



Research Paper

Improvement of Information Services in the Libraries of Medical Sciences Universities in Iran by the Knowledge Management Approach



Saeed Ghafari¹ , Sorayya Ziaei¹, Hamid Ghazizadeh¹, *Sholeh Zakiani¹

1. Department of Knowledge & Information Sciences, Payame Noor University, Tehran, Iran.



Citation Ghafari S, Ziaei S, Ghazizadeh H, Zakiani Sh. [Improvement of Information Services in the Libraries of Medical Sciences Universities in Iran by the Knowledge Management Approach (Persian)]. *Journal of Modern Medical Information*. 2023; 9(2):110-121. <https://doi.org/10.32598/JMIS.9.2.6>

<https://doi.org/10.32598/JMIS.9.2.6>



Article Info:

Received: 05 Nov 2022

Accepted: 26 Apr 2023

Available Online: 01 Jul 2023

Key words:

Knowledge management,
Information services,
Medical libraries, Iran

ABSTRACT

Objective Knowledge management can create a sustainable competitive advantage in a dynamic environment. The current study aims to provide a model for improving information services in libraries of medical sciences universities in Iran based on knowledge management components (information technology, culture, and strategies).

Methods This is a descriptive-analytical survey. The study population consists of 630 managers of the libraries of medical sciences universities in Iran in 2021-2022. The sample size was determined 373 using Cochran's formula and sampling was done by a simple random method. The data collection tool was a researcher-made questionnaire including the Asian productivity organization's knowledge management scale and the LibQUAL questionnaire. Descriptive statistics (frequency, percentage, and mean) and inferential statistics (correlation test, multiple regression analysis, and confirmatory factor analysis) were used for data analysis performed in AMOS software, version 24.

Results The knowledge management component of information technology had the strongest correlation with the quality of information services ($\beta=0.26$), followed by the organizational culture component ($\beta=0.23$). The component of strategy ranked third was with a beta value of 0.22.

Conclusion The knowledge management components of information technology, organizational culture and organizational strategies are effective on the promotion of information services in the libraries of medical sciences universities in Iran. The library managers should pay more attention to the improvement of information technology infrastructures in libraries and optimize the processes and strategies by improving the organizational culture.

* Corresponding Author:

Sholeh Zakiani, PhD.

Address: Department of Knowledge & Information Sciences, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Tel: +98 (912) 3974426

E-mail: sholeh.zakiani@student.pnu.ac.ir

Extended Abstract

Introduction

Knowledge management as a factor for the competitiveness of libraries has been the basis for improving services and raising the rank of the Ministry of Health as a parent organization. It is essential that libraries as the custodians of health information systems and knowledge management as a practice in the dissemination of knowledge, receive attention [1]. Medical science libraries should pay attention to the information needs of their users and take effective steps in increasing the quality of providing information; by adopting new approaches, they should be user-oriented and provide services based on users' needs [2-3]. Since employees leave the libraries after the end of their contracts or retirement, by implementing knowledge management, a step should be taken in creating and maintaining a culture of learning and maintaining knowledge and information [4]. Knowledge of the methods and results of knowledge management can be effective in the policies and decisions of managers of medical sciences universities [5]. Knowledge management provides an effective solution for providing information services in organizations and libraries and creates added value for the organization by converting the information of the organization's employees into information and knowledge assets. So far, no comprehensive study has been conducted to examine the relationship between knowledge management components and the promotion of information services in libraries of medical sciences universities in Iran. Therefore, this study aims to examine, according to the perceptions of the managers of the studied libraries, which of the knowledge management components (information technology, organizational culture and organizational processes), to what extent and with what priority, affect the promotion of information services in libraries of medical sciences universities in Iran.

Methods

This is a descriptive-analytical study. The study population consists of all managers of central libraries, college libraries and hospital libraries of medical sciences universities in Iran. To determine the sample size, Cochran's formula was used and sampling was done by a simple random sampling method. In this regard, 56 libraries were selected from 64 central libraries, 181 from 345 college libraries, and 136 from 221 hospital libraries were selected (total=373). The data collection tool was a self-made questionnaire with two parts. The first part

surveys demographic characteristics, and the second part included two sections with items related to knowledge management and library services. The first section used the Asian productivity organization's knowledge management scale. The second section was a LibQUAL model-based questionnaire with three dimensions: Affect of service, Information control, and library as a place. Cronbach's α coefficients for the subscales of the questionnaire were higher than 0.7; thus, the reliability of the questionnaire was confirmed. To determine the construct validity of the questionnaire, confirmatory factor analysis was used in AMOS software, version 24. To analyze the data, descriptive statistics (frequency, percentage, mean) and inferential statistics (correlation test, multiple regression analysis) were used.

Results

The data of knowledge management and its components had normal distribution. The structural equation modeling for assessing the effect of knowledge management components on the quality components of library information services showed the good fit of the model. Thus, the study model was approved. Examining the Pearson correlation coefficients showed that the components of knowledge management had a positive and significant relationship with the quality of library information services. The results of analysis of variance showed that the information technology component of knowledge management had the strongest relationship with the quality of information services ($\beta=0.26$, $P<0.001$) followed by the component of organizational culture ($\beta=0.23$). The component of organizational processes had a beta value of 0.22. These results indicates that with increase of knowledge management, the quality of information services in the libraries can be improved.

Conclusion

The results of the study showed that among the components of knowledge management, the component of information technology had the greatest effect on the promotion of information services in libraries and is ranked first among the components of knowledge management. Thus, by strengthening the infrastructure of information and communication technology, it is possible to provide the best information services to the researchers, college students and library users. The component of organizational culture ranked second. In the libraries of medical sciences in Iran, by using the criteria of organizational culture, it is possible to make a change in improving the quality of information services. The component of organizational processes ranked third. In the



libraries of medical sciences, with an emphasis on the organizational strategies, we can see changes and developments in the information services.

Ethical Considerations

Compliance with ethical guidelines

The paper was approved by the Ethic committee of [Payame Noor University](#) (Code: R.HUMS.REC.1401.275).

Funding

The present article is the result of PhD thesis of Shole Zakiani, approved by Mashahd [Payame Noor University](#).

Authors' contributions

All authors equally contributed to preparing this research article.

Conflicts of interest

The authors declared no conflict of interest.



مقاله پژوهشی

ارتقای خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور با تأکید بر مدیریت دانش

سعید غفاری^۱، ثریا ضیایی^۱، حمید قاضی‌زاده^۱، *شعله زکیانی^۱

۱. گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.



