکرد، سیستم های اندازه گیری و نظایر آن که به طور مستمر عملیات مختلف را مورد ارزیابی قرار می دهند در اینجا پررنگ تر می شود. نتایج حاصل، حاکی از آن است که در سایر شکاف ها، باید الزاماتی برای پوشش آنها فراهم نمود، از جمله بین برنامه ریزی برای پیاده سازی سیستم مدیریت دانش و میزان پیشرفت آن و یا میزان اثربخشی سیستم ها، باید مکانیزم هایی جهت بررسی آن صورت گرفته و نتایج آن مورد ارزیابی مجدد قرار گیرد. از سوی دیگر بررسی شد که آیا ابزارهای فناوری اطلاعات موجود در کتابخانه پاسخگوی نیازهای مدیریت دانش کتابخانه بوده اند و تا چه حد توانسته اند در بهبود شکاف های مدیریت دانش مورد استفاده قرار گیرند. نتایج حاکی از آن است که ابزارهای فناوری اطلاعات می تواند باعث بهبود کلیه شکاف های شش گانه بشود.

لذا، برای رسیدن به نتایج مطلوب لازم است به مسائل و موضوعات مربوط به فناوری اطلاعات بیشتر پرداخته شود. چرا که بر اساس نظرات پاسخ دهندگان در حال حاضر ابزارهای موجود کتابخانه پشتیبانی موثری از فرآیندهای مدیریت دانش بعمل نمی آورد. اگر چه ظرفیت های زیادی می توان برای آن متصور شد. به عنوان نمونه بررسی ها نشان می دهد که کتابخانه در زمینه شکاف های پنجم و ششم در حد ضعیفی قرار دارند. به عبارت دیگر، ابزارهای فعلی فناوری اطلاعات در کتابخانه نمی توانند در این شکاف ها موثر واقع شود. بنابراین، پیشنهاد می شود کتابخانه عملکرد ابزارهای فناوری اطلاعاتی مورد نظر را مورد بازبینی قرار داده و همسو با برنامه های سیستم مدیریت دانش و به طور همزمان برنامه ریزی مناسبی در خصوص سازگاری فناوری اطلاعات صورت گرفته تا بستر مناسب برای اجرای کارآمد فرایندهایی نظیر سیستم ارزیابی، ارتقاء و نیز طراحی

سیستم‌های جهت مشارکت بیشتر کارکنان و ایجاد فرهنگ اشتراک گذاری دانش خود قرار گیرد.

همانطور که مشاهده می‌شود و در پیشینه‌های مورد بررسی در این تحقیق نیز به آن اشاره شد، با توجه به نتیجه آزمون ارائه شده در جدول ۱، چون مقادیر سطح معناداری برای تمام متغیرها بیشتر از ۵ درصد است، فرض صفر با خطای ۵ درصد تایید می‌شود. همچنین، نتایج این تحقیق بر این موضوع تاکید دارد که تمامی شکاف‌های مورد بررسی در پژوهش حاضر در کتابخانه‌های دانشگاهی دولتی شهر تهران وجود دارد. در بیشتر موارد وضعیت این شکاف‌ها متوسط و رو به ضعیف ارزیابی شد که باید پیش از پیاده‌سازی این سیستم در جهت پرطرف نمودن آنها اقدام نمود. ضمن این که برای رسیدن به نتایج مطلوب توجه به کاربرد فناوری اطلاعات در این گونه کتابخانه‌ها تاثیر گذار است.

در ادامه با توجه به نتایج حاصل از پژوهش، پیشنهادهایی ارائه می‌شود:

۱. با توجه به یافته‌های تحقیق در فرضیه اول، از آنجائی که شناسایی دانش‌های کلیدی به‌منظور کسب مزیت رقابتی و باقی ماندن در بازار رقابتی به شمار می‌روند و با عنایت بر این که بازار رقابتی دارای ثبات نبوده و دائم در حال تغییر است، پیشنهاد می‌شود با ایجاد و ذخیره‌سازی دانش به سازمان در ردیابی این تغییرات و بروز عکس‌العمل مناسب در برابر آنها کمک کنند.

۲. با توجه به یافته‌های تحقیق در فرضیه دوم، پیشنهاد می‌شود انطباق میان درک مدیران ارشد و طرح تصویب شده برای اجرای سیستم مدیریت دانش انجام گیرد. چرا که با درک جایگاه سازمان در محیط داخلی و خارجی، مدیران ارشد برنامه‌ریزی مناسب‌تری به‌منظور پیاده‌سازی مدیریت دانش تدوین خواهند کرد.

