

In the Name Of God

QUARTERLY

Of

*Knowledge Retrieval and
Semantic Systems*

Vol. 10, No. 36, Fall 2023

This journal is indexed in the databases ensani.ir, www.civilica.com,
www.magiran.com, www.noormags.ir

**Quarterly
Of
Knowledge Retrieval
and Semantic Systems**

Vol. 10, No. 36, Fall 2023

Concessionaire: Allameh Tabataba'i University

Manager: Dr. Esmat Momeni

Editor-in-Chief: Dr. Fahimeh Babolhavaeji

Associate Editor: Zhila Kazemi

Expert: Faezeh Ebrahimi

Members of the Editorial Board

Name	Surname	Academic Rank	Field of Study	Affiliation
Susmita	Chakraborty	Professor	Knowledge & Information Science	University of Delhi
Najla	Hariri	Professor	Knowledge & Information Science	Islamic Azad University (Science and Research Branch)
Alireza	Isfandiari Moghadam	Professor	Knowledge & Information Science	Islamic Azad University Hamedan Branch
Ali	Jalali Dizaji	Associate Professor	Knowledge & Information Science	Allameh Tabataba'i University
Paramjeet	Kaur Walia	Professor	Knowledge & Information Science	University of Delhi
Esmat	Momeni	Associate Professor	Knowledge & Information Science	Allameh Tabataba'i University
Mehri	Parirokh	Professor	Knowledge & Information Science	Ferdowsi University of Mashhad
Mitra	Samiei	Associate Professor	Knowledge & Information Science	Allameh Tabataba'i University
Ahmad	Shabani	Professor	Knowledge & Information Science	University of Isfahan
Seyyed Mahdi	Taheri	Associate Professor	Knowledge & Information Science	Allameh Tabataba'i University

English Editor: Arghavan Emranipour, **Persian Editor & Layout:** Fatemeh Piri

Printed by Allameh Tabataba'i University Press

eISSN: 2783-1795 ISSN: 2980-8243

Address: Faculty of Psychology & Educational Sciences, Allameh Tabataba'i University
Main Campus, Dehkadeh Olampic Blvd, Hemmat Expressway, Tehran, Iran

<http://jks.atu.ac.ir/>

Fdanesh@atu.ac.ir

Members of the Referees Board

Name	Surname	Field of Study	Affiliation
Zahra	Abazari	Knowledge & Information Science	Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge, Tehran-North Branch, Islamic Azad University
Abolfazl	Asadnia	Knowledge & Information Science	Assistant Professor, Department of Information Science and Knowledge, Shahid Bahonar University of Kerman
Hassan	Ashrafirizi	Knowledge & Information Science	Professor, Isfahan University of Medical Sciences
Rasha	Atlasi	Knowledge & Information Science	PhD Graduate, Medical Library and Information Department, Tehran University of Medical Sciences
Behrooz	Bayat	Knowledge & Information Science	Assistant Professor, Department of Information Science and Knowledge, Hamedan Branch, Islamic Azad University
Mozaffar	Cheshmeh Sohrabi	Knowledge & Information Science	Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge, University of Isfahan. Isfahan
Faezeh	Farhoodi	Knowledge & Information Science	Assistant Professor, University of Religions and Religions, Qom
Fatemeh	Hamidi	Knowledge & Information Science	PhD Graduate, Department of Information Science and Knowledge, Science and Research Unit, Islamic Azad University
Fatemeh	Makkizadeh	Knowledge & Information Science	Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge, Yazd University

Mina	Mohammadi Vakil	Painting	Assistant Professor, Department of Painting, Faculty of Art, Alzahra University
Esmat	Momeni	Knowledge & Information Science	Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge, Allameh Tabatabai University
Seyyed Mahdi	Narmenji	Knowledge & Information Science	PhD Graduate, Department of Information Science and Knowledge, Khwarazmi University
Sudابه	Nozari	Knowledge & Information Science	Assistant Professor, Organization of Records and National Library of the Islamic Republic of Iran
Frozan	Tabibian	Knowledge & Information Science	Assistant Professor, Department of Information Science and Knowledge, Shahreza Branch, Islamic Azad University
Seyyed Rasool	Toudar	Knowledge & Information Science	Assistant Professor, Department of Information Science and Knowledge, Tehran-North Branch, Islamic Azad University
Hossein	Vakili Mofrad	Knowledge & Information Science	Associate Professor, Medical Library and Information Department, Hamedan University of Medical Sciences

Table of contents

Knowledge Creation in the Insurance Industry: Identification of Components and Model Testing Based on a Mixed Method <i>Maryam Mosafer Bahri, Ebrahim Chirani, Narges Delafrooz, Seyed Mahmoud Shabgoo Monsef</i>	1
Evaluation of Knowledge Management System Performance in the Software Development Industry Using Meta Synthesis Method <i>Mostafa Pahlevanzadeh, Nadjla Hariri, Dariush Matlabi, Fahimeh Babalhavaeji</i>	49
Identifying Barriers of Research Problem-Finding from the Perspective of Faculty Members of Tehran State University (A Qualitative Research) <i>Hamid Reza Mahmoodi, Nazila Mehrabi</i>	85
The Semantic Relation of Human and Nature via Mollasadra Transcendental Knowledge (The Role of Nature in Human Inspiration and Perfection) <i>Jana Arabzadeh, Hasan Bolkhari Ghahi, Seyed Majid Mofidi Shemirani, Iraj Etesam, Azadeh Shahcheraghi</i>	115
Investigating the Relationship between Strategic Planning and Evidence Based Librarianship from the Viewpoint of Managers and Librarians in Kermanshah University Libraries <i>Mahnaz Namdari, Mahmoud Moradi, Saleh Rahimi</i>	157
Required factors for Implementing of Knowledge Management System Based on ISO 30401: Operational Approach <i>Hossein Hashemi, Seyed Aligholi Rowshan, Habibollah Salarzehi, Nour Mohammad Yaqhoubi</i>	189
Public Libraries and Crisis Management: Offer a Pattern for Managing the COVID-19 Crisis (Coronavirus) <i>Soraya Zangeneh</i>	225

Knowledge Creation in the Insurance Industry: Identification of Components and Model Testing Based on a Mixed Method

**Maryam Mosafer
Bahri** 

Ph.D. Student, Department of Business
Administration, Rasht Branch, Islamic Azad
University, Rasht, Iran

Ebrahim Chirani *

Assistant Professor, Department of Business
Administration, Rasht Branch, Islamic Azad
University, Rasht, Iran