Citation Ghafari S, Ziaei S, Ghazizadeh H, Zakiani Sh. [Improvement of Information Services in the Libraries of Medical Sciences Universities in Iran by the Knowledge Management Approach (Persian)]. *Journal of Modern Medical Information*. 2023; 9(2):110-121. <https://doi.org/10.32598/JMIS.9.2.6>

doi <https://doi.org/10.32598/JMIS.9.2.6>

چکیده

هدف مدیریت دانش می‌تواند یک مزیت رقابتی پایدار در یک محیط پویا ایجاد کند. پژوهش حاضر با هدف ارائه مدلی برای بهبود خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران براساس مؤلفه‌های مدیریت دانش (فناوری اطلاعات، فرهنگ و راهبردها) انجام شده است.

روش‌ها تحقیق حاضر از نوع توصیفی تحلیلی به روش پیمایشی با رویکرد کاربردی و با جامعه آماری ۶۳۰ نفر از مدیران کتابخانه‌های مرکزی و اقماری دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور در بازه زمانی ۱۴۰۰ تا ۱۴۰۱ بود. حجم نمونه با متد کوکران ۳۷۳ نفر و به روش تصادفی ساده بود. ابزار پژوهش پرسش‌نامه خودساخته محقق با تلفیقی از پرسش‌نامه استاندارد سازمان بهره‌وری آسیایی و پرسش‌نامه لایب‌کوال بود. جهت تحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و آمار استنباطی تحلیل رگرسیونی خطی چندگانه، تحلیل مسیر، تحلیل عامل تأییدی در نرم‌افزار آموس نسخه ۲۴ استفاده شد.

یافته‌ها نتایج نشان داد مؤلفه فناوری مدیریت دانش با ضریب بتای ۰/۲۶، قوی‌ترین رابطه همبستگی را با کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی داشت. متغیر فرهنگ سازمانی با مقدار بتای ۰/۲۳ در مرتبه دوم و متغیر استراتژی، با مقدار بتای ۰/۲۲ قرار داشت.

نتیجه‌گیری نتایج تحقیق نشان داد در بین مؤلفه‌های مدیریت دانش، به ترتیب اولویت فناوری اطلاعات، فرهنگ سازمانی و استراتژی‌های سازمانی بر ارتقا و بهینه‌سازی خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌ها تأثیرگذار هستند. بنابراین مدیران کتابخانه‌ها جهت ارائه بهترین خدمات اطلاع‌رسانی، بایستی توجه خاص به ارتقای فناوری اطلاعات در کتابخانه‌ها داشته و سپس با رویکرد ارتقای فرهنگ سازمانی به اصلاح فرایندها و استراتژی‌های ساختاری بپردازند.

اطلاعات مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴ آبان ۱۴۰۱

تاریخ پذیرش: ۰۶ تردادیهشت ۱۴۰۲

تاریخ انتشار: ۰۱ تیر ۱۴۰۲

کلیدواژه‌ها:

مدیریت دانش، خدمات اطلاع‌رسانی، کتابخانه علوم پزشکی، ایران

* نویسنده مسئول:

شعله زکیانی

نشانی: تهران، دانشگاه پیام نور، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی.

تلفن: ۳۹۷۴۴۲۶ (۹۱۲) +۹۸

پست الکترونیکی: sholeh.zakiani@student.pnu.ac.ir

مقدمه

دقیق بیماری کرونا، برنامه‌های آموزش آنلاین، انتشار اطلاعات از طریق ایمیل و پیامک، ارائه خدمات کتابخانه در رسانه‌های اجتماعی، پایگاه‌های اطلاعاتی، کتب و نشریات و روزنامه‌های آنلاین ارائه شود [۱۲]. آدوین و همکاران در پژوهشی با بررسی استفاده از همکاری رسانه‌های اجتماعی و مدیریت دانش در متخصصین اطلاع‌رسانی سلامت در نیجریه، فقر فرهنگی در استفاده از فناوری‌های نوین را بزرگ‌ترین مانع دانسته‌اند. راهکار پیشنهادی آنان، آموزش متخصصین اطلاع‌رسانی با ابعاد اساسی مدیریت دانش و رسانه‌های اطلاعاتی و اجتماعی بود [۱۳]. دیوید وست بیان کرده مدیریت دانش با تأکید بر فناوری، برای سازمان‌ها اختیاری است، اما برای کتابخانه‌های دانشگاهی که قصد دیجیتالی شدن در عرصه اطلاعات دارند اجباری است [۱۴]. نیکومو و همکاران با مطالعه کتابخانه شهر ژوهانسبورگ از منظر استراتژی ثابت کردند که کتابخانه استراتژی مؤثری برای مدیریت دانش ضمنی کتابداران و کاربران ندارد. پیشنهاد آنان، ایجاد یک گروه برای ثبت و ضبط دانش ضمنی و به‌اشتراک‌گذاری با هدف ارائه خدمات در کتابخانه‌ها بود [۱۵]. مطالعه اناکریره و اونیانچا در زمینه شیوه‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی منتخب در نیجریه و آفریقای جنوبی نشان داد برای پیشبرد ارائه خدمات با کیفیت بهتر، فرهنگ‌سازی مدیریت دانش و اشتراک مداوم دانش ضروری است [۱۶]. اکبری در مطالعه‌ای در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نشان داد فرهنگ سازمانی عامل زمینه‌ساز در رسیدن به اهداف مدیریت دانش بوده تا مدیران از نیل به اهداف تعیین‌شده، اطمینان یابند و دغدغه مقاومت در برابر عملی شدن برنامه مدیریت دانش را نداشته باشند [۱۷]. خادمی‌زاده و همکاران در پژوهشی با بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی پیشنهاد دادند فرهنگ مشارکتی جایگزین فرهنگ سلسله‌مراتبی حاکم بر کتابخانه‌های مورد مطالعه شود تا پیاده‌سازی مدیریت دانش در این کتابخانه‌ها با موفقیت بیشتری همراه باشد [۱۸]. قاسمی و همکاران در پژوهشی در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی چنین بیان کردند عوامل انسانی (مدیریتی، فردی و آموزشی)، عوامل (ساختاری، محیطی، فرهنگی و اقتصادی) و عوامل فنی (امنیت، شبکه و زیرساخت و پشتیبانی)، بر اجرای مدیریت دانش در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تأثیر گذارند [۶].