۳. با توجه به یافته‌های تحقیق در فرضیه سوم، در راستای ایجاد تمایل کارکنان به اشتراک گذاری دانش و یا ایجاد توانایی در آنان در درک صحیح سیستم مدیریت دانش، لازم است سازمان پیش از معرفی سیستم مدیریت دانش، طرح جامع و منطقی برای کل سازمان ارائه دهد. با این وجود، ممکن است به‌دلیل عدم درک کامل سیستم مدیریت

دانش و چستی آن از سوی کارکنان و القای این دیدگاه که با استفاده از این سیستم و اشتراک گذاری دانش خود ممکن است تاثیرات منفی بر روی ارزش و جایگاه شخصی آنان بوجود آید، اختلاف نظرهایی وجود داشته باشد.

۴. به منظور تعیین اینکه آیا سازمان می تواند پس از پیاده سازی فعالیت های مدیریت دانش، مزیت رقابتی خود را توسعه دهد، پیشنهاد می شود سیستم کاملی به منظور ارزیابی فعالیت صورت گیرد و ارزیابی خود را در ارزیابی منابع و پردازشگرهای دانشی به عمل آورند.

۵. از آنجائی که ایجاد و به کارگیری دانش جدید یکی از مسئولیت های رایج برای هر دپارتمان یا گروه های کارشناسی در شرکت های دانش محور است، پیشنهاد می شود مدیران و مسئولین اجرایی در این فرآیند مشارکت جدی داشته باشند.

۶. از آنجائی که کارکنان زمان بسیاری را صرف ارتقاء سطح دانشی خود جهت بهبود عملکردشان در سازمان می کنند، پیشنهاد می شود سازمان فضایی ایجاد نماید تا از طریق آن کارکنان را به اشتراک گذاری دانش و خلاقیت تشویق نماید.

## منابع

۷. ایزری، م؛ شائمی، ع؛ طالبی، ه. و منافی، س. (۱۳۹۱). بررسی شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب مدیریت دانش در صنعت خودروی ایران. *مدیریت دولتی*، ۳ (۶): ۱۹-۳۴.
۸. اردکانی، س؛ صادقی آرائی، ز. و صیادی تورانلو، ح. (۱۳۸۸). تجزیه و تحلیل شکاف خدمات در بانک‌های دولتی شهرستان یزد و رتبه بندی آن‌ها با استفاده از تکنیک TOPSIS. *مجله پژوهش‌های مدیریت*، ۱۵ (۹): ۶۷-۵۱.
۹. تاریخ، م؛ میرزائی سروکلانی، ر. و الوندی، ن. (۱۳۹۱). بررسی شکاف‌های پیاده سازی سیستم‌های مدیریت دانش با استفاده از تکنیک آنالیز فاصله (مورد کاوی: شرکت ایران خودرو). *مطالعات مدیریت صنعتی*، ۹ (۲۵): ۵۱-۸۴.
۱۰. تاوانلی، چ (۱۳۸۰). مدیریت دانش و کتابخانه‌های دانشگاهی. ترجمه مهدی خادمیان. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۴ (۳): ۹۹-۱۲۰.
۱۱. حاضری، الف؛ صراف زاده، م (۱۳۸۵). مدیریت دانش در دانشگاه‌ها و نقش کتابخانه‌های دانشگاهی، نما. (۴) ۵.
۱۲. حسن زاده، م (۱۳۸۳). نقش کتابداران و اطلاع‌رسانان در مدیریت دانش سازمانها (با نگاهی به سر فصل‌های مقاطع سه گانه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران). *فصلنامه کتاب*، ۱۵ (۵۹): ۱۰۱-۱۱۳.
۱۳. فرخی استاد، م؛ پودینه، م؛ سنچولی، ح؛ کیوانی، ش (۱۳۹۲). بررسی تاثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر رضایتمندی مشتریان با استفاده از مدل ترکیبی کانو و تحلیل شکاف. *کنفرانس مدیریت، چالش‌ها و راهکارها*. شیراز.
۱۴. دانش فرد، ک و ذاکری، م (۱۳۸۹). تاثیر مدیریت دانش بر تقویت توان رقابت شرکت‌های مهندسی مشاور. *بصیرت*، ۴۵: ۲۱-۳۷.
۱۵. سادات موسوی، ع؛ تاج الدینی، الف (۱۳۸۵). کتابخانه‌های اجتماعی: نسل جدید کتابخانه‌ها در تعامل و تقارن با جنبش 2.0. *فصلنامه کتاب*، ۲۲ (۱): ۱۱۱-۱۲۴.
۱۶. محمدی، ح (۱۳۸۸). مدیریت دانش در سازمانهای دولتی. *تدبیر*، ۱۲۲ (۷): ۳۰-۳۴.
۱۷. زمانی، ب (۱۳۸۶). بررسی زیرساخت‌های مدیریت دانش در دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه اصفهان از دیدگاه اعضای هیأت علمی و ارائه راهکارهایی برای بهبود آن. *رشد*، ۲۵ (۱۵): ۶۳-۴۹.
۱۸. بردبار، غ و کنجکاو منفرد، ا (۱۳۸۹). *ارائه و بررسی یک ساختار مدیریت دانش سازمان برای کمک به توسعه فرهنگ دانش*. همایش ملی چالش‌های مدیریت و رهبری در سازمانهای ایرانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اصفهان.
19. Gross, J. & Lyn, L. (2008). Twenty three steps to Learning web2. *The Electronic Library*, 26 (6): 790-802.
20. Cahill, K. (2009). Building a virtual branch at Vancouver public library using web2 tools program. *Electronic library and information systems*, 43(2): 140-155.
21. Tseng, S., & Lin, C. (2005). *Bridging the implementation gaps in the Knowledge management system for enhancing Corporate Performance. Export systems with Applications*, 29(16): 163-173.
22. Bebensee, T. (2010). Knowledge Management 2.0: Exploring the Impact of web 2.0 on Knowledge Management. *Library and Information Science Research*, 5 (29): 156-178.
23. Charles T. Townley (2001). Knowledge Management and Academic Libraries. *College & Research Libraries*, 25(7): 456-479.