Narges Delafrooz 

Assistant Professor, Department of Business
Administration, Rasht Branch, Islamic Azad
University, Rasht, Iran

**Seyed Mahmoud
Shabgoo Monsef** 

Assistant Professor, Department of Business
Administration, Rasht Branch, Islamic Azad
University, Rasht, Iran

Abstract

The aim of the current research is to identify the components and test a model for knowledge creation in the insurance industry, emphasizing the role of customers. In this research, a mixed method was used. In order to identify the components, the grounded theory approach was used. For this purpose, semi-structured interviews were conducted with a selection of insurance industry experts, as a result of which the components of the research were identified and then stratified, then the conceptual model of the research was explained. In the next step, 9 hypotheses were formulated and partial least squares quantitative method was used to test the hypotheses. The statistical population of the research in the quantitative stage includes managers and experts of 3 insurance companies in Iran, including Iran, Alborz and Asia. Sampling was done by random cluster method, based on which 310 people were selected as a statistical sample. The data collection tool in the quantitative phase was a researcher-made questionnaire, whose

* Corresponding Author: chirani@iaurasht.ac.ir

How to Cite: Mosafer Bahri, M., Chirani, E., Delafrooz, N., Shabgoo Monsef, S. M. (2023). Knowledge Creation in the Insurance Industry: Identification of Components and Model Testing Based on a Mixed Method, *Journal of Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 10(36), 1-48.

validity and reliability were confirmed. The findings indicated the confirmation of all 9 hypotheses and explained that the infrastructure of information and communication technology has an effect on being knowledge-oriented. Being knowledge-oriented has an effect on internal marketing and customer relationship management. In addition, the effect of internal marketing and customer relationship management on customer orientation was confirmed. Also, the effect of customer orientation on creating motivation and trust building was confirmed, and finally, the effect of creating motivation and trust building on the customers' knowledge co-creation was confirmed.

Keywords: Knowledge Co-Creation, Mixed Method, Customer Knowledge, Insurance Industry, Partial Least Squares.

1. Introduction

Today, the insurance industry plays a significant role in the prosperity of the economy, so paying attention to the creation of knowledge can play a significant role in increasing the penetration rate of insurance. Therefore, the main question of the current research is how to design and explain the model of the elements of customer knowledge co-creation in the insurance industry? In order to answer this question, the present research aims to identify the elements of the customer knowledge co-creation model in the insurance industry in the first stage, and in the next stage to test the relationship model of the elements of customer knowledge co-creation in the insurance industry, and based on the results of Data analysis will provide solutions to the managers of this industry in order to make decisions and policies related to knowledge creation and as a result promote and improve insurance products and services and increase the penetration rate of insurance in the society.

2. Literature Review

2.1. Knowledge Co-Creation

Knowledge Co-Creation has been described as an act of collective creativity, with applications ranging from product and service design to more abstract spheres of value creation taking place between two or more individuals who may or may not belong to the same actor group (Amann & Rubinelli, 2017). “Customer knowledge Co-creation is defined as the collective ability of group members to analyze, interpret, reconfigure customer-related knowledge, and it means that knowledge is co-created by group members” (Menguc et al., 2013). In the following, we discuss some of the researches conducted in the field of customer knowledge co-creation.

Itani et al. (2022) conducted a study with the aim of investigating the effects of using social media and customer relationship management technology on the customer knowledge co-creation and sales performance in B2B companies. Based on the theories of task-technology fit and self-determination, the findings show that social media, customer relationship management technology, and their interaction, support salespeople in joint value-creation efforts through the mediating role of knowledge enriched by these tools. The results indicated a significant moderating effect of the salesperson's job

independence and the ease of the sales quota in increasing the relationship between knowledge and value co-creation.

Xie et al. (2020), in a study titled "Using Customer Knowledge for Service Innovation in Travel Agency Industry", investigated the influencing factors and the effects of service team access and the combination of customer knowledge on tourist service companies. The results showed that both factors of customer orientation and intensity of interaction are effective on customer knowledge co-creation teams, which can promote service innovation. Also, the results indicated that customer knowledge co-creation moderates the relationship between interaction intensity and service innovation.

3. Methodology

The current research was done in two stages using a mixed method. In this research, in order to identify the components of the customer knowledge co-creation model, first the qualitative approach of grounded theory was used. For this purpose, semi-structured interviews were conducted with a selection of insurance industry experts, including a number of university professors and insurance company managers, as a result of which the components of the research and their dimensions were identified. Then, in order to present the relationship model of the main components of the research, the opinions of experts were evaluated through the matrix of pairwise comparisons, and based on this, the conceptual model of the research was explained. Then, in order to test the research model and hypotheses, the partial least squares quantitative method was used. The statistical population in the quantitative stage consists of managers and experts of three active insurance companies in Iran, including Alborz, Iran, and Asia. The statistical sample was obtained from the random cluster sampling method, based on which 310 people were selected as a statistical sample. The data collection tool in the quantitative stage is a researcher-made questionnaire. Cronbach's alpha method was used to check the reliability of the measurement tool, and its value was greater than 0.7 for all variables. Therefore, all variables were confirmed in terms of reliability.

4. Results

In the first stage of the current research, the qualitative method of grounded theory was used to identify the components and dimensions

of customer knowledge co-creation. As a result of this stage, 7 main aspects were identified for customer knowledge co-creation. After identifying the research components and developing the model, 9 hypotheses were formulated in the quantitative stage. Based on the findings of data analysis using the partial least squares method, all 9 research hypotheses were confirmed. The results showed that the infrastructure of information and communication technology has an effect on being knowledge-oriented. Also, being knowledge-oriented has an impact on internal marketing and customer relationship management. In addition, the effect of internal marketing and customer relationship management on customer orientation was confirmed. Also, the effect of customer orientation on creating motivation and trust building was confirmed, and finally, the effect of creating motivation and trust building on customer knowledge co-creation was confirmed.

5. Discussion

Customer knowledge co-creation is a process by which organizations acquire competencies and knowledge of customers, so that they can use this information to create an experience for customers and reach new markets for themselves.

6. Conclusion

According to the confirmation of all 9 research hypotheses and with emphasis on the structures (sub-indices) that have the highest factor load obtained from the partial least squares method, the following practical suggestions are presented:

In order to develop the component of “information and communication technology infrastructures” in insurance companies, considering the importance of "the company's presence in social media and producing up-to-date content", it is suggested that managers of insurance companies use experts who have enough expertise in the field of content production to manage social media pages. Also, through social pages, they can establish a two-way relationship with customers, especially special customers, and encourage them to share their insurance knowledge and experiences.