بررسی پژوهش‌ها نشان داد مدیریت دانش راهکار مؤثری را برای خدمت‌رسانی اطلاعاتی در سازمان‌ها و کتابخانه‌ها ارائه می‌دهد و ارزش افزوده برای سازمان از طریق تبدیل اطلاعات کارکنان سازمان به اطلاعات و سرمایه‌های دانشی ایجاد می‌کند. با وجود این، بررسی‌های میدانی و کتابخانه‌ای نشان داد تاکنون مطالعه‌ای جامع به بررسی ارتباط مؤلفه‌های مدیریت دانش بر ارتقای خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران انجام نشده است. بنابراین این تحقیق بر آن است به بررسی

مدیریت دانش به‌عنوان عامل رقابت‌گرایی کتابخانه‌ها، زمینه‌ساز بهبود خدمات و ارتقای رتبه وزارت بهداشت به‌عنوان سازمان مادر بوده و ضروری است که کتابخانه‌ها به‌عنوان متولیان نظام‌های اطلاع‌رسانی سلامت، مدیران و کارکنان به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه‌سازان و مدیریت دانش به‌عنوان ابزار کاربردی در اشاعه دانش، اهمیت یابند [۱]. اخیراً راه‌حل بسیاری از سازمان‌ها و صنایع و شرکت‌های بین‌المللی درباره مشکلات اطلاعاتی و دانشی، مدیریت دانش است [۲]. کتابخانه‌های علوم پزشکی بایست ضمن توجه به نیازهای اطلاعاتی کاربران خود در افزایش کیفیت ارائه اطلاعات گام‌های مؤثری برداشته و با اخذ رویکردهای جدید، باید کاربرمحور بوده و خدمات مبتنی بر نیاز کاربران ارائه کنند [۳]. باتوجه به خروج کارکنان از کتابخانه‌ها به دلیل اتمام طرح و قرارداد و یا بازنشستگی، با اجرای مدیریت دانش، گامی در ایجاد و حفظ فرهنگ یادگیری و نگهداری دانش و اطلاعات برداشته می‌شود [۵]. همچنین مدیریت دانش با ایجاد ارتباطات رسمی و غیررسمی درون سازمانی، به کارکنان کمک می‌کند همزمان یاد گیرند که چگونه نیازهای مراجعان‌شان را برآورده کنند [۶]. آگاهی از کاربرد و نتایج حاصله از مدیریت دانش، می‌تواند در سیاست‌گذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌های مدیران دانشگاه‌های علوم پزشکی تأثیرگذار باشد [۷].

اگوو در پژوهشی با بررسی عوامل سازمانی به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده شیوه‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه فدرال در نیجریه نشان داد موفقیت مدیریت دانش به برخی عوامل زمینه‌ای فرهنگی، مانند حمایت کارکنان، مدیریت و میزان همکاری بین کارکنان بستگی دارد [۸]. به زعم لانگ‌زائو کاربردهای مدیریت دانش عمدتاً محدود به خدمات کتابخانه بوده و کتابخانه‌های دانشگاهی بایستی از طریق بازسازی ساختاری و استراتژی سازمانی خود سعی کنند انواع نیازهای کاربران را برآورده کنند [۹]. موروف بیان می‌کند که در یک جامعه دانش‌محور، خدمات سنتی کتابخانه‌ها نمی‌توانند نیازهای پیچیده کاربران را به‌طور کامل برآورده کنند. مدل وی، بر نقش کتابداران و انتقال آنان به جای کاربران تمرکز دارد. کتابداران، با اشتراک دانش به‌عنوان اهرم فرهنگی، اطلاعات را از طریق مهارت‌ها، تجارب، ابتکارات و کاوش در ارتباط با نیازهای کاربران انتقال می‌دهند [۱۰]. رافی و همکاران نشان دادند زمانی که برنامه‌های سازمان‌دهی آموزش کارکنان، حمایت از پروژه‌های تحقیقاتی نوآورانه و زیرساخت‌های فناوری کتابخانه در مدل مدیریت دانش ادغام شوند، عملکرد آموزش و پژوهش دانشگاه را بهبود می‌بخشند [۱۱]. اکونوکو و همکاران با مطالعه مقایسه‌ای ۲ کتابخانه دانشگاهی در نیجریه در زمان همه‌گیری کرونا نشان دادند که کاربران کتابخانه‌ها انتظار دارند خدمات آنلاین مانند دسترسی منابع، خدمات مرجع و کمک پژوهشی مجازی، اطلاعات

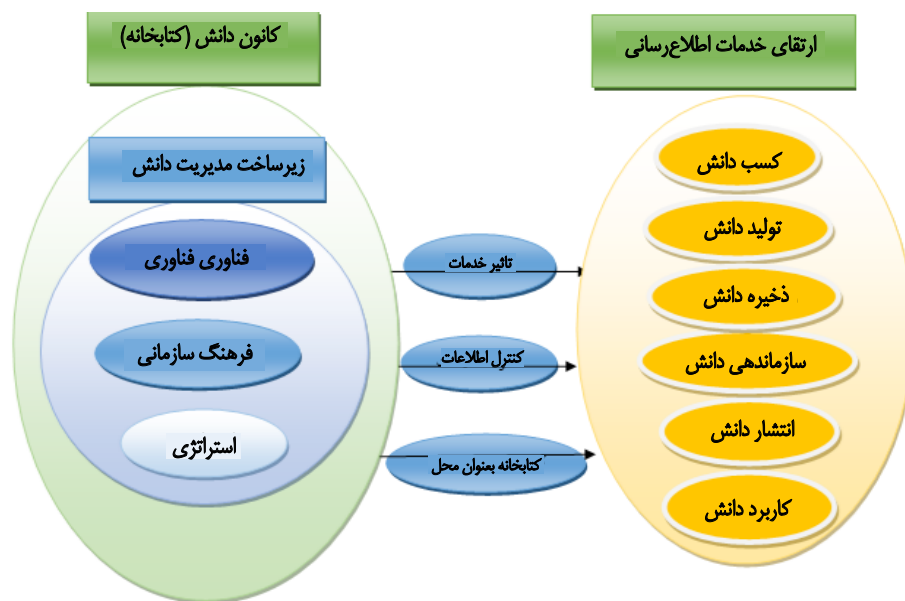
متغیرهای فناوری اطلاعات با ۵ گویه، فرهنگ سازمانی با ۴ گویه و استراتژی و فرایندهای سازمانی با ۵ گویه بود. قسمت دوم مربوط به گویه‌های سنجش خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ای مستخرج از پرسش‌نامه لایب‌کوال با ۳ قسمت تأثیر خدمات با ۷ پرسش، کنترل اطلاعات با ۸ پرسش و کتابخانه به‌عنوان محل با ۵ پرسش تنظیم شده بود. فرایند توزیع و جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، ۸۰ روز به طول انجامید. برای گردآوری داده‌ها حدود ۳۷۸ پرسش‌نامه توزیع شد و از این تعداد، ۳۷۳ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد و مبنای تحلیل قرار گرفت.

به‌منظور تعیین پایایی پرسش‌نامه، ۳۰ عدد پرسش‌نامه بین جامعه آماری توزیع شد و مقدار آلفای کرونباخ با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۳ محاسبه شد. میزان ضرایب آلفای کرونباخ به‌دست‌آمده برای متغیرهای حاصل از پرسش‌نامه بالاتر از ۰/۷ بود، بنابراین پایایی پرسش‌نامه تأیید شد. به‌منظور بررسی روایی گویه‌های تحقیق از تحلیل عاملی تأییدی در نرم‌افزار آموس نسخه ۲۴ استفاده شد. برای بررسی روایی گویه‌ها، بار عاملی مؤلفه‌ها باید بالاتر از ۰/۴ باشد. نتایج تحلیل توسط بار عاملی تمام مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌های پرسش‌نامه، معنی‌دار و از مقدار مطلوب برخوردار بود. همچنین شاخص‌های برازندگی مدل از مقادیر قابل‌قبولی برخوردار بودند. بنابراین روایی گویه‌ها و برازندگی مدل تأیید شد. جهت پاسخ به سؤالات پژوهش از آمار توصیفی شامل (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین) و آمار استنباطی (همبستگی، رگرسیون چندگانه، تحلیل عامل تأییدی) در نرم‌افزار آموس استفاده شد.

دیدگاه مدیران کتابخانه‌های مورد مطالعه بپردازد که کدامین مؤلفه از میان مؤلفه‌های مدیریت دانش مشتمل بر فناوری اطلاعات، فرهنگ سازمانی و فرایندها و استراتژی‌های سازمانی، تا چه میزان و با چه اولویتی بر ارتقای خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های علوم پزشکی تأثیر می‌گذارند؟ مدل مفهومی پژوهش بر مبنای نظریه داوینپورت و پروساک طراحی شده است که در تصویر شماره ۱ مدل مفهومی پژوهش مشاهده می‌شود.

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های توصیفی تحلیلی و کاربردی بود. جامعه آماری این پژوهش مشتمل بر مدیران کتابخانه‌های مرکزی، دانشکده‌های و بیمارستانی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور است. برای تعیین حجم نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با استفاده از فرمول کوکران استفاده شد که از ۶۴ کتابخانه مرکزی ۵۶ کتابخانه و از میان کتابخانه‌های اقماری از ۳۴۵ کتابخانه دانشکده‌ای، ۱۸۱ کتابخانه و از ۲۲۱ کتابخانه بیمارستانی، ۱۳۶ کتابخانه و به‌طور کلی ۳۷۳ نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسش‌نامه خودساخته و به روش لیکرت از خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد با امتیازهای ۱ تا ۵ تنظیم شد که خیلی کم به معنای کمترین ارزش و خیلی زیاد به معنای بیشترین ارزش است. پرسش‌نامه در ۲ بخش تنظیم شد. بخش اول پرسش‌نامه، در خصوص سؤالات جمعیت‌شناختی بود. بخش دوم پرسش‌نامه شامل ۲ قسمت مدیریت دانش و خدمات کتابخانه‌ای مرتبط با هدف پژوهش و دارای ۳۴ گویه بود. قسمت اول در خصوص سؤالات مربوط به مدیریت دانش مستخرج از پرسش‌نامه استاندارد سازمان بهره‌وری آسیایی مشتمل بر



تصویر ۱. الگوی پیشنهادی تحقیق

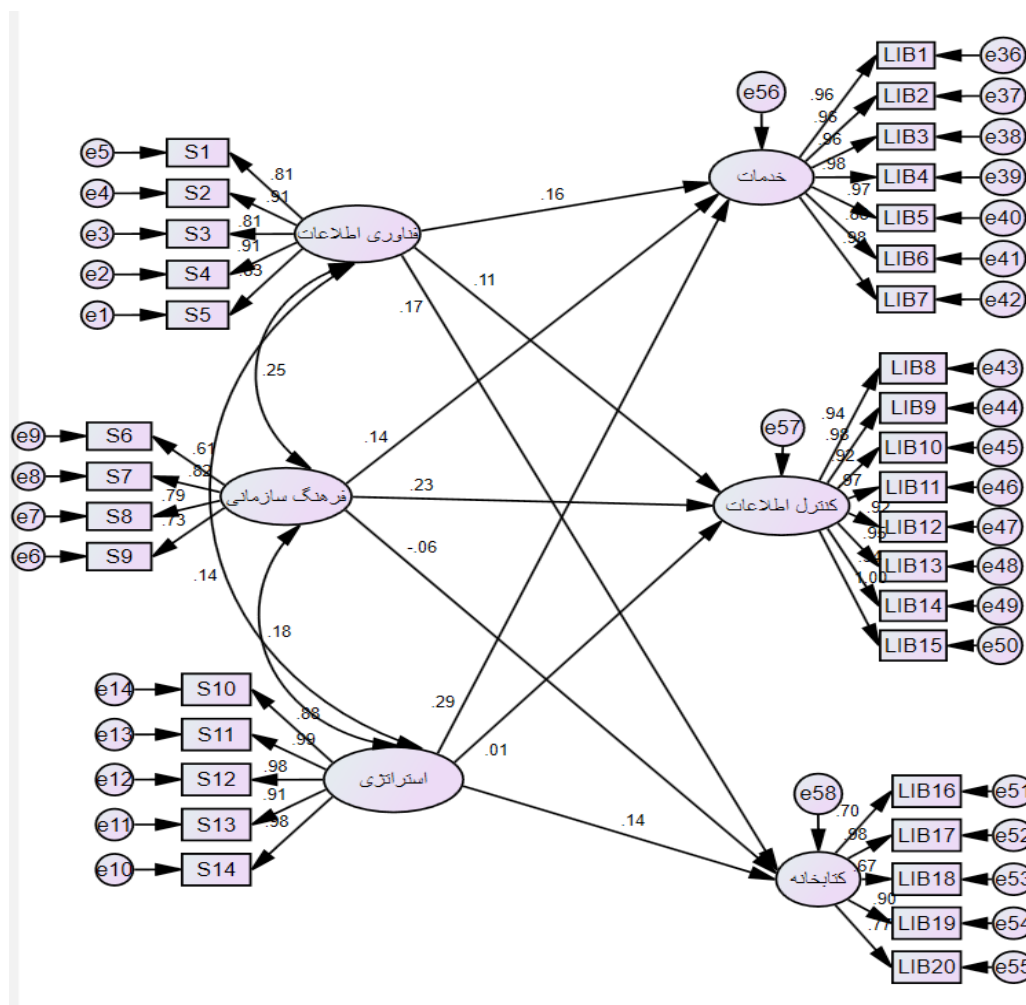
یافته‌ها

بررسی شاخص‌های توصیفی و استنباطی متغیرهای پژوهش

در این بخش شاخص‌های توصیفی با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف شامل میانگین، انحراف معیار، حداقل، حداکثر، چولگی و کشیدگی برای هر یک از متغیرهای پژوهش مشخص شده است. شاخص‌های مرکزی و پراکندگی مؤلفه مدیریت دانش و زیرمؤلفه‌های مربوط بر حسب ۲ کمیت چولگی و کشیدگی به ترتیب با امتیاز $-۱/۵۴$ و $۱/۱۶$ بین ۲ مقدار $+۲$ و -۲ قرار دارد و از توزیع نرمال برخوردار هستند. همچنین بررسی ۲ کمیت چولگی و کشیدگی این شاخص‌ها، برای کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی و زیرمؤلفه‌های مربوط به آن به ترتیب با نمرات $۰/۱۰$ و $-۰/۹۳$ نشان داد از توزیع نرمال برخوردار هستند.

به منظور آزمون روابط علی عوامل مؤثر بر مؤلفه‌های کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی، از روش تحلیل معادلات ساختاری استفاده شد. الگوی پیشنهادی برای تحلیل معادلات ساختاری در مجموع از ۲ حوزه ۶ متغیر تشکیل شده است که حوزه مدیریت دانش با مؤلفه‌های فناوری، فرهنگ سازمانی و استراتژی‌های سازمانی و

پس از توزیع تصادفی پرسش‌نامه‌ها، همان‌طور که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود، نتایج بررسی متغیرهای تحصیلات، رشته تحصیلی، سن، جنسیت و پست سازمانی در جدول شماره ۱ نشان می‌دهد که ۲۱۰ نفر (۵۶/۰۳ درصد) از مدیران مدرک لیسانس، ۱۳۰ نفر (۳۴/۸۵ درصد) مدرک فوق لیسانس و ۳۳ نفر (۸/۸۵ درصد) مدرک دکتری داشتند. ۱۴۶ نفر (۳۹/۱۴ درصد) از مدیران رشته کتابداری و ۲۲۷ نفر (۶۰/۸۶ درصد) مدرک غیرکتابداری داشته و سن افراد شرکت‌کننده در این مطالعه بین ۲۴ تا ۵۷ سال بود. همچنین میانگین سن ۳۸/۸۹ سال با انحراف معیار ۶/۲۱ سال بود. افراد نمونه مورد مطالعه متشکل از ۲۹۳ زن با ۷۸/۵ درصد و ۸۰ مرد با ۲۱/۴۵ درصد بودند که زنان بیشترین افراد نمونه بودند. همچنین در مطالعه حاضر ۳۶۲ نفر (۹۷/۰۵ درصد) با حکم رئیس و ۱۱ نفر (۲/۹۵ درصد) با حکم کارمند بودند.



تصویر ۲. مدل مفهومی برای بررسی تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر مؤلفه‌های کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها

جدول ۱. جدول توزیع فراوانی مطلق و نسبی تحصیلات مدیران کتابخانه‌های علوم پزشکی

متغیر	طبقه	تعداد (درصد)
تحصیلات	لیسانس	۲۱۰ (۵۶/۳۰)
	فوق لیسانس	۱۳۰ (۳۴/۸۵)
	دکتری	۳۳ (۸/۸۵)
رشته تحصیلی	کتابداری	۱۴۶ (۳۹/۱۴)
	غیر کتابداری	۲۲۷ (۶۰/۸۶)
سن	۲۳ تا ۳۰ سال	۱۸ (۸۳/۴)
	۳۱ تا ۴۰ سال	۱۵۹ (۶۳/۴۲)
	۴۱ به ۵۷	۱۹۶ (۵۵/۵۲)
جنسیت	زن	۲۹۳ (۷۸/۵۵)
	مرد	۸۰ (۲۱/۴۵)
پست سازمانی	رئیس	۳۶۲ (۹۷/۰۵)
	کارمند	۱۱ (۲/۹۵)
کل		۳۷۳ (۱۰۰)

حوزه کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها با مؤلفه‌های تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات و کتابخانه به‌عنوان محل اطلاعات است که در این تحقیق تأثیرات مؤلفه‌های مدیریت دانش بر ارتقای کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های مورد مطالعه بررسی و سنجش شد. نتایج این بررسی در تصویر شماره ۲ قابل مشاهده است. ضریب مسیر بین مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از نرم‌افزار آموس به دست آمد.

مدیریت دانش تأثیر معنادار داشته است. $P=0/039$ فرهنگ سازمانی نیز بر ۲ زیرمؤلفه خدمات $(P=0/01)$ و کنترل اطلاعات $(P=0/01)$ تأثیر معنادار داشته است. زیرمؤلفه استراتژی سازمانی نیز بر ۲ زیرمؤلفه خدمات $(P=0/01)$ و کتابخانه $(P=0/01)$ تأثیر معنی‌دار داشته است. $P=0$

بررسی برازندگی مدل پژوهش

مطابق نتایج بارهای عاملی تمام مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌های مدل تحقیق، معنی‌دار و از مقادیر مطلوب برخوردار بود. همچنین شاخص‌های برازندگی مدل هم از مقادیر قابل قبول برخوردار بودند در نتیجه مدل پیشنهادی پژوهش تأیید می‌شود.

ضرایب مسیر روابط مؤلفه‌ها

بررسی ضرایب مسیر روابط بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی در حالت تخمین استاندارد انجام شد. مطابق نتایج، زیرمؤلفه فناوری اطلاعات بر هر ۳ زیرمؤلفه خدمات $(P=0/015)$ ، کنترل اطلاعات $(P=0/041)$ و کتابخانه

جدول ۲. ضرایب رگرسیون سنجش تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها

P	t	ضریب رگرسیون استاندارد	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب رگرسیون
			خطای استاندارد	B	
$P<0/001$	۹/۰۸		۳/۷۰	۳۳/۵۹	مقدار ثابت (a)
$P<0/001$	۵/۴۶	۰/۲۶	۰/۱۳	۰/۷۱	فناوری (X1)
$P<0/001$	۴/۸۸	۰/۲۳	۰/۱۹	۰/۹۵	فرهنگ سازمانی (X2)
$P<0/001$	۴/۹۰	۰/۲۲	۰/۱۰	۰/۴۷	استراتژی (X)

بررسی تأثیرات متغیرهای پژوهش

بحث

هدف پژوهشگران در تحقیق حاضر پاسخ به این پرسش‌ها بود که از دیدگاه مدیران کتابخانه‌ها، آیا بین بهینه‌سازی خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی و ابعاد مدیریت دانش ارتباط معنی‌داری وجود دارد؟ به بیان دیگر اولویت تأثیرگذاری بر ارتقای خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها با کدام مؤلفه مدیریت دانش است؟ کدام مؤلفه با بیشترین تأثیر بر بهینه‌سازی خدمات اطلاع‌رسانی در الگوی پیشنهادی تحقیق حاضر مدنظر قرار می‌گیرد؟ این تحقیق در پی ارائه الگویی کاربردی مبنی بر اولویت‌بندی تأثیرگذاری مؤلفه‌های مدیریت دانش بر ارتقای خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها بود.

نتایج تحقیق نشان داد در میان مؤلفه‌های مدیریت دانش، مؤلفه فناوری اطلاعات و زیرساخت‌های فناوری و ارتباطات، بیشترین تأثیر را بر ارتقای خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها داشته و در رتبه اول مؤلفه‌های مدیریت دانش قرار دارد و با تقویت زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، می‌توان بهترین خدمات اطلاع‌رسانی را به جامعه محققین و دانشجویان و کاربران کتابخانه‌ها ارائه داد. متغیر فرهنگ سازمانی پس از مؤلفه فناوری اطلاعات در مرتبه دوم بود. این بدان معناست که در کتابخانه‌های علوم پزشکی، با به‌کارگیری معیار فرهنگ سازمانی به‌عنوان دومین مؤلفه مدیریت دانش، می‌توان در ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ها تحول ایجاد کرد. فرهنگ غنی سازمانی از جمله داشتن تعامل، ارتباط، تعهد، اشتراک دانش در میان مدیران، سیاست‌گذاران و نیروهای انسانی کتابخانه‌ها و غیره بوده که هر کدام از این مقوله‌ها در جای خود نیازمند بررسی و تحقیق هستند. بازسازی و اعتلای فرهنگ سازمانی در جهت حمایت برانگیزاننده و توان‌ساز مدیران و سیاست‌گذاران از کتابداران و نیروهای دانش و متخصص حوزه کتابداری در زمینه تولید، اشتراک‌گذاری، کاربردی کردن و ذخیره‌سازی دانش جدید در قلب رویه‌های مدیریت دانش قرار دارد. شدت این تحول باید به‌گونه‌ای باشد که تمام افراد خود را به نحوی در قبال جمع‌آوری، انتقال و تولید دانش مسئول بدانند. همچنین متغیر استراتژی‌های سازمانی با فاصله بسیار کمی از مؤلفه فرهنگ سازمانی، در مرتبه سوم قرار دارد. این بدان معناست که در کتابخانه‌های علوم پزشکی، در راستای ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، با تأکید بر مؤلفه فرایندها و استراتژی‌های سازمانی، به‌عنوان سومین مؤلفه مدیریت دانش، می‌توان شاهد تغییرات و تحولات در بدنه سیستم و ارتقای خدمات‌رسانی در کتابخانه‌ها بود.

بررسی نتایج تحقیق حاضر و تطابق آن با مطالعات انجام‌شده نشان داد مدیران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور معتقدند ارتقای خدمات اطلاع‌رسانی با تکیه بر مؤلفه‌های مدیریت دانش بوده که بیشترین تأکید بر مؤلفه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی آن است که این نتیجه به‌طور کامل با نتایج تحقیق

به‌منظور بررسی تأثیر مدیریت دانش بر کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها از روش‌های همبستگی و رگرسیون به شرح زیر استفاده شد.

همبستگی پیرسون

بررسی ضرایب همبستگی پیرسون بین مؤلفه‌های مختلف مدیریت دانش و کیفیت خدمات کتابخانه دوجه‌دو نشان داد مؤلفه‌های مدیریت دانش با کیفیت خدمات کتابخانه رابطه مثبت و معنی‌دار داشتند.

رگرسیون چندگانه

از آنجا که ضرایب همبستگی صرفاً رابطه دوجه‌دوی متغیرها را بدون در نظر گرفتن روابط سایر متغیرها در نظر می‌گیرد و در پژوهش حاضر چندین متغیر به‌طور هم‌زمان بر هم تأثیرگذار هستند، جهت بررسی هم‌زمان رابطه مؤلفه‌های مختلف مدیریت دانش بر کیفیت خدمات کتابخانه از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج بررسی در جدول شماره ۲ قابل مشاهده است.

نتایج آنالیز واریانس رگرسیون مدیریت دانش نشان داد منبع تغییر رگرسیون در سطح احتمال ۱ درصد معنی‌دار است ($P > 0/01$). این موضوع بیانگر این است که ۳ مؤلفه مدیریت دانش وارد شده به مدل، در مجموع توانسته‌اند تغییرات متغیرهای کیفیت اطلاع‌رسانی را تبیین کنند. قضاوت در مورد سهم و نقش هر یک از مؤلفه‌های مدیریت دانش در تبیین کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی را می‌توان از مقادیر بتا (ضرایب مسیر استاندارد) دریافت کرد. باتوجه‌به بتاهای به‌دست آمده، مؤلفه فناوری با ضریب بتای ۰/۲۶ قوی‌ترین رابطه را با کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی داشت ($P > 0/01$). به این معنی که با افزایش نمره فناوری، کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها نیز به‌طور معنی‌داری افزایش می‌یابد. متغیر فرهنگ سازمانی با مقدار بتای ۰/۲۳ پس از مؤلفه فناوری در مرتبه بعدی قرار گرفت. به این معنی که با افزایش نمره فرهنگ سازمانی، کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی به‌طور معنی‌داری افزایش می‌یابد. متغیر استراتژی، با مقدار بتای ۰/۲۲ رابطه مثبت و معنی‌دار با کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی نشان داد. این موضوع نشان می‌دهد با افزایش نمره استراتژی نیز کیفیت خدمات اطلاع‌رسانی به‌طور معنی‌داری افزایش می‌یابند.

طبق جدول شماره ۲، نتایج تحقیق نشان داد مؤلفه فناوری اطلاعات و زیرساخت‌های فناوری و ارتباطات با مقدار بتای ۰/۲۶ بیشترین تأثیر را بر ارتقای خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها داشته و در رتبه اول مؤلفه‌های مدیریت دانش قرار دارد. متغیر فرهنگ سازمانی با مقدار بتای ۰/۲۳ پس از مؤلفه فناوری اطلاعات در مرتبه دوم بود. همچنین متغیر استراتژی‌های سازمانی با مقدار بتای ۰/۲۲ با فاصله بسیار کمی از مؤلفه فرهنگ سازمانی، در مرتبه سوم قرار دارد.

ارتباط افراد با یکدیگر را ایجاد کرد. تمامی این راه‌حل‌ها منجر به خدمت‌رسانی بهینه در راستای اهداف کتابخانه‌ها و سازمان‌ها شکل می‌گیرد. شماری از این راهکارهای پیشنهادی عبارت‌اند از:

- انجام مطالعات کیفی توسط محققین حوزه کتابداری شاغل در کتابخانه‌ها در خصوص فناوری‌های نوین اطلاع‌رسانی؛
- ارتقای کیفی فناوری‌های اطلاعاتی جهت دسترسی به سامانه‌ها و بانک‌های اطلاعاتی؛
- ارتقای نرم‌افزار و سخت‌افزارهای مورد استفاده در کتابخانه‌ها
- آگاه‌سازی مدیران کتابخانه‌ها از مزایای استفاده از مدیریت دانش و فناوری‌های نوین اطلاعاتی؛
- جلب حمایت مدیران ارشد دانشگاه‌های علوم پزشکی در خصوص استفاده و تأکید بر مدیریت دانش و کارکنان دانشی؛
- ارتقای فرهنگ مشارکت کارکنان مبتنی بر فناوری‌های نوین اطلاعاتی به کمک کارگاه‌های آموزشی؛
- ایجاد محیط‌های همدلی و مشارکت کارکنان و مدیران مانند پست الکترونیک، گروه‌های گفت‌وگو، اتاق‌های گفت‌وگو و کنفرانس‌های صوتی و ویدئویی؛
- اصلاح روندها و فرایندهای سازمانی از طریق بازنگری و تدوین آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌های فرایندهای کاری کتابخانه‌ها در حیطه خدمات اطلاع‌رسانی؛

این مطالعه محدودیت‌هایی داشته که بزرگ‌ترین محدودیت، نبود مطالعات جامع در حیطه موضوع در سطح کتابخانه‌های حوزه سلامت بود. بررسی‌های میدانی و کتابخانه‌ای در بانک‌های اطلاعاتی کتابخانه‌های حوزه سلامت نشان داد مطالعاتی در خصوص بررسی تک‌تک متغیرها انجام شده اما به‌طور واضح مطالعه‌ای که تمامی متغیرهای مدیریت دانش و خدمات کتابخانه‌ای را بررسی و اولویت بندی کند، یافت نشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود موضوع تحقیق حاضر به‌طور اخص در دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور با انتخاب جامعه آماری همان دانشگاه و براساس نظرسنجی از تمامی کتابداران مربوطه انجام شود.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

کد مصوب کمیته اخلاق دانشگاه: R.HUMS.REC.1401.275.
مقاله حاضر از نظر معاونت پژوهشی دانشگاه پیام نور نیز مورد تایید قرار گرفت.

رافی [۱۱]، اکونوکو [۱۲]، آدوون [۱۳] و دیویدوست [۱۴] که مؤلفه فناوری اطلاعات را مقدم بر سایر مؤلفه‌های مدیریت دانش دانسته‌اند همسو و هم‌جهت است.

همچنین نتایج تحقیق حاضر نشان داد فرهنگ سازمانی به‌عنوان دومین مؤلفه مدیریت دانش، تأثیرگذار بر خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌هاست. درحالی‌که پژوهش‌های آگوو [۸]، موروف [۱۰]، اناکریره [۱۶]، اکبری [۱۷] و خادمی‌زاده [۱۸] نشان دادند فرهنگ سازمانی در اولویت کاربرد مدیریت دانش در خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌ها قرار دارد که با نتایج تحقیق حاضر هم‌خوانی ندارد.

سومین مؤلفه مدیریت دانش که در این تحقیق بررسی شد، تأثیرات فرایندها و استراتژی‌های سازمانی بود که نتایج حاصله نشان داد در کتابخانه‌های علوم پزشکی، در راستای ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، با تأکید بر مؤلفه فرایندها و استراتژی‌های سازمانی و تغییر آن‌ها، می‌توان شاهد تغییرات و تحولات در بدنه سیستم بود. نتایج تحقیق لانگ زائو [۹] و نیکومو [۱۵]، نشان دادند تأکید بر مؤلفه مدیریتی و استراتژیک سازمانی و جلب حمایت‌های مدیریتی و ساختاری سازمانی به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه مدیریت دانش، می‌تواند بر ارائه خدمات کتابخانه‌ها تأثیرگذار باشد که با نتایج تحقیق حاضر همسو نیستند. تحقیق قاسمی [۶] نشان داد هر ۳ عامل مربوط به نیروی انسانی، ساختاری و فناورانه بر خدمات تأثیرگذار هستند، اما هیچ‌گونه اولویتی را بیان نکردند. در صورتی‌که پژوهش حاضر این عوامل را اولویت‌بندی کرده است.

نتیجه‌گیری

در پایان سخن نتایج تحقیق حاضر نشان داد مؤلفه فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه کمی و کیفی زیرساخت‌های دانشی، در رأس مؤلفه‌های تأثیرگذار مدیریت دانش بر بهینه‌سازی خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های علوم پزشکی قرار دارد که توجه و تأکید بیشتری از سمت مدیران و تصمیم‌گیرندگان و سیاست‌گذاران را می‌طلبد. پس از آن توجه به فرهنگ سازمانی و ارتقای آن در کتابخانه‌ها با هدف همکاری و اشتراک‌گذاری دانش، در رتبه دوم و استراتژی‌ها و فرایندهای سازمانی و اصلاح و ترمیم آن‌ها در مقام سوم الگو قرار می‌گیرند.

با توجه به داده‌های حاصل از این پژوهش، پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

از آنجاکه فناوری اطلاعات به مثابه خون در رگ سازمان‌ها بوده که در تمامی فرایندهای مدیریت دانش مورد استفاده واقع شده و می‌دانیم که در همین راستا راه‌حل‌های تکنولوژیک فراوانی در بازار وجود دارد، باید دقت داشت که فناوری صرفاً یک تسهیل‌کننده است که طی آن می‌توان ارتباط افراد با اطلاعات و همچنین

حامی مالی

مقاله حاضر منتج از پایان‌نامه دکترای شعله زکیانی در دانشگاه پیام نور واحد مشهد با عنوان «ارائه مدل بهینه‌سازی خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور با تأکید بر مدیریت دانش» است.

مشارکت‌نویسندگان

تمامی نویسندگان در نگارش مقاله مشارکت داشته‌اند.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع نداشته است.

References

- [1] Gazni A. [The process of determining organizational knowledge strategy in knowledge management systems (Persian)]. Paper presented at: 5th Conference of Industries and Mines R&D. 22-23 November 2005; Tehran, Iran. [\[Link\]](#)
- [2] Okhovati M, Kashef Birjandi M, Sharif Moghadam H. [Application of knowledge management in the development of services related to the organization of print and electronic resources of the Iranian universities' central libraries (Persian)]. *J Manag Med Inf Sch*. 2014; 2(2):113-21. [\[Link\]](#)
- [3] Wang Z, Wang X. From information, to data, to knowledge-digital scholarship centers: An emerging transdisciplinary digital knowledge and research methods integrator in academic and research libraries. *IFLA J*. 2020; 46(1):5-14. [\[DOI:10.1177/0340035219885145\]](#)
- [4] Sefaei Z, Khosravi A, Rajabali-Begloo R. [Identifying the characteristics of librarians in branding Iranian libraries and medical information centers: A qualitative study (Persian)]. *Health Inf Manag*. 2020; 17(6):76:302-8. [\[DOI:10.22122/him.v17i6.4243\]](#)
- [5] Shropshire S, Lynne Semenza J, Koury R. Knowledge management in practice in academic libraries. *IFLA J*. 2020; 46(1):25-33. [\[DOI:10.1177/0340035219878865\]](#)
- [6] Ghasemy G, Razavi SAA, Ghiasi M. [Exploratory analysis of the factors affecting the implementation of management information system (MIS) and its effect on the value chain of knowledge management in the library, museum, and document center of the Islamic Consultative Assembly (Persian)]. *Sci Tech Inf Manag*. 2021; 7(1):121-52. [\[DOI:10.22091/STIM.2020.6033.1454\]](#)
- [7] Foroutan Rad L, Momeni E. A review of the knowledge management process and how to implement it in organizations. *Knowl Retr Semant-Syst*. 2021; [Unpublished] [\[DOI:10.22054/jks.2021.60162.1429\]](#)
- [8] Ugwu CI. Organizational factors as predictors of knowledge management practices in Federal University Libraries in Nigeria. *Evid Based Libr Inf Pract*. 2018; 13(2):48-69. [\[DOI:10.18438/eblip28601\]](#)
- [9] Xiao L. Innovative application of knowledge management in organizational restructuring of academic libraries: A case study of Peking University Library. *IFLA J*. 2020; 46(1):15-24. [\[DOI:10.1177/0340035219892289\]](#)
- [10] Moruf HA. Beyond customary library services: A review of embedded librarianship as a new model in academic institutions. *Int J Inf Process Commun*. 2020; 8(1):70-8. [\[Link\]](#)
- [11] Rafi M, Ming ZJ, Ahmad K. Estimation of the knowledge management model for performance measurement in university libraries. *Libr Hi Tech*. 2020. [\[DOI:10.1108/LHT-11-2019-0225\]](#)
- [12] Okonoko VN, Abba MA, Arinola AE. Users' expectation of library services and resources in the COVID 19 pandemic era: A comparative study of two academic libraries in Nigeria. *India J*. 2020; 40(2):236-46. [\[DOI:10.5958/2320-317X.2020.00027.6\]](#)
- [13] Adewoyin OO, Gbemi-Ogunleye PF, Adedokun TO. Social media collaboration and knowledge management practices among health information professional in Nigeria. *J Libr Inf Sci*. 2020; 22(2):165-77. [\[Link\]](#)
- [14] David-West BT. Knowledge management and information professionals in 21st century academic libraries in Nigeria. *Libr Prog Int*. 2021; 41(1):72-8. [\[DOI:10.5958/2320-317X.2021.00007.6\]](#)
- [15] Nkomo L, Maluleka JR, Ngulube P. Sharing is caring: Knowledge sharing at the city of Johannesburg Library and Information Services. *S Afr J Inf Manag*. 2021; 23(1):9. [\[DOI:10.4102/sajim.v23i1.1354\]](#)
- [16] Enakrire RT, Onyanha OB. Strategies and tools for knowledge management practices in selected academic libraries in Nigeria and South Africa. *S Afr J Inf Manag*. 2020; 22(1):1-8. [\[DOI:10.4102/sajim.v22i1.1159\]](#)
- [17] Sadat Akbari M, Ghadami M, Zamani Moghadam A, Salehi Amiri SR, Farahani Azizabadi F. [Identifying influencing corporate culture's elements on knowledge management's establishment in national library and archives of IR of Iran (Persian)]. *J Cult Manag*. 2020; 14(2):20-33. [\[Link\]](#)
- [18] Khademizadeh S, Faraj Pahlou A, Mohammadi Z. [Relationship between organizational culture and knowledge management in academic libraries (case Study: Shahid Chamran University of Ahvaz) (Persian)]. *Sci J Organ knowl manag*. 2019; 2(3):111-37. [\[Link\]](#)