24. Chua, A. Y. K. & D. H. Goh (2010). A study of Web2.0 application in library websites. *Library & Information Science Research*, 19(32): 203- 211.
25. Cornelius, D. (2008). Knowledge Management in 2.0 World. *Journal of knowledge management*, 65(37): 249-267.
26. Coyle, K. (2007). Managing Technology: The Library Catalog in a 2.0 World. *Journal of Academic Librarianship*, 14(2): 289- 291.
27. Chen, S., Ouyang, R., & Chu, B. (2009). *Managing Knowledge for Innovation*. Long Range Planning, 35(3): 1- 25.
28. Hung Y. C et al (2005). Critical factors in adopting a kms for the pharmaceutical industry. *Industrial M & Data systems*, 105(2): 164- 183.
29. Jain, P. (2010). An empirical study of knowledge management in university libraries in SADC countries. *Journal of management*, 19(84): 312-329.
30. Medge, O. (2010). Knowledge Management in Libraries. *Library and Information Science Research*, (14): 92- 98.
31. Miller, P. (2005). Web2: building the new library. *Ariadne*, 23(45): 278-295.
32. Moria, L. (2009). Web 2.0 implications on Knowledge management. *Journal of knowledge management*, 13(1): 120- 134.
33. Paroutis, S., & Al-Saleh, A. (2009). Determinants of Knowledge sharing using web 2.0 technologies. *Journal of knowledge management*, 13(27): 52-63.
34. Shimazu, H., Koike, S. (2007). Km 2.0 Business Knowledge Sharing in the web 2.0 ages. *NEC.thechnical journal*, 2 (2): 50- 54.
35. Tian, j. (2009). Knowledge management and Knowledge creation in academia: A study based on sueveys in a japannese research university. *Journal of knowledge Management*, 13(2): 76- 92.
36. Tseng, S. (2008). The effects of information technology on Knowledge management Systems. *Export system with Applications*, Vol. 35(19): 150- 160.
37. Vashishta, R., Kumar, R., & Chandra, A. (2010). Barriers and facilitators to Knowledge management: evidances from Selected Indian universities. *The IUR Journal of Knowledge Management*, 8(4): 7-24.

استناد به این مقاله: DOI: 10.22091/stim.2018.3284.1218 شناسه دیجیتال

نوروزی، ی؛ حسین زاده، م و محمدی، م (۱۳۹۷). «کاربرد مدیریت دانش سازمانی ۲.۰ (EKM2.0) مبتنی بر تحلیل شکاف مدیریتی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از دیدگاه مدیران». علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۴(۳)، ۱-۱۷.