In line with the development of “internal marketing”, the managers of insurance companies should continuously strive to hold brainstorming sessions with the employees in order to update their

knowledge and skills. In these meetings, in addition to presenting technical matters such as informing about possible changes in insurance policies, new insurance laws, etc., experts in fields such as marketing, psychology, and negotiation can also be invited so that the employees and the sales network, in addition to mastering the technical skills, also master the communication skills of the day.


In order to ensure customer satisfaction and as a result of complying with customer-oriented principles, insurance companies must first observe and understand the needs of their customers. For this purpose, they should listen to the expectations and criticisms of the customers, and by establishing a friendly relationship with them, in addition to getting to know the customers more and knowing their level of satisfaction, they should have a positive effect on their perception.

In order to increase the “trust of customers”, insurance companies should adopt strategies that lead to improving the mental image of customers towards the company's brand. Since the main mission of insurance companies is to issue perfect insurance policies as well as timely and adequate payment of damages, if this is done correctly, it can play an effective role in attracting customers' trust.


Finally, in order to develop the customers' knowledge co-creation, insurance companies should use the experiences and knowledge gained from customers to produce and create new knowledge and improve and develop the organization's products and services.

دانش آفرینی در صنعت بیمه: شناسایی مؤلفه‌ها و آزمون مدل بر مبنای رویکردی آمیخته


دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت بازرگانی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران

مریم مسافر بحری 


استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران

ابراهیم چیرانی  *

استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران

نرگس دل افروز 

استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران

سید محمود شبگو منصف 

چکیده

امروزه صنعت بیمه نقش قابل ملاحظه‌ای در شکوفایی اقتصادی ایفا می‌نماید، بنابراین توجه به خلق دانش می‌تواند در افزایش ضریب نفوذ بیمه نقش بسزایی داشته باشد. هدف پژوهش حاضر شناسایی مؤلفه‌ها و آزمون مدلی جهت دانش آفرینی در صنعت بیمه، با تأکید بر نقش مشتریان می‌باشد. روش مورد استفاده در پژوهش، رویکرد آمیخته است. به منظور شناسایی مؤلفه‌های پژوهش، نخست رویکرد کیفی گراند تئوری مورد استفاده قرار گرفت. بدین منظور مصاحبه‌هایی نیمه ساختاریافته با منتخبی از خبرگان صنعت بیمه صورت گرفت که در نتیجه آن مؤلفه‌های پژوهش شناسایی و سپس سطح‌بندی شدند و در نتیجه، مدل مفهومی پژوهش تبیین گردید. در مرحله بعد، بر اساس مدل به دست آمده، ۹ فرضیه تدوین شد و به منظور آزمون فرضیه‌ها از روش کمی حداقل مربعات جزئی استفاده گردید. جامعه آماری پژوهش در مرحله کمی، شامل مدیران و کارشناسان ۳ شرکت بیمه ایران، البرز و آسیا می‌باشد. نمونه‌گیری به روش تصادفی

مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری رشته مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی رشت است.

* نویسنده مسئول: chirani@iaurasht.ac.ir

خوشه‌ای انجام شد که براین اساس ۳۱۰ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در مرحله کمی پرسشنامه‌ای محقق‌ساخته بود که روایی و پایایی آن تأیید شد. یافته‌ها حاکی از تأیید هر ۹ فرضیه پژوهش و بدین شرح بود که زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات بر دانش‌محور بودن تأثیرگذار است. دانش‌محور بودن بر بازاریابی داخلی و مدیریت ارتباط با مشتریان تأثیر دارد. علاوه بر این تأثیر بازاریابی داخلی و مدیریت ارتباط با مشتریان بر مشتری‌مداری تأیید شد. همچنین تأثیر مشتری‌مداری بر ایجاد انگیزش و اعتمادسازی تأیید شد. تأثیر ایجاد انگیزش و اعتمادسازی بر هم‌آفرینی دانش مشتریان مورد تأیید قرار گرفت.

کلیدواژه‌ها: هم‌آفرینی دانش، رویکرد ترکیبی، دانش مشتری، صنعت بیمه، روش حداقل مربعات جزئی.

مقدمه

با ورود شرکت‌های بیمه خصوصی جدید به صنعت بیمه کشور در سال‌های اخیر، رقابت بین شرکت‌های فعال در این صنعت به‌طور چشمگیری افزایش یافته است. از این رو، مدیران شرکت‌های بیمه می‌بایست به دنبال راهکارهایی جهت از میان برداشتن موانع و شکاف‌ها به منظور افزایش سهم بازار خود در این فضای رقابتی باشند. یکی از چالش‌هایی که شرکت‌های بیمه کشور با آن روبرو می‌باشند، عدم تمایز بین محصولات و خدمات آن‌ها با محصولات و خدمات شرکت‌های رقیب می‌باشد. این شرکت‌ها، خدمات سنتی یا نوین بیمه را به مشتریان ارائه می‌دهند و مشتریان نیز بدون آنکه تمایز چندانی در خدمات ارائه شده توسط شرکت‌های بیمه‌ای مختلف احساس کنند از این خدمات استفاده می‌نمایند، بنابراین ارائه خدمات مشابه توسط شرکت‌های بیمه‌ای مختلف، رقابت در این صنعت را دشوار ساخته است؛ یکی از علل این مسئله، می‌تواند سیاست‌گذاری‌ها و قوانین بیمه مرکزی مبنی بر یکپارچه‌سازی محصولات و خدمات بیمه‌ای باشد؛ اما نکته حائز اهمیت این است که اغلب، مدیران این شرکت‌ها به جای تفکر ژرف در مورد تغییرات روز و نیازهای جامعه و مشتریان‌شان و تلاش در جهت کسب دانش به منظور شناخت نیازهای مشتریان و پاسخگویی به آن‌ها، بیشتر به فکر پیشبرد اهداف و منافع کوتاه‌مدت شرکت می‌باشند.

ایجاد شکاف بین نیازها و انتظارات مشتریان با اهداف سازمان یکی از مهم‌ترین تهدیدهایی است که شرکت‌های بیمه با آن روبرو می‌باشند. این تهدید باعث بی‌تفاوتی مشتریان نسبت به برند شرکت و حتی پس‌زدن آن خواهد شد. بنابراین منطقی‌تر این است که فرآیند خلق دانش به‌طور کامل با مشارکت مشتریان سازمان انجام شود تا بین اهداف سازمان و انتظارات مشتریان، مطابقت به وجود آید (Archarya et al., 2018; Fischer & Maas, 2019).

دانش یکی از حیاتی‌ترین منابع برای رقابت‌های سازمانی است و تشخیص داده شده است که دانش سازمانی می‌تواند از کل دارایی‌های سازمانی مهم‌تر باشد (Pan et al.,

(2007). در عصر جدید جریان‌های دانش به‌عنوان مهم‌ترین عامل در اقتصاد مورد توجه قرار گرفته است (Ometto Bezerra et al., 2023). با تکیه بر دانش به‌عنوان عامل کلیدی رقابت‌پذیری در اقتصاد جهانی، شرکت‌ها ممکن است به دنبال عنصری اصلی باشند که دانش مشتری نامیده می‌شود (احمدی و همکاران، ۱۳۹۷). دانش مشتری به معنای شناخت نیازها و اولویت‌های مشتریان حال و آینده شرکت است (Liao et al., 2010). شرکت‌ها معمولاً این دانش را به‌وسیله تعامل با مشتریان و مشاهده اینکه آن‌ها چگونه از محصولات و خدمات استفاده می‌کنند، به دست می‌آورند؛ بدین ترتیب آن‌ها می‌توانند خدمات سفارشی‌شده و ارتباطات بلندمدت را با مشتریان خود ایجاد کنند. این دانش می‌تواند اطلاعاتی را در خصوص توسعه محصولات جدید و افزایش ارتباط با مشتریان ایجاد کند (Lou et al., 2013)؛ همچنین می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا دریابند که چرا مشتریان محصولات آن‌ها را خریداری می‌کنند و اینکه به چه نوع خدماتی نیاز دارند (Goyal et al., 2020). در مطالعات مختلف انجام‌شده در دهه اخیر، بر اهمیت دانش مشتریان در صنعت بیمه تأکید بسیاری شده است. با بهره‌گیری از دانش مشتریان به‌عنوان یک استراتژی مدیریتی، مدیران می‌توانند فرصت‌های تجاری را در مشکلات اجتماعی بیابند. بنابراین دانش مشتری به‌عنوان ابزاری نوین در حوزه رقابت، در ایجاد و حفظ مزیت رقابتی سازمان مؤثر خواهد بود (حکیمی و همکاران، ۱۳۹۸). یک روش مؤثر برای پی‌بردن به انتظارات و خواسته‌های مشتریان، ایجاد ارتباط نزدیک با مشتریان، بخصوص خریداران بیمه‌های غیراجباری و همچنین مشارکت دادن آن‌ها در برخی از فعالیت‌های مهم سازمان به‌منظور کسب و خلق دانش است که می‌تواند منجر به ارتقای ویژگی‌های محصولات و خدمات و در نتیجه جذب و حفظ مشتریان گردد (احسان‌فر و گروسی، ۱۳۹۵). مدیران صنعت بیمه باید بپذیرند که از بخشی از کنترل خود بر فرآیند دانش‌آفرینی چشم‌پوشی نموده و آن را در اختیار مشتریان خود قرار دهند تا بدین طریق بتوانند تصویر مثبتی از برند خود را در جامعه هدف ایجاد نمایند. براین اساس، می‌بایست سبک رهبری مدیران، حالتی از فروتنی، باز بودن و مشارکت را به خود بگیرد (Storey & Larbig, 2018).

یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر در حوزه دانش آفرینی در سازمان، مطرح شده است، مفهوم «هم آفرینی دانش مشتریان» می‌باشد که یک فرآیند تعاملی و دوسویه بین مشتریان و سازمان است؛ در این فرآیند، مدیریت دانش به روشی برای تسهیل تعامل بین مشتریان و شرکت‌ها برای شکل دادن دانش جدید تبدیل می‌شود (Witell et al., 2019). هم آفرینی دانش یکی از جدیدترین مفاهیم مطرح شده برای استفاده از منابع دانش خارج از سازمان است. این مفهوم برای خلق دانش به همکاری سازمان با شرکا، رقبا، تأمین کنندگان و مشتریان اشاره دارد. سازمانی که قابلیت خلق دانش کلیدی را به صورت مشترک داشته باشد، می‌تواند از دانش کسب شده برای کسب مزیت رقابتی استفاده کند (Amann & Rubinelli, 2017). مفهوم هم آفرینی از دیدگاهی که سازمان را به عنوان تعیین کننده ارزش در نظر می‌گرفت به فرآیند مشارکت پذیرتری تبدیل شده است که در آن مردم و سازمان‌ها با یکدیگر به خلق و توسعه ارزش می‌پردازند (Ind & Coat, 2013). هم آفرینی نیاز به درگیری فعال مصرف کنندگان نهایی در فرآیند تولید دارد و این مشارکت، خیلی خاص تر از مفهوم گسترده مشارکت است که با درگیری منفعلانه همراه می‌باشد (Voorberg et al., 2015). هم آفرینی دانش مشتری به عنوان قابلیت جمعی اعضای گروه با یکدیگر، تجزیه و تحلیل، تفسیر کردن، پیکربندی مجدد دانش وابسته به مشتری تعریف شده است و آن بدین معنی است که دانش توسط اعضای گروه هم آفرینی می‌شود (Menguc et al., 2013). در واقع هم آفرینی دانش به عنوان یک کار خلاقانه جمعی تعریف شده است که کاربرد آن می‌تواند در یک زنجیره که از طراحی محصول و خدمت شروع شده و تا حوزه‌های غیر ملموس تری مانند خلق ارزش بین سازمان و مشتریان، گسترش یابد (Amann & Rubinelli, 2017).

آمارهای مربوط به هزینه‌های شرکت‌های بیمه‌ای پیشرو در سطح جهان حاکی از آن است که اولاً در ۶۰٪ از شرکت‌های بیمه اروپایی برنامه‌های مشخصی برای هم آفرینی دانش مشتریان وجود دارد. این رقم در کشورهای آمریکا، کانادا و ژاپن به ۷۰٪ می‌رسد. در کشورهایی با اقتصادهای نوظهور و قوی مانند برزیل، هند و چین نیز برنامه‌های مشخصی در این حوزه وجود دارد (Beaudon & Soulier, 2019). از این رو بر اساس این

آمارها و نظریه‌های موجود در بازاریابی نوین، موضوع هم‌آفرینی دانش مشتریان از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است.

ضرورت هم‌آفرینی دانش مشتریان در صنعت بیمه را می‌توان از منظر مسئولیت اجتماعی شرکت تبیین نمود. این ضرورت با بیان تفاوت بین مسئولیت اجتماعی شرکتی و ایجاد ارزش مشترک قابل تشریح است؛ به طوری که این فرایند در صنعت بیمه یک پیشرفت منطقی از مسئولیت اجتماعی شرکتی است، زیرا درآمد برای همه (سازمان، مشتریان و سهامداران) افزایش می‌یابد و این یک پیروزی و یک بازی برد-برد است (Kandampully et al., 2018).

با توجه به مباحث فوق می‌توان به این نتیجه رسید که شرکت‌های بیمه که در فضایی رقابتی فعالیت می‌کنند، نیازمند آن هستند تا از هم‌آفرینی دانش مشتریان، جهت دستیابی به مزیت رقابتی استفاده نمایند که دستیابی به این مهم نیازمند مطالعات گسترده‌ای است؛ اما می‌بایست اذعان داشت که در کشور ما مطالعات بسیار اندکی در این زمینه صورت گرفته است، از این رو با توجه به نواقص مطالعات موجود در این زمینه و عدم آگاهی کامل مدیران صنعت بیمه نسبت به عوامل هم‌آفرینی دانش مشتریان و ضعف آن‌ها در پیاده‌سازی و اجرای آن، انجام مطالعه‌ای باهدف شناسایی عوامل و آزمون مدلی در زمینه هم‌آفرینی دانش مشتریان بسیار حائز اهمیت می‌باشد. بنابراین اهمیت اصلی این مطالعه پرکردن شکاف بین تئوری و عمل در این حوزه می‌باشد، بدین دلیل که در هیچ‌یک از آن‌ها مدل روابط مؤلفه‌های هم‌آفرینی دانش مشتریان در صنعت بیمه مورد بررسی و آزمون قرار نگرفته است. لذا تحقیق حاضر بر آن است تا در مرحله نخست، به این سؤال پاسخ دهد که مؤلفه‌های هم‌آفرینی دانش مشتریان کدامند و در مرحله بعد به آزمون مدل روابط مؤلفه‌های هم‌آفرینی دانش مشتریان در صنعت بیمه پردازد و بر اساس نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها، راهکارهایی را به مدیران این صنعت ارائه نماید تا در راستای سیاست‌گذاری‌های مربوط به خلق دانش و در نتیجه ارتقا و بهبود محصولات و خدمات بیمه‌ای و افزایش ضریب نفوذ بیمه در جامعه، مورد استفاده قرار گیرد.

پیشینه پژوهش

در این بخش پس از بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه‌ی مورد مطالعه، منتخبی از این پژوهش‌ها بر اساس هدف و نتایج دسته‌بندی شده و در غالب جدول ۱ ارائه شده‌اند.

جدول ۱. پیشینه پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه هم‌آفرینی دانش مشتریان

نویسندگان	هدف	نتایج
دسیلوا و همکاران ^۱ (۲۰۲۳)	بررسی علت مشارکت دانشگاهیان در فرایند انتقال و هم‌آفرینی دانش بر اساس وضعیت منابع فردی	در این مطالعه که به روش کیفی انجام شد، با ۶۸ نفر از دانشگاهیان کشور سریلانکا مصاحبه‌های عمیقی صورت گرفت. نتایج این مطالعه نشان داد هنگامی که دانشگاهیان از منابع کافی برخوردار باشند، فقط به صورت استراتژیک در فعالیت‌های انتقال دانش بیشتری شرکت می‌کنند. این شواهد نشان داد که انگیزه‌های کوششی و رویکردهای علی پس از بهبود دسترسی دانشگاهیان به منابع، به خوبی همسو می‌شوند.
ایتانی و همکاران ^۲ (۲۰۲۲)	بررسی اثرات استفاده از رسانه‌های اجتماعی و فناوری مدیریت ارتباط با مشتری ^۳ بر هم‌آفرینی دانش مشتری و عملکرد فروش	یافته‌های این مطالعه نشان داد که رسانه‌های اجتماعی، فناوری مدیریت ارتباط با مشتریان و تعامل بین آنها، از طریق نقش واسطه‌ای دانش غنی شده، به فروشندگان در تلاش‌های هم‌آفرینی ارزش کمک می‌کنند. نتایج حاکی از تأثیر تعدیل‌کننده معنادار استقلال شغلی فروشندگان و سهولت سهمیه فروش ^۴ در افزایش رابطه بین دانش و هم‌آفرینی ارزش است.
روهانن و همکاران ^۵ (۲۰۲۱)	درک نقش مشاوران و رویکرد آنها در ایجاد، توسعه و تبادل دانش در کشورهای در حال توسعه	مشاورانی که در این مطالعه با آنها مصاحبه صورت گرفت، برخی خود را به عنوان متخصصی می‌دانستند که نقش اصلی‌شان «انتقال دانش» و «آموزش» مردم محلی بود و برخی دیگر این نقش را به عنوان «واسطه» و «هم‌آفرین» تصور می‌کردند. در مجموع مشخص شد که اکثر مشاوران تاکنون نقش یک انتشاردهنده خبره دانش را پذیرفته‌اند و شواهدی از رویکردهای هم‌آفرینی در شیوه‌های مشاوره، کمتر رایج بود.

1. De Silva, M. et al.
2. Itani et al.
3. Customer Relationship Management (CRM)
4. Sales Quota Ease
5. Ruhanen, L. et al.

نویسندگان	هدف	نتایج
ایکز و همکاران ^۱ (۲۰۲۰)	بررسی نقش دانش مشتری به منظور نوآوری خدمت در صنعت آژانس مسافرتی	نتایج این پژوهش نشان داد که فاکتورهای مشتری‌مداری و شدت تعامل بر تیم‌های هم‌آفرینی دانش مشتری اثرگذار هستند که در نتیجه می‌توانند موجب ارتقای نوآوری خدمت گردند. همچنین نتایج حاکی از آن بود که هم‌آفرینی دانش مشتری، روابط بین شدت تعامل و نوآوری خدمت را تعدیل می‌کند.
گویال و همکاران ^۲ (۲۰۲۰)	بررسی چگونگی تأثیرگذاری دو منبع مجزای دانش خارجی بر خلق دانش سازمانی	نتایج حاصل از این تحقیق در دو بخش دانش محور، مانند: اقتصاد و فن‌آوری اطلاعات، بیانگر آن بود که سازمان‌هایی با درجه بالایی از خلق دانش تمایل بیشتری به نوآوری دارند. همچنین، قابلیت انتشار دانش ^۳ به‌عنوان یک اثر تعدیل‌گر بر روی توانایی سازمان برای اشتراک دانش پیشنهاد شد.
ونگ و همکاران ^۴ (۲۰۱۹)	بررسی یک مدل شبکه‌ای گسترده از هم‌آفرینی دانش در فضای سایبری به منظور نوآوری محصول	در این مطالعه، ۳ زیرشبکه شامل: شبکه هم‌آفرینی مصرف‌کننده، دانش و محصول، به‌علاوه ارتباطات آن‌ها ایجاد و توسعه داده شد. نتایج به‌دست آمده، مدل هم‌آفرینی دانش فضای سایبری را تأیید کرد و برای کسب و کارها چهارچوبی جامع برای کشف دانش مصرف‌کننده، نوآوری محصول و کاربرد آن در جوامع هم‌آفرینی فراهم نمود.
آباته و همکاران ^۵ (۲۰۱۹)	درک چگونگی تسهیل هم‌آفرینی دانش از طریق نوآوری باز در حوزه دیجیتال	نتایج این تحقیق که با رویکرد کیفی به انجام رسید، فرایندهای زیربنایی هم‌آفرینی دانش از طریق بازیگران مختلف در فضای دیجیتال را روشن کرده است. همچنین نشان داد که تعهد سازمانی بر فرایند هم‌آفرینی اثرگذار است.
ژانگ و همکاران ^۶ (۲۰۱۹)	شناسایی سازوکارهای بنیادین خلق اطلاعات باکیفیت در بستر شبکه‌های اجتماعی با رویکردی مبتنی بر روابط دوسویه در هم‌آفرینی دانش	این مطالعه نشان داد که خودکارآمدی دانش، غنای موضوع، توصیه شخصی و تعامل اجتماعی تأثیر مثبتی بر اشتراک‌گذاری دانش دارد که متعاقباً بر کیفیت دانش جامعه تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، نتایج نشان داد رتبه‌بندی کاربران تأثیر اشتراک دانش بر کیفیت دانش را تعدیل می‌کند. همچنین در این تحقیق تأثیر هم‌افزایی افراد و فن‌آوری بر هم‌آفرینی دانش تأیید شد.

1. Xie et al.
2. Goyal et al.
3. Knowledge Dissemination Capability
4. Wang et al.
5. Abbate et al.
6. Zhang et al.

نویسندگان	هدف	نتایج
گوان و همکاران ^۱ (۲۰۱۸)	بهبود درک از هم‌آفرینی دانش با تمرکز بر تسهیم دانش مشتری	این مطالعه در حوزه خدمات هتل‌داری انجام شده است. نتایج این مطالعه نشان داد که دانش مشتری تحت تأثیر رابطه محوری سازمانی، تطابق‌پذیری کارکنان و تجربه مشتریان قرار دارد. از سوی دیگر هم‌آفرینی دانش بر خلاقیت کارکنان و ارزش اقتصادی ادراک‌شده مشتریان تأثیرگذار است. طبق نتیجه‌گیری نویسندگان این مطالعه، هم‌آفرینی دانش نقش کلیدی در موفقیت در عرصه خدمات به مشتری دارد.

با بررسی مقالات موجود، مشخص شد که چهارچوب‌ها و مدل‌های ارائه‌شده در زمینه هم‌آفرینی دانش مشتری، نگاه بخشی به این موضوع داشته‌اند، به‌عنوان مثال آن‌ها به موضوعاتی مانند: بررسی علت مشارکت در فرآیند انتقال و هم‌آفرینی دانش، بررسی اثر رسانه‌های اجتماعی و فن‌آوری مدیریت ارتباط با مشتری بر هم‌آفرینی دانش، بررسی نقش دانش مشتری بر نوآوری، بررسی مدل شبکه‌ای گسترده از هم‌آفرینی دانش در فضای سایبری و شناسایی سازوکارهای خلق اطلاعات باکیفیت در بستر شبکه‌های اجتماعی با رویکرد روابط دوسویه در هم‌آفرینی دانش تمرکز داشته‌اند. این بررسی‌ها نشان داد که در تعداد قابل ملاحظه‌ای از این مطالعات، شبکه‌های اجتماعی و فن‌آوری اطلاعات نقش مهمی در خلق دانش و هم‌آفرینی دانش داشته است. از طرفی با بررسی پژوهش‌های پیشین مشخص شد که هیچ‌یک از آن‌ها به شناسایی مؤلفه‌های هم‌آفرینی دانش و بررسی و آزمون روابط بین آن‌ها نپرداخته‌اند. بنابراین به‌منظور رفع خلأ موجود، این مطالعه سعی کرد به شناسایی مؤلفه‌ها و آزمون مدل روابط مؤلفه‌های هم‌آفرینی دانش مشتریان در صنعت بیمه پردازد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، پژوهشی کاربردی است که به روش آمیخته و در دو مرحله انجام شده است. در این پژوهش در ابتدا این سؤال مطرح گردید که: «عوامل اصلی و ابعاد

1. Guan et al.

هم‌آفرینی دانش مشتریان در صنعت بیمه کدام‌اند؟». بنابراین به‌منظور پاسخ به این سؤال، در ابتدا با استفاده از رویکرد کیفی گراند تئوری^۱، مصاحبه‌هایی نیمه‌ساختاریافته با منتخبی از خبرگان صنعت بیمه، شامل تعدادی از اساتید دانشگاه و همچنین مدیران شرکت‌های بیمه، صورت گرفت. روند اجرای مصاحبه‌ها به این صورت بود که علاوه بر سؤالات از پیش تعیین‌شده، در خلال انجام هر مصاحبه، بر اساس گفتگوهای انجام‌شده و نظرات ارائه‌شده، سؤالات جدیدی نیز مطرح گردید تا به غنای داده‌ها افزوده گردد. بعد از انجام هر مصاحبه، نکات کلیدی از متن مصاحبه‌ها استخراج و بلافاصله تحلیل و کدگذاری داده‌ها صورت گرفت. درنهایت، پس از انجام مصاحبه چهاردهم، تشخیص محقق و گروه تحقیق بر این بود که اطلاعات گردآوری‌شده به نقطه اشباع نظری رسیده و نیازی به انجام مصاحبه‌های بیشتر نیست.

پس از اینکه مؤلفه‌های پژوهش و ابعاد آن‌ها به‌وسیله رویکرد گراند تئوری شناسایی شدند، جهت انعکاس روابط مؤلفه‌های اصلی پژوهش و سطح‌بندی آن‌ها، نظرات خبرگان از طریق پرسشنامه‌ای مبتنی بر ماتریس مقایسات زوجی موردسنجش قرار گرفت. توسط این ماتریس‌ها پاسخ‌دهندگان به تعیین روابط بین عوامل پرداختند. در نتیجه مؤلفه‌ها سطح‌بندی شده و بر این اساس مدل مفهومی پژوهش استخراج گردید، سپس بر اساس مدل مفهومی به‌دست‌آمده از بخش کیفی، فرضیه‌های پژوهش تبیین گردیدند.

در مرحله بعد جهت اعتبارسنجی و آزمون مدل و فرضیه‌های پژوهش از روش کمی حداقل مربعات جزئی^۲ استفاده شد. جامعه آماری در مرحله کمی پژوهش، متشکل از مدیران و کارشناسان شرکت‌های بیمه ایران، البرز و آسیا می‌باشد و نمونه آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای به‌دست‌آمده است. ابزار گردآوری داده‌ها در این مرحله، پرسشنامه‌ای محقق ساخته و مشتمل بر دو بخش است که بخش اول آن اطلاعات جمعیت‌شناختی مانند: جنسیت، تحصیلات و ... را شامل می‌شود و بخش دوم آن دربرگیرنده سؤالاتی بر اساس ابعاد شناسایی‌شده (برگرفته از نظرات خبرگان در مرحله اول پژوهش) می‌باشد.

1. Grounded theory

2. Partial Least Squares (PLS)

در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه از قاعده مختص مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. به‌طور کلی در روش‌شناسی مدل‌یابی معادلات ساختاری، حجم نمونه می‌تواند بین ۵ تا ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر اندازه‌گیری شده تعیین شود، به‌طوری‌که: $15Q < n < 5Q$. در این رابطه Q تعداد گویه‌ها (سؤالات) پرسشنامه و n حجم نمونه است (حییبی و کلاهی، ۱۴۰۱). در پژوهش حاضر برای اینکه نتایج تحقیق قابلیت تعمیم‌پذیری بیشتری داشته باشد، بر اساس تعداد ۵۴ گویه، ۲۷۰ نفر حداقل و ۸۱۰ نفر حداکثر تعداد نمونه هستند. از این رو پرسشنامه‌های پژوهش به‌صورت آنلاین بین ۴۰۰ نفر توزیع شدند و ۳۱۰ پرسشنامه قابل‌استفاده در تحلیل جمع‌آوری گردیدند. به‌منظور تحلیل داده‌ها با رویکرد حداقل مربعات جزئی از نرم‌افزار اسمارت‌پی‌ال‌اس^۱ استفاده گردید. این نرم‌افزار وابستگی کمتری به حجم نمونه و تمرکز بر پیشینه‌سازی واریانس دارد و نرمال بودن داده‌ها در آن ضروری نیست. در این پژوهش، هر یک از فرضیه‌ها به تفکیک با استفاده از تکنیک حداقل مربعات جزئی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. همچنین در نهایت مدل کلی پژوهش نیز با استفاده از همین تکنیک به‌بوته آزمون قرار داده شده است.

برای ارزیابی و بررسی روایی و پایایی سازه‌های مدل‌های اندازه‌گیری در پژوهش حاضر، از روش آلفای کرونباخ^۲، پایایی مرکب^۳، روایی همگرا و روایی واگرا (روش فورنل لارکر) استفاده گردید.

به‌منظور بررسی پایایی سازه‌های مدل‌های اندازه‌گیری در معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی، از آلفای کرونباخ استفاده می‌گردد که یک عامل کلیدی در ارزیابی قابلیت اطمینان سازگاری درونی مدل می‌باشد، مقدار این ضریب، از ۰ تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۷ پذیرفته و مقادیر کمتر از ۰/۶ نامطلوب ارزیابی می‌گردد. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ تمامی مؤلفه‌ها بزرگ‌تر از ۰/۷ بوده بنابراین پایایی تمامی مؤلفه‌ها مورد تأیید است.

1. Smart PLS
2. Cronbach's alpha
3. CR

پایایی مرکب^۱ معیار دیگری است که می‌تواند معیار بهتر و معتبرتری نسبت به آلفای کرونباخ به‌شمار رود. دلیل آن این است که در محاسبه آلفای کرونباخ در مورد هر سازه، تمامی شاخص‌ها با اهمیت یکسان وارد محاسبات می‌شوند، ولی در محاسبه پایایی ترکیبی، شاخص‌هایی که دارای بار عاملی بیشتری می‌باشند، اهمیت زیادتری داشته و باعث می‌شود که مقادیر پایایی مرکب سازه‌ها معیار دقیق‌تری نسبت به آلفای کرونباخ باشد. مقدار این ضریب نیز از ۰ تا ۱ متغیر می‌باشد و مقادیر بالاتر از ۰/۷ پذیرفته شده و مقادیر کمتر از ۰/۶ نامطلوب ارزیابی می‌گردد (حبیبی و کلاهی، ۱۴۰۱). مقدار پایایی مرکب در این پژوهش بزرگ‌تر از ۰/۷ به‌دست آمده آمد. همچنین ضریب پایایی همگون^۲، نیز که برای سنجش پایایی درونی سازه‌ها است، بالاتر از ۰/۷ به‌دست آمد.

هرگاه یک سازه (متغیر پنهان) بر اساس چند گویه (متغیر مشاهده‌پذیر) اندازه‌گیری شود همبستگی بین گویه‌های آن به‌وسیله روایی همگرا^۳ قابل بررسی است. اگر همبستگی بین بارهای عاملی گویه‌ها بالا باشد، پرسشنامه از نظر همگرایی معتبر می‌باشد. به‌منظور بررسی روایی همگرا از میانگین واریانس استخراج استفاده گردید. مقدار این ضریب نیز، از ۰ تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۵ پذیرفته می‌شود (هر و همکاران^۴، ۲۰۱۹ به نقل از حبیبی و کلاهی، ۱۴۰۱). بر اساس نتایج پژوهش حاضر، مقدار این ضریب برای تمامی مؤلفه‌ها بزرگ‌تر از ۰/۵ به دست آمد، بنابراین روایی همگرا نیز تأیید شد. نتایج حاصل از این محاسبات در جدول ۲ ارائه شده است:

جدول ۲. محاسبه آلفای کرونباخ، پایایی و روایی همگرا برای مؤلفه‌های پژوهش

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	پایایی همگون	روایی همگرا
مشتری‌مداری	۰/۷۲۶	۰/۸۱۶	۰/۷۳۰	۰/۵۶۳
دانش‌محور بودن	۰/۷۲۲	۰/۸۵۳	۰/۷۶۱	۰/۵۱۹
مدیریت ارتباط با مشتریان	۰/۷۳۸	۰/۷۴۰	۰/۷۹۳	۰/۵۳۴
بازاریابی داخلی	۰/۷۶۴	۰/۷۵۵	۰/۷۵۴	۰/۵۳۸

1. Composite reliability(CR)
2. Rho
3. Convergent Validity
4. Her et al.

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	پایایی همگون	روایی همگرا
زیرساخت‌های فن آوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۸۶۵	۰/۸۰۱	۰/۷۶۵	۰/۵۳۰
ایجاد انگیزش برای مشتریان	۰/۷۹۰	۰/۸۵۲	۰/۸۱۴	۰/۵۶۶
اعتمادسازی	۰/۷۳۷	۰/۷۸۲	۰/۷۸۵	۰/۶۰۱
هم آفرینی دانش مشتریان	۰/۸۴۴	۰/۷۶۴	۰/۷۵۱	۰/۶۲۷

بنابراین بر اساس نتایج جدول ۲ می‌توان بیان نمود که هر یک از سازه‌های مدل از روایی و پایایی مناسبی برخوردار هستند.

یافته‌ها

با عنایت به اینکه در پژوهش حاضر از رویکردی آمیخته به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش استفاده گردید، بنابراین در ادامه یافته‌های پژوهش در دو بخش ارائه شده است، به طوری که در بخش اول نتایج حاصل از روش کیفی و در بخش دوم نتایج مرحله کمی ارائه می‌گردد:

بخش اول: شناسایی مؤلفه‌های هم آفرینی دانش مشتریان

در این پژوهش به‌منظور شناسایی مؤلفه‌ها و ابعاد هم آفرینی دانش مشتریان در صنعت بیمه، بر مبنای روش کیفی گراند تئوری، با منتخبی از خبرگان امر (شامل: اساتید دانشگاه و مدیران صنعت بیمه)، مصاحبه‌هایی نیمه‌ساختاریافته به‌عمل آمد. پس از انجام مصاحبه‌ها به هر یک از موارد کلیدی اشاره شده، یک کد اولیه تعلق گرفت. پس از بررسی کدهای اولیه به‌دست آمده و حذف کدهای تکراری درنهایت، ۵۱ کد حاصل گردید. سپس کدهای به‌دست آمده مرتب شده و کدهایی که از نظر مفهومی به هم نزدیک بودند در یک دسته قرار گرفتند که در مجموع تحت ۷ گروه دسته‌بندی شدند. سپس به هر یک از این گروه‌ها بر مبنای کدهای تشکیل دهنده آن‌ها، یک نام اختصاص داده شد. با این کار مؤلفه‌های هم آفرینی دانش مشتریان شناسایی گردیدند. این ۷ مؤلفه، به همراه ابعاد آن‌ها در نمودار ۱ ارائه شده‌اند.

جهت تأیید عوامل شناسایی شده، نتایج به‌دست آمده به تعدادی از خبرگان مورد

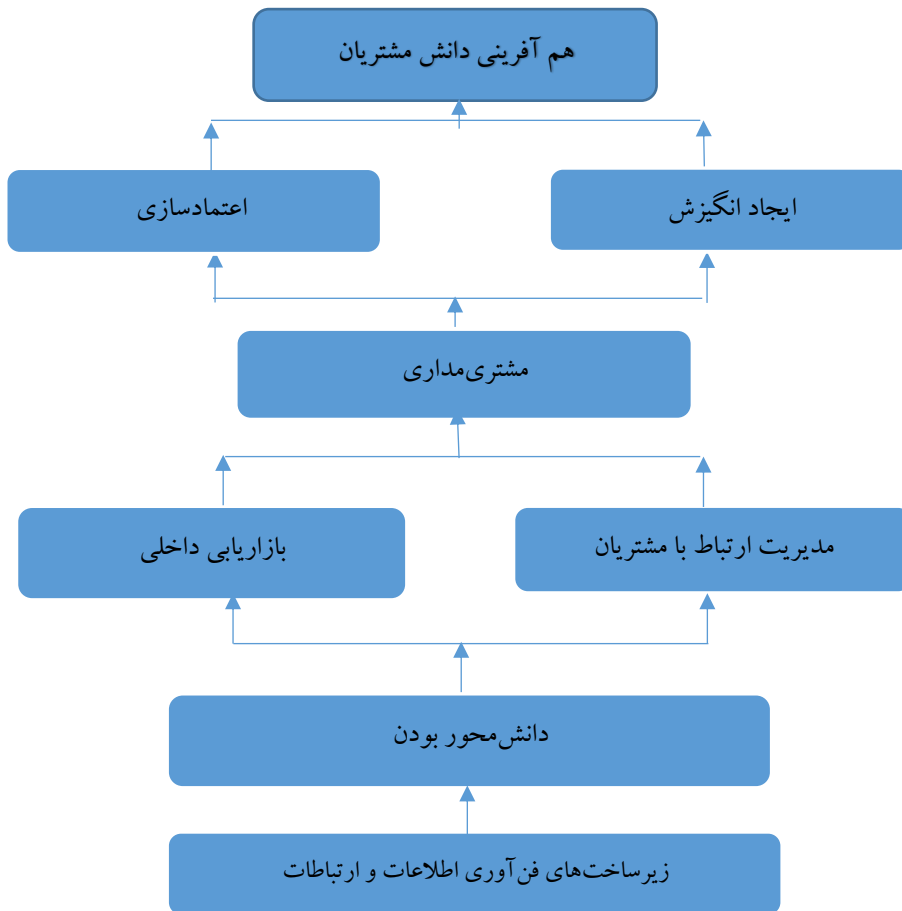
مصاحبه جهت امتیازدهی ارائه گردید، به منظور این کار از تکنیک دلفی^۱ استفاده شد که در نتیجه آن میانگین امتیازات تمامی عوامل شناسایی شده بالاتر از ۷ بود که نشان‌دهنده مورد تأیید بودن عوامل و ابعاد پژوهش است.

نمودار ۱. مؤلفه‌ها و ابعاد هم‌آفرینی دانش مشتریان (برگرفته از یافته‌های نویسندگان مطالعه حاضر)

۱. دانش محور بودن	۲. مشتری، مدارای	۳. زیرساخت‌های فن آوری اطلاعات و
<ul style="list-style-type: none"> • شناