

بررسی میزان کاربست مدیریت دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر اساس مدل هیسینگ

اکبر حسین زاده*

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

دکتر احمد شعبانی

دانشیار علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه اصفهان

دکتر سیدعلی سیادت

دانشیار مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۱۰/۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۸/۲۳

چکیده

هدف: پژوهش حاضر به تعیین میزان کاربست مدیریت دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های مرکزی، دانشکده‌ای، و بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر اساس مدل هیسینگ در سال ۱۳۸۹ می‌پردازد.

روش: پژوهش حاضر به روش پیمایشی توصیفی انجام پذیرفته است. برای گردآوری داده‌ها، تعداد ۶۵ پرسشنامه محقق ساخته بر اساس جدول تعیین حجم نمونه گرجسی و مورگان، بین جامعه آماری (کارکنان ۱۵ کتابخانه شامل ۷۹ نفر) توزیع و تعداد ۵۲ پرسشنامه برگشت داده شد. روش نمونه‌گیری، مبتنی بر تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم است.

یافته‌ها: داده‌ها نشان داد که میانگین میزان کاربست مؤلفه‌های «خلق دانش» و «به کارگیری دانش» به ترتیب با ۳/۰۱۲ و ۲/۹۶ بالاتر از متوسط و «ذخیره دانش» و «نشر دانش» به ترتیب با ۲/۵۱ و ۲/۷۱ در حد پایین‌تر از متوسط قرار دارد. همچنین میزان کاربست مؤلفه‌های مدیریت دانش مدل هیسینگ در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با میانگین ۲/۸۰ در حد پایین‌تر از متوسط است.

نتیجه‌گیری: بر اساس نتایج حاصل از پژوهش، دانش ضمنی از طریق ارتباطات بین افراد بویژه ارتباطات غیررسمی در کتابخانه منتقل می‌شود و کتابخانه باید از ارتباطات غیررسمی بین کارکنان حمایت‌های لازم را انجام دهد.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی، اصطلاحنامه، ایران، ساخت و مدیریت، نرم‌افزار.

مقدمه

امروزه در جامعه فراضعتی، بقا و پیشرفت حول محور دانش و دانایی استنباط می‌شود و منابع ناملموس، دانایی و اطلاعات به عنوان منابع و عوامل عمده تولید، بهبود روندهای کاری، و افزایش میزان رضایت کاربران و مشتریان جایگزین دارایی‌های فیزیکی

شده است. در حال حاضر رویه‌های مدیریت دانش به‌طور گسترده، به‌عنوان یک مزیت رقابتی شناخته شده است و اکثر سازمان‌ها، از نوع انتفاعی و غیرانتفاعی، به طراحی و اجرای راهبردهای مدیریت دانش مبادرت نموده‌اند (Yang & Lynch, 2006). بر این اساس مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان‌ها در کشف، انتخاب، سازماندهی، انتشار، و انتقال اطلاعات مهم و تجارب ضروری جهت فعالیت‌هایی از قبیل حل مسأله، یادگیری پویا، برنامه‌ریزی راهبردی، و تصمیم‌گیری کمک می‌کند (Gupta et al., 2000, p. 17).

بیان مسأله

کتابخانه‌ها به تبع برخی از تغییرات اقتصادی، اجتماعی، و توسعه فناوری‌های اطلاعات متحول شده‌اند. توسعه اینترنت، شبکه ارتباط جهانی (وب)، در دسترس بودن پایگاه‌های داده‌های کاربرپسند، موتورهای جستجو، وضعیت کتابخانه‌ها را به عنوان ارائه‌دهندگان اطلاعات به چالش کشیده است (Sarrafzadeh et al., 2010, p. 198). با توجه به این رویکرد، تحقیقات نشان داده است که کتابخانه‌ها در رقابت با دیگر تهیه‌کنندگان اطلاعات قرار گرفته‌اند. فشار برای بقا در قبال ظهور گروه‌های ارائه‌دهنده اطلاعات و سطح بالای انتظارات کاربر، متخصصان علوم کتابداری و اطلاع رسانی را به یافتن راه حل‌های عملی نوآورانه سوق داده، لذا ضروری است تا کتابخانه‌ها برای پذیرش، توسعه و تأکید بر اصولی که موفقیت را در دیگر زمینه‌ها برای آینده تضمین کند، تشویق شوند (Von Retzlaff, 2006). کتابخانه‌ها باید برای آگاهی از مدل‌ها و معیارها به عنوان راهنمایی جهت ایجاد راهبردهای جدید برای جریان عملیات و نیز توسعه آینده خود به جستجوی خارج از مرزهای حرفه‌ای مبادرت نمایند. بر همین اساس، در پژوهش حاضر به بررسی میزان کاربست مدیریت دانش براساس مدل هیسینگ به‌عنوان روشی برای ارتقاء کیفیت خدمات و به تبع آن افزایش میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های مرکزی، دانشکده‌ای، و بیمارستانی علوم پزشکی اصفهان مبادرت شده است.

سؤالات پژوهش

۱. تا چه میزان مؤلفه «خلق دانش» در بین کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان اجرا می‌شود؟
۲. تا چه میزان مؤلفه «ذخیره دانش» در بین کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان اجرا می‌شود؟
۳. تا چه میزان مؤلفه «نشر دانش» در بین کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان اجرا می‌شود؟
۴. تا چه میزان مؤلفه «به‌کارگیری دانش» در بین کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان اجرا می‌شود؟
۵. تا چه میزان مؤلفه‌های مدیریت دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های مرکزی، دانشکده‌ای، و بیمارستانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر اساس مدل هیسینگ اجرا می‌شود؟
۶. آیا بین دیدگاه‌های کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در مورد کاربست متغیرهای مدیریت دانش بر اساس مدل هیسینگ بر حسب متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنسیت، نوع کتابخانه، رشته تحصیلی و سطح تحصیلات) تفاوت معناداری وجود دارد؟

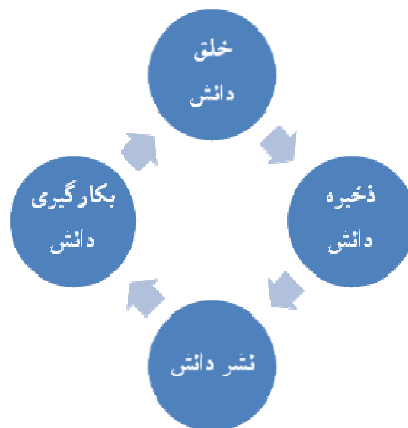
مدل هیسینگ و تبیین استفاده از آن در پژوهش

«مدل چارچوب مفهومی از علم مورد نظر را در ذهن خواننده ایجاد می‌کند. در واقع شناخت یک علم بر مبنای شناخت مدل‌های آن صورت می‌گیرد» (آتشک و ماه‌زاده، ۱۳۸۸، ص ۴۳۵). بدین جهت است که برای بررسی و تحلیل مدیریت دانش، مدل‌های گوناگونی ارائه شده است. این مدل‌ها نیز بنا به موقعیت و شرایط خاص و نوع سازمان متفاوت هستند، به‌عنوان مثال می‌توان به مدل‌های زیر اشاره کرد:

خلق معنا، ایجاد فرایندهای درونی‌سازی برای خلق دانش فردی، تبدیل دانش فردی به دانش گروهی، اشاعه دانش، جنبه‌های عملی دانش (Lustri et al., 2007)؛ کسب، انتقال و استفاده (De Long, 1997)؛ شناسایی، تسخیر، ذخیره، به‌کارگیری، ایجاد، تجارت کردن (Beckman, 1999, p. 67)؛ یافتن، به‌کارگرفتن، تسهیم، ارزیابی، ایجاد و نگهداری، حذف (Bukowitz & Williams, 1999)؛ تولید دانش، پیوستگی دانش با تأکید بر عرضه و تقاضا (افرازه، ۱۳۸۴، ص ۴۸).

علوی و لیندینر ویژگی‌های مختلف این مدل‌ها را مورد بررسی قرار داده، چهار فرایند خلق، ذخیره/بازیابی، انتقال، و کاربرد را معرفی کرده‌اند (Alavi & Lindner, 2001). همچنین شاین، هولدن و اشمیت اصطلاحات متفاوت نویسندگان در توصیف فرایندهای مدیریت دانش را در قالب چهار فرایند خلق^۱، ذخیره^۲، انتشار^۳، و به‌کارگیری^۴ ادغام نموده‌اند (Shin, Holden, Schmidt, 2001, p. 340). در سال‌های اخیر بعضی از نویسندگان به این نتیجه رسیده‌اند که چهار بُعد اصلی فرایندهای مدیریت دانش شامل کسب دانش، ذخیره دانش، تسهیم، و کاربرد دانش است. (Gold et al., 2001, p. 190). با بررسی مدل‌های مدیریت دانش می‌توان به این نتیجه رسید که مدل هیسینگ به عنوان یک مدل عمومی مطرح شده و دارای چهار فرایند خلق، ذخیره، نشر، و به‌کارگیری دانش (آتشک و ماه‌زاده، ۱۳۸۸، ص ۴۳۸؛ افرازه، ۱۳۸۴، ص ۴۷) متناسب با سازمان کتابخانه است:

۱. خلق دانش؛ خلق دانش سازمانی، شامل ایجاد محتوای جدید یا جایگزینی محتوای موجود با دانش آشکار و نهان سازمان است (Pentland, 1995, p. 12).
۲. ذخیره دانش؛ که از طریق آن، قابلیت ذخیره سازمان یافته‌ای پدید می‌آید که امکان جستجوی سریع اطلاعات، دسترسی سایر کارمندان به اطلاعات و تسهیم موثر دانش فراهم می‌شود.
۳. نشر دانش؛ نشر یا تسهیم دانش را به عنوان مجموعه‌ای از رفتارها می‌دانند که باعث مبادله اطلاعات به دیگران می‌شود (Connelly & Kelloway, 2003, p. 294).
۴. به‌کارگیری دانش؛ شامل کاربرد دانش برای حمایت از تصمیم‌گیری، اقدام و حل مسأله می‌باشد که می‌تواند نهایتاً به خلق دانش منجر شود، زیرا مدیریت دانش، چرخه‌ای پیوسته است (حسین‌زاده و محمدی‌استانی، ۱۳۸۹، ص ۵۵).



شکل ۱. فرایند مدیریت دانش بر اساس مدل هیسینگ (حسین‌زاده و محمدی‌استانی، ۱۳۸۹)

پیشینه پژوهش

تحقیقات گوناگونی مرتبط با مدیریت دانش در کتابخانه‌ها انجام شده است که به مواردی از آن‌ها اشاره می‌شود:

1. Creation
2. Storage
3. Distribution
4. Application

نتایج پایان‌نامه محمدی‌استانی (۱۳۸۹) با عنوان «امکان‌سنجی استقرار مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان بر اساس مدل بکوویتز و ویلیامز» حاکی از آن است که امکان استقرار مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان بر اساس مدل بکوویتز و ویلیامز پایین‌تر از حد متوسط است و در حد مطلوبی نیست. همچنین از بین متغیرهای مورد بررسی، تنها میانگین دو متغیر یافتن دانش (۳/۰۷) و به‌کارگیری دانش (۳/۰۶۴) در کتابخانه‌های مورد بررسی در وضعیت نسبتاً مناسبی قرار دارد. میانگین متغیرهای یادگیری، تسهیم، ارزیابی، ایجاد/نگهداری و حذف دانش به ترتیب ۲/۵۷، ۲/۶۲، ۲/۷۲، ۲/۶۸ و ۲/۵۷ می‌باشد که پایین‌تر از حد متوسط است و در وضعیت مناسبی قرار ندارد.

باب الحوائجی و مهدی‌زاده قلعه‌جوق (۱۳۸۸) پژوهشی موسوم به «بررسی تطبیقی مدیریت دانش در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور» انجام دادند. با توجه به یافته‌های پژوهش، چهار فرضیه تحقیق مبنی بر وجود تفاوت بین دو گروه جامعه پژوهش از منظر گردآوری منابع دانش، سازماندهی منابع دانش، اشاعه منابع دانش، و منابع انسانی دانش رد شد.

حاج‌ابراهیمی (۱۳۸۷) در پایان‌نامه خود به تعیین وضعیت موجود چرخه مدیریت دانش در میان کتابداران و کارکنان کتابخانه‌های دانشکده‌ای زیر پوشش دانشگاه علوم پزشکی تبریز پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که بالاترین میانگین مربوط به حلقه کاربرد دانش (۳/۶۳) و پایین‌ترین میانگین مربوط به حلقه تبادل دانش (۲/۹۲) یعنی کمتر از حد متوسط بود. میانگین دو حلقه خلق و سازماندهی دانش به ترتیب ۳/۱۵ و ۳/۰۷ بوده‌اند.

فواز الحماد و دیگران در پژوهشی به بررسی اشتراک دانش در دانشگاه‌های اردن از طریق تجزیه و تحلیل ارتباط بین نگرش کارکنان نسبت به اشتراک دانش و متغیرهای جمعیت‌شناسی مبادرت کردند. نتایج پژوهش بیانگر آن است که ارتباط معنی‌داری بین جنسیت آزمودنی‌ها و اشتراک دانش وجود ندارد؛ لیکن بین سطوح آموزشی (مدرک تحصیلی) و اشتراک دانش تفاوت، و بین رضایت شغلی از یک سو، و روابط متقابل مانند قدرت به اشتراک‌گذاری دانش و رفتار به اشتراک‌گذاری دانش از سویی دیگر رابطه معنی‌داری وجود دارد (Fawwz Alhammad et al., 2009).

آرنتزن و دیگران در تحقیق خود با عنوان «نگاهی به فعالیت‌های مدیریت دانش در دانشگاه بانکوک» به بررسی برنامه‌های مدیریت دانش در دانشگاه بانکوک پرداخت. نتایج این بررسی بر ضرورت ایجاد محیطی که از یادگیری سازمانی و اشتراک دانش حمایت کند، تأکید دارد. همچنین استفاده موثر و مناسب از فناوری‌های اطلاعاتی می‌تواند دانشگاه‌ها را در جهت بهبود یادگیری سازمانی مبتنی بر دانش کمک کند. بهره‌جویی از فناوری‌های وب ۲ همانند شبکه‌های اجتماعی، ویکی‌ها، بلاگ‌ها، و جز اینها برای حمایت از برنامه‌های مدیریت دانش بسیار ضروری است (Arntzen et al., 2009).

بلکمن و کندی در تحقیقی موسوم به «مدیریت دانش و مدیریت مؤثر دانشگاه» به تبیین ارتباط بین مدیریت دانشگاه و مدیریت دانش در دانشگاه‌های استرالیا پرداختند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن بود که مدیریت مؤثر و موفقیت راهبردی وابستگی بسیار زیادی به فعالیت‌های پردازش مناسب دانش دارد. همچنین انواع دانش مورد نیاز در سطح بسیار نازلی بود و اعضای کمیته مدیریت بیشتر بر پردازش دانش متمرکز بودند تا خلق و انتقال دانش (Blackman & Kennedy, 2009).

روش پژوهش، جامعه آماری، و ابزار گردآوری داده‌ها

روش پژوهش حاضر پیمایشی توصیفی است. جامعه پژوهش تمام کارکنان شاغل در کتابخانه‌های مرکزی، دانشکده‌ای، و بیمارستانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان شامل ۷۹ نفر در سال ۱۳۸۹ را شامل می‌شود. با استفاده از «جدول تعیین حجم نمونه مورگان» و از طریق «نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم» تعداد ۶۵ نمونه شامل ۱۰ نفر از کتابخانه مرکزی، ۴۰ نفر از کتابخانه‌های دانشکده‌ای، و ۱۵ نفر از کتابخانه‌های بیمارستانی انتخاب و پرسشنامه بین آنها توزیع شد که از این میان

تعداد ۵۲ عدد پرسشنامه تکمیل و عودت گردید. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته می‌باشد که در آن از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت استفاده شده است. روایی صوری محتوایی پرسشنامه توسط ۷ نفر از اساتید مجرب دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان و دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان تایید شد و با توجه به استخراج ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴۹ پایایی آن نیز مشخص گردید.

یافته‌های پژوهش

در کتابخانه‌های مرکزی، دانشکده‌ای، و بیمارستانی علوم پزشکی اصفهان ۳۶ نفر (۶۹/۳ درصد) از آزمودنی‌ها دارای مدرک کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴ نفر (۲۶/۹ درصد) دارای مدرک غیر کتابداری، و ۲ نفر (۳/۸ درصد) نیز دارای مدرک کتابداری و غیر کتابداری (مختلط) می‌باشند.

در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان ۱۷ نفر (۳۲/۷ درصد) از کارکنان، در بخش خدمات فنی، ۲۶ نفر (۵۰ درصد) در بخش خدمات عمومی، و ۹ نفر (۱۷/۳ درصد) به کار سرپرستی یا مدیریتی در کتابخانه‌ها مشغول هستند.

سؤال اول پژوهش: تا چه میزان مؤلفه «خلق دانش» در بین کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان اجرا می‌شود؟

جدول ۱. نتایج آزمون t تک متغیره خلق دانش، مقایسه میانگین با میانگین فرضی (m=۳)

دانشگاه	آماره	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t	sig
علوم پزشکی اصفهان	۳/۰۱۲	۰/۷۰	۰/۰۹۷	۰/۱۲۴	۰/۴۵۱	

داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد، چون مقدار P در بین کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بزرگ‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین آزمون معنادار نبوده، آزمودنی‌ها معتقدند میزان کاربست مؤلفه خلق دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حد بالاتر از متوسط است، همچنین بیشترین میانگین پرسش متناظر با مؤلفه خلق دانش مربوط به سؤال ۲ پرسشنامه (مشخص بودن دارندگان دانش کلیدی در کتابخانه) و کمترین میانگین مربوط به سؤال ۵ (استفاده از نشریات تخصصی کتابداری در بین کتابداران) است.

سؤال دوم پژوهش: تا چه میزان مؤلفه "ذخیره دانش" در بین کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان اجرا می‌شود؟

جدول ۲. نتایج آزمون t تک متغیره ذخیره دانش، مقایسه میانگین با میانگین فرضی (m=۳)

دانشگاه	آماره	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t	sig
علوم پزشکی اصفهان	۲/۵۱	۰/۷۱۴	۰/۰۹۹	-۴/۸۵۵	۰/۰۰	

داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد، چون مقدار P در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان کوچک‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین آزمون معنادار بوده، آزمودنی‌ها معتقدند میزان کاربست مؤلفه ذخیره دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان در حد پایین‌تر از متوسط است. همچنین بیشترین میانگین پرسش متناظر با مؤلفه ذخیره دانش در پرسشنامه مربوط به سؤال ۱۹ (وجود شرح و توصیف فرایند انجام وظایف در کتابخانه) و کمترین میانگین مربوط به سؤال ۱۴ (ضبط دانش کتابداران با سابقه در زمان باز نشستگی) است.

پرسش سوم پژوهش: تا چه میزان مؤلفه "نشر دانش" در بین کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان اجرا می‌شود؟

جدول ۳ نتایج آزمون t تک متغیره نشر دانش، مقایسه میانگین با میانگین فرضی (m=۳)

دانشگاه	آماره	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t	sig
علوم پزشکی اصفهان		۲/۷۱	۰/۸۰۸	۰/۱۱۲	-۲/۵۵۷	۰/۰۰۷

داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد، چون مقدار P کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان کوچک‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین آزمون معنادار بوده، آزمودنی‌ها معتقدند میزان کاربست مؤلفه نشر دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حد پایین‌تر از متوسط است. همچنین بیشترین میانگین پرسش متناظر با مؤلفه نشر دانش در پرسشنامه مربوط به سؤال ۲۸ (وجود جو صمیمانه و اجتماعی در کتابخانه) و کمترین میانگین مربوط به سؤال ۲۴ (وجود مشوق‌های مادی برای به اشتراک‌گذاری دانش تخصصی کتابدار) است.

سؤال چهارم پژوهش: تا چه میزان مؤلفه "به‌کارگیری دانش" در بین کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان اجرا می‌شود؟

جدول ۴. نتایج آزمون t تک متغیره بکارگیری دانش، مقایسه میانگین با میانگین فرضی (m=۳)

دانشگاه	آماره	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t	sig
علوم پزشکی اصفهان		۲/۹۶	۰/۸۵۳	۰/۱۱۸	-۰/۲۹۲	۰/۳۸۶

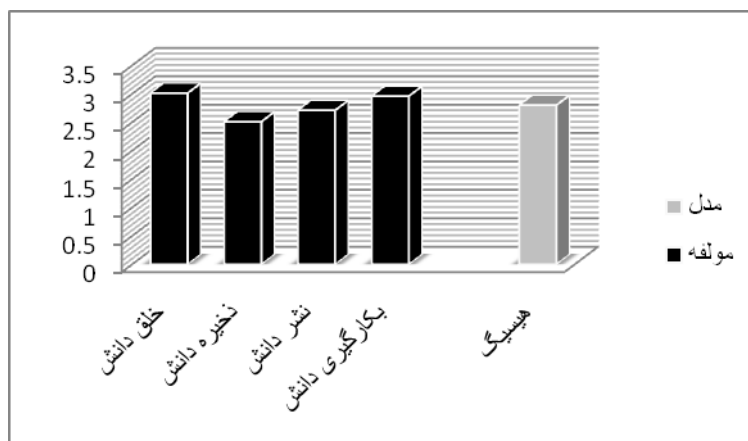
داده‌های جدول ۴ نشان می‌دهد، چون مقدار P در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بزرگ‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین آزمون معنادار نبوده، آزمودنی‌ها معتقدند میزان کاربست مؤلفه به‌کارگیری دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حد بالاتر از متوسط است. همچنین بیشترین میانگین پرسش متناظر با مؤلفه به‌کارگیری دانش در پرسشنامه مربوط به سؤال ۳۶ (توان استفاده عملی دانش کتابداران در کتابخانه) و کمترین میانگین مربوط به سؤال ۳۴ (استفاده از تجربه‌ی طرح‌های ناموفق قبلی در کتابخانه) است.

سؤال پنجم پژوهش: تا چه میزان مؤلفه‌های مدیریت دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های مرکزی، دانشکده‌ای، و بیمارستانی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر اساس مدل هیسینگ اجرا می‌شود؟

جدول ۵. نتایج آزمون t تک متغیره مدل هیسینگ، مقایسه میانگین با میانگین فرضی (m=۳)

دانشگاه	آماره	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	T	Sig
علوم پزشکی اصفهان		۲/۸۰	۰/۷۰۴	۰/۰۹۸	-۲/۰۲۶	۰/۰۲۸

چون مقدار P در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین آزمون معنادار بوده، آزمودنی‌ها معتقدند میزان کاربست مدیریت دانش بر اساس مدل هیسینگ در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حد پایین‌تر از متوسط است.



شکل ۲. میانگین کاربست مؤلفه‌های مدیریت دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

سؤال ششم پژوهش: آیا بین دیدگاه‌های کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در مورد کاربست متغیرهای مدیریت دانش بر اساس مدل هیسیگ بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، نوع کتابخانه، رشته تحصیلی، سطح تحصیلات) تفاوت معناداری وجود دارد؟

جنسیت

جدول ۶. آماره و مقایسه آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت با توجه به مؤلفه‌های پژوهش (تحلیل مانوا)

توان آماری	اندازه اثر	Sig	F	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	جنست	آماره / مؤلفه
۰/۰۸۲	۰/۰۰۶	۰/۵۹۳	۰/۲۸۹	۰/۶۰۴	۳/۰۸	۱۷	مرد	خلق دانش
				۰/۷۵۶	۲/۹۷	۳۵	زن	
۰/۳۲۷	۰/۰۴۵	۰/۱۳۰	۲/۳۷۵	۰/۶۰۳	۲/۷۳	۱۷	مرد	ذخیره دانش
				۰/۷۴۷	۲/۴۱	۳۵	زن	
۰/۴۳۲	۰/۰۶۲	۰/۰۷۴	۳/۳۲۰	۰/۶۷۴	۳/۰۰	۱۷	مرد	نشر دانش
				۰/۸۳۹	۲/۹۲	۳۵	زن	
۰/۰۸۳	۰/۰۰۶	۰/۵۸۷	۰/۲۹۸	۰/۵۹۵	۳/۰۵	۱۷	مرد	بکارگیری دانش
				۰/۹۵۹	۲/۹۲	۳۵	زن	

جدول ۷. آماره بر حسب جنسیت با توجه به مؤلفه‌های پژوهش (تحلیل مانوا)

Sig	F	Wilk's Lambda	آماره / دانشگاه
۰/۹۱	۲/۱۳۹	۰/۸۴۶	علوم پزشکی اصفهان

بر اساس اطلاعات جدول ۷، اختلاف مشاهده شده بین میانگین کارکنان مرد و زن در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان معنادار نیست، زیرا مقدار سطح معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است. به عبارت دیگر مردان و زنان نظرات مشابه و یکسانی نسبت به سؤال‌های پژوهش ابراز داشتند. همچنین بر اساس اطلاعات جدول ۶ در هیچکدام از متغیرهای مورد بررسی، در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان تفاوت معناداری وجود ندارد.

نوع کتابخانه

جدول ۸. آماره و مقایسه آزمودنی‌ها بر حسب نوع کتابخانه با توجه به مؤلفه‌های پژوهش (تحلیل مانوا)

توان آماری	اندازه اثر	Sig	F	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	نوع کتابخانه	آماره / مؤلفه
۰/۱۶۴	۰/۰۲۸	۰/۴۹۵	۰/۷۱۳	۰/۵۷۰	۳/۰۶	۸	مرکزی	خلق دانش
				۰/۷۳۹	۲/۹۲	۳۲	دانشکده‌ای	
				۰/۷۰۶	۳/۲۰	۱۲	بیمارستانی	
۰/۳۳۰	۰/۰۵۷	۰/۲۳۵	۱/۴۹۲	۰/۶۲۵	۲/۸۶	۸	مرکزی	ذخیره دانش
				۰/۷۱۵	۲/۴۰	۳۲	دانشکده‌ای	
				۰/۷۳۲	۲/۶۰	۱۲	بیمارستانی	
۰/۲۹۷	۰/۰۵۶	۰/۲۴۳	۱/۴۵۸	۰/۴۷۹	۲/۸۸	۸	مرکزی	نشر دانش
				۰/۸۲۶	۲/۵۶	۳۲	دانشکده‌ای	
				۰/۸۸۶	۲/۹۹	۱۲	بیمارستانی	
۰/۱۹۲	۰/۰۳۴	۰/۴۲۳	۰/۸۷۵	۰/۶۸۰	۳/۰۶	۸	مرکزی	به کارگیری دانش
				۰/۹۲۶	۲/۸۴	۳۲	دانشکده‌ای	
				۰/۷۴۲	۳/۲۱	۱۲	بیمارستانی	

جدول ۹. آماره بر حسب نوع کتابخانه با توجه به مؤلفه‌های پژوهش (تحلیل مانوا)

Sig	F	Wilk's Lambda	آماره / دانشگاه
۰/۵۷۹	۰/۸۲۹	۰/۸۷	علوم پزشکی اصفهان

بر اساس اطلاعات جدول ۹، اختلاف مشاهده شده بین میانگین کارکنان در کتابخانه‌های مختلف (مرکزی، دانشکده‌ای، و بیمارستانی) دانشگاه علوم پزشکی اصفهان معنادار نیست، زیرا مقدار سطح معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ است. به عبارت دیگر کارکنان کتابخانه‌های مختلف دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان نظرات مشابه و یکسانی نسبت به پرسش‌های پژوهش ابراز داشتند. همچنین بر اساس اطلاعات جدول ۸، در هیچ‌کدام از متغیرهای مورد بررسی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان تفاوت معناداری وجود ندارد.

رشته تحصیلی

جدول ۱۰. آماره و مقایسه آزمودنی‌ها بر حسب رشته تحصیلی با توجه به مؤلفه‌های پژوهش (تحلیل مانوا)

توان آماری	اندازه اثر	Sig	F	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	رشته تحصیلی	آماره / مؤلفه
۰/۰۵۲	۰/۰۰۱	۰/۹۸۵	۰/۰۱۵	۰/۷۱۴	۳/۰۰	۳۶	کتابداری	خلق دانش
				۰/۷۳۱	۳/۰۳	۱۴	غیر کتابداری	
				۰/۷۷۷	۳/۰۵	۲	مختلط	
۰/۱۰۴	۰/۰۱۴	۰/۷۰۱	۰/۳۵۸	۰/۷۳۰	۲/۵۴	۳۶	کتابداری	ذخیره دانش
				۰/۷۲۰	۲/۵۱	۱۴	غیر کتابداری	
				۰/۴۲۴	۲/۱۰	۲	مختلط	
۰/۲۷۷	۰/۰۵۲	۰/۲۷۰	۱/۳۴۶	۰/۸۱۵	۲/۶۰	۳۶	کتابداری	نشر دانش
				۰/۷۵۰	۳/۰۱	۱۴	غیر کتابداری	
				۰/۹۸۹	۲/۶۰	۲	مختلط	
۰/۰۸۲	۰/۰۰۹	۰/۸۰۶	۰/۲۱۶	۰/۸۸۵	۲/۹۱	۳۶	کتابداری	به کارگیری دانش
				۰/۷۵۵	۳/۰۹	۱۴	غیر کتابداری	
				۱/۴۱۴	۳/۰۰	۲	مختلط	

جدول ۱۱. آماره بر حسب رشته تحصیلی با توجه به مؤلفه‌های پژوهش (تحلیل مانوا)

Sig	F	Wilk's Lambda	آماره / دانشگاه
۰/۱۷۵	۱/۴۸۱	۰/۷۸۵	علوم پزشکی اصفهان

بر اساس اطلاعات جدول ۱۱، اختلاف مشاهده شده بین میانگین کارکنان کتابخانه‌ها، با رشته‌های تحصیلی مختلف در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان معنادار نیست، زیرا مقدار سطح معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ است. به عبارت دیگر کارکنان با رشته‌های تحصیلی مختلف نظرات مشابه و یکسانی نسبت به پرسش‌های پژوهش ابراز داشتند. همچنین بر اساس اطلاعات جدول ۱۰، در هیچکدام از متغیرهای مورد بررسی در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان تفاوت معناداری وجود ندارد.

سطح تحصیلات

جدول ۱۲. آماره و مقایسه آزمودنی‌ها بر حسب سطح تحصیلات با توجه به مؤلفه‌های پژوهش (تحلیل مانوا)

آماره / مؤلفه	سطح تحصیلات	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	F	Sig	اندازه اثر	توان آماری
خلق دانش	دیپلم	۶	۲/۴۸	۰/۸۴۹	۳/۷۹۱	۰/۰۱۶	۰/۱۹۲	۰/۷۸۳
	کاردانی	۶	۳/۶۰	۰/۴۰۴				
	کارشناسی	۳۰	۲/۹۰	۰/۶۴۳				
	کارشناسی ارشد	۱۰	۳/۲۹	۰/۶۷۷				
ذخیره دانش	دیپلم	۶	۲/۵۱	۰/۵۷۸	۲/۲۹۴	۰/۰۵۶	۰/۱۴۴	۰/۶۲۰
	کاردانی	۶	۲/۸۸	۰/۳۹۲				
	کارشناسی	۳۰	۲/۳۸	۰/۶۲۱				
	کارشناسی ارشد	۱۰	۲/۹۲	۰/۹۷۷				
نشر دانش	دیپلم	۶	۲/۳۵	۰/۹۲۶	۰/۹۰۵	۰/۴۴۶	۰/۰۵۴	۰/۲۳۳
	کاردانی	۶	۳/۰۵	۰/۱۷۶				
	کارشناسی	۳۰	۲/۶۶	۰/۸۱۷				
	کارشناسی ارشد	۱۰	۲/۸۷	۰/۹۲۳				
به کارگیری دانش	دیپلم	۶	۲/۴۳	۱/۲۱۶	۱/۵۲۶	۰/۲۲۰	۰/۰۸۷	۰/۳۷۷
	کاردانی	۶	۳/۴۵	۰/۶۹۴				
	کارشناسی	۳۰	۲/۹۴	۰/۷۱۸				
	کارشناسی ارشد	۱۰	۳/۰۷	۱/۰۰۸				

جدول ۱۳. آماره بر حسب سطح تحصیلات با توجه به مؤلفه‌های پژوهش (مانوا)

Sig	F	Wilk's Lambda	آماره / دانشگاه
۰/۱۱۲	۱/۵۶۲	۰/۶۸	علوم پزشکی اصفهان

بر اساس داده‌های جدول ۱۳، اختلاف مشاهده شده بین میانگین نمرات با میزان تحصیلات مختلف در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان معنادار نیست، زیرا مقدار سطح معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ است. به عبارت دیگر کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، با میزان تحصیلات مختلف، نظرات مشابه و یکسانی نسبت به پرسش‌های پژوهش ابراز داشتند. همچنین بر اساس اطلاعات جدول ۱۲، در مؤلفه خلق دانش بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان تفاوت میانگین‌ها معنادار است، لذا برای تعیین منبع تفاوت‌ها از آزمون تعقیبی شفه استفاده می‌شود.

جدول ۱۴. مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمرات میزان کاربست مؤلفه خلق دانش بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با توجه به میزان تحصیلات کارکنان

مؤلفه	سطح تحصیلات	اختلاف میانگین	Sig
خلق دانش	دیپلم ← کاردانی	-۱/۱۱۶	۰/۰۴۴

بر اساس داده‌های جدول ۱۴، طبق نتایج آزمون شفه در مورد میزان کاربست مؤلفه خلق دانش بین دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با میزان تحصیلات دیپلم و کاردانی تفاوت وجود دارد. به عبارت دیگر، کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با میزان تحصیلات دیپلم کمتر از کارکنان با میزان تحصیلات کاردانی معتقد به کاربست مؤلفه خلق دانش هستند.

بحث، نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

یافته‌های تحقیق نشان داد، میزان کاربست مدیریت دانش بر اساس مدل هیسینگ با میانگین ۲/۸۰ در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حد پایین‌تر از متوسط است.

مؤلفه خلق دانش با میانگین ۳/۰۱۲ در حد بالاتر از متوسط قرار دارد. نتایج این پژوهش در زمینه خلق دانش، با نتایج تحقیق محمدی استانی (۱۳۸۹)، حاج‌ابراهیمی (۱۳۸۷)، و بلکمن و کندی (۲۰۰۹) همخوانی دارد. بر این اساس می‌توان عنوان کرد که وجود راهبردهای مشخص برای تولید علم در بخش‌های مختلف کتابخانه‌ها، و توانایی کارکنان کتابخانه‌ها در خلق دانش و ارائه راهکارهای جدید، و استفاده از نشریات تخصصی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی در بین کارکنان تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حد مطلوبی قرار دارد. اما برای تقویت هر چه بیشتر خلق دانش، تهیه راهنماها و نقشه‌های دانش ضروری است. همچنین کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان برای ترویج خلق دانش در میان کارکنان کتابخانه‌ها باید ایجاد اشتیاق و انگیزه کنند، به کتابداران استقلال و اختیار دهند، منابع مالی و انسانی لازم و ابزارهایی مانند اینترنت، اینترنت، مجلات تخصصی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی را فراهم آورند، اعتماد را افزایش دهند و از ارتباطات غیر رسمی حمایت کنند.

کمترین میانگین با ۲/۵۱ مربوط به ذخیره دانش است که در حد پایین‌تر از متوسط قرار دارد. نتیجه این تحقیق در زمینه ذخیره دانش با نتایج تحقیق، محمدی استانی (۱۳۸۹)، بلکمن و کندی (۲۰۰۹) همخوانی دارد. بر اساس نتایج تحقیق در مورد مؤلفه ذخیره دانش می‌توان ادعا کرد که در کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان امکانات مستندسازی تجربه‌های کاری کتابداران، ثبت فرایند پروژه‌های موفق و ناموفق جهت استفاده در آینده و استقبال از ضبط دانش کتابداران در هنگام بازنشستگی در حد مطلوبی قرار ندارد. بنابراین ضروری است که ابتدا در بین کارکنان کتابخانه‌ها اهمیت ذخیره دانش و حافظه سازمانی تبیین شود. باید در نظر داشت که استفاده از رایانه و نظام‌های اطلاعاتی ذخیره‌سازی دانش و اطلاعات را پشتیبانی می‌کند. بنابر این باید از فناوری‌های مذکور برای ذخیره‌سازی و ایجاد حافظه سازمانی استفاده کنند.

همچنین پژوهش نشان داد که مؤلفه نشر دانش با میانگین ۲/۷۱ در حد پایین‌تر از متوسط می‌باشد. نتایج این تحقیق در مورد کاربست نشر دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های علوم پزشکی اصفهان، با نتایج تحقیق محمدی استانی (۱۳۸۹)، لاریجانی و نوری اصل (۱۳۸۸)، حاج‌ابراهیمی (۱۳۸۷) همخوانی دارد. بر اساس نتایج تحقیق حاضر می‌توان عنوان کرد که در کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان وجود مشوق‌های مادی و معنوی برای کتابدارانی که دانش خود را با بقیه به اشتراک می‌گذارند، فرهنگ تبادل دانش در بین کارکنان، حمایت مدیران کتابخانه‌ها از ارتباطات غیر رسمی و رسمی بین کارکنان در حد مطلوبی قرار ندارد. لذا ضروری است که کتابخانه‌های مذکور پاداش‌های مادی و معنوی جهت تشویق کتابداران به تسهیم و تبادل دانش در میان خود در نظر بگیرند. نظام تشویقی کتابخانه به عنوان یک قابلیت فرهنگی می‌تواند حامی نشر دانش باشد. مشوق‌های

ملموس و ناملموس همگی بخش جدایی‌ناپذیر از فرایندهای مدیریت دانش است و توانایی آن را دارد که عامل برانگیختن تبادل دانش در بین کارکنان کتابخانه‌ها شود. بخصوص در این راستا با توجه به پائین بودن سطح حقوق کارکنان کتابداری نسبت به سایر کارمندان، مشوق‌های مادی ضروری به نظر می‌رسد. همچنین کتابخانه باید نظام‌هایی چون اینترنت، اینترانت، اتوماسیون، و مانند آن را در سازمان به روز کند زیرا که این ابزارها موجب تسهیل نشر دانش در کتابخانه‌ها خواهد شد. از جمله پیشنهادها دیگر می‌توان به ارائه گزارش‌ها از سوی کتابخانه برای کتابداران به صورت مناسب و صحیح، برگزاری کنفرانس‌ها، نشست‌های منظم، سخنرانی‌ها و جلسات آموزشی، چرخش شغلی از بخش‌های خدمات فنی به خدمات عمومی و بالعکس، ترکیب کردن تیم‌ها و تشکیل گروه‌های کاری جهت نشر دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان اشاره کرد. همچنین باید توجه داشت که زیرساخت‌های فرهنگی در مدیریت دانش و بخصوص در فرایند نشر آن از اهمیت زیادی برخوردار است، لذا تلاش‌هایی باید در جهت حاکم شدن فرهنگ تسهیم دانش در کتابخانه انجام شود. دانش ضمنی از طریق ارتباطات افراد بخصوص ارتباطات غیر رسمی در کتابخانه منتقل می‌شود، در نتیجه کتابخانه باید از ارتباطات غیر رسمی بین کارکنان حمایت‌های لازم را به عمل رساند. همچنین باید کارکنان کتابدار را توجیه کرد که از ارائه نظرات خود هیچ گونه هراسی نداشته باشند و در هر حال با بیان نظرات خود پاداش دریافت خواهند کرد.

مؤلفه به کارگیری دانش با میانگین ۲/۹۶ در حد بالاتر از متوسط قرار دارد. نتایج این پژوهش در زمینه به کارگیری دانش، با نتایج پژوهش‌های محمدی استانی (۱۳۸۹)، لاریجانی و نوری اصل (۱۳۸۸)، حاج‌ابراهیمی (۱۳۸۷)، فواز الحامد و دیگران (۲۰۰۹)، بلکمن و کندی (۲۰۰۹) همخوانی دارد. در مورد مؤلفه به کارگیری دانش بر اساس نتایج پژوهش حاضر، می‌توان گفت که توانایی عملی و علمی کارکنان کتابخانه، الگوبرداری از کارهای موفق کتابداران بزرگ در انجام وظایف، به کارگیری تجربیات طرح‌های موفق و ناموفق قبلی، وجود شرایط پذیرش علائق دیگران در بین کارکنان کتابخانه‌های علوم دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در حد مطلوبی قرار داد. اما برای تقویت و بهبود وضعیت به کارگیری دانش می‌توان عواملی چون حمایت از مخاطره در فعالیت‌های کتابداران در کتابخانه‌ها، از بین بردن موانع کاربرد دانش از قبیل ترس از آشکار شدن ضعف‌های خود، بی‌اعتمادی عمومی به دانش بیرون از کتابخانه را نام برد.

منابع:

- آتشک، محمد؛ ماه‌زاده، پریسا (۱۳۸۸). روش شناسی فرایندهای مدیریت دانش. در مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم کنش. تهران: کتابدار.
- افزازه، عباس (۱۳۸۴). مدیریت دانش (مفاهیم، مدل‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی). تهران: افزازه.
- باب الحوائجی، فهیمه؛ مهدی زاده قلعه جوق، لیدا (۱۳۸۸). بررسی تطبیقی مدیریت دانش در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور. دانش‌شناسی، ۵، ۱۹-۳۲.
- حاج‌ابراهیمی، مهدی (۱۳۸۷). بررسی وضعیت موجود مدیریت دانش در میان کتابداران و کارکنان کتابخانه‌های دانشکده ای زیر پوشش دانشگاه علوم پزشکی تبریز (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز.
- حسین‌زاده، اکبر؛ محمدی استانی، مرتضی (۱۳۸۹). راهنمای تصویری مدیریت دانش. نسخه دستنویس.
- لاریجانی، حجت‌اله حسن؛ نوری اصل، موسی (۱۳۸۸). امکان‌سنجی ارائه مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی. دانش‌شناسی، ۵، ۷۳-۸۰.
- محمدی استانی، مرتضی (۱۳۸۹). امکان‌سنجی استقرار مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان بر اساس مدل بک‌وویتز و ویلیامز (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان.

- Alavi, M., and Lindner, D. E.(2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS quarterly*, 25(1), 107-136. Retrieved September 11, 2010, from <http://www.jstor.org/stable/pdfplus/3250961.pdf>
- Arntzan, Aurilla Aurelie Benchina; Worasinchai, Lugkana; Ribieve, Vincent M. (2009). An insight in to knowledge management practices at Bangkok University. *Journal of knowledge management*,13(2), 127-144. Retrieved September 29, 2010, from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1781067&show=pdf>
- Beckman, T (1999). The current state of knowledge management. In Libuwitz(ed.), *The knowledge management field book*. London: Financial Times Prentice hall.
- Bukowitz, W. and Williams, R. (1999). *The knowledge management fieldbook*. London: Financial Times/Prentice Hall. Retrieved November 12, 2010 from http://www.cio.com/archive/enterprise/101599_book.html
- Blackman, Deborah; Kennedy, Monica (2009). Knowledge management and effective university governance. *Journal of knowledge management*, 13(6), 547-563. Retrieved November 6, 2010, from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1817437&show=pdf>
- Connelly, C.E and Kelloway, E. K (2003). Prodictors of employees perceptions of knowledge sharing cultures. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(5), 294-301. Retrieved November 6, 2010, from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1410695&show=pdf>
- De Long, David (1997). *Building the Knowledge-Based Organization How Culture Drives Knowledge Behaviors*. Retrieved September 3, 2010, from [http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Building the Knowledge-Based Organization.pdf](http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Building_the_Knowledge-Based_Organization.pdf)
- Fawwaz Alhammad, Sameera Al Faori and Lama Suleiman Abu Husan (2009). Knowledge Sharing In The Jordanian Universities. *Journal of Knowledge Management Practice*, 10(3). Retrieved November 5, 2010, from <http://www.tlinc.com/articl199.htm>
- Gold, A. H., Malhotra, A. and Segars, A. H. (2001). Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 18, No. 1, summer, pp. 185 – 214.
- Gupta, A. and Govindarajan, V. (2000). Knowledge flows within multinational corporation. *Strategic Management Journal*. 21(4), 473-496. Retrieved September 7, 2010, from http://zonecours.hec.ca/documents/H2008-1-1548593.S_10KnowledgeFlowswithinMultinational.pdf
- Lustri, Denise, Miura, Irene and Takahashi, Sérgio (2007). Knowledge management model: practical application for competency development. *The Learning Organization*, 14(2), 186-202. Retrieved September 29, 2010, from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0969-6474&volume=14&issue=2&articleid=1597946&show=pdf>
- Pentland, B. T. (1995). Information systems and organizational learning: The social epistemology of organizational knowledge systems. *Accounting, Management and Information Technologies*. 5(1), 1-21.
- Sarrafzadeh, M., Martin, B. and Hazeri, A. (2010). Knowledge management and its potential applicability for libraries. *Library Management*, 31(3), 198-212. Retrieved September 1, 2010, from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0143-5124&volume=31&issue=3&articleid=1840207&show=pdf>
- Shin, M., Holden, T. and Schmidt, R. A. (2001). From knowledge theory to management practice: towards an integrated approach. *Information Processing and Management*, Vol. 37, No. 2, pp. 335-355.
- Yang, W. & Lynch, B.P. (2006). On knowledge management and the role of the library in the process of knowledge management. *Chinese Librarianship: An International Electronic Journal*, 21. Retrieved September 10, 2010, from <http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl21YangLynch.htm>
- Von Retzlaff, L. (2006). E-commerce for library promotion and sustainability: how library technicians can market themselves and their library's services online. *The Australian Library Journal*,55(2), 102-29. Retrieved September 28, 2010, from http://goliath.ecnext.com/coms2/gi_0199-5630895/E-commerce-for-library-promotion.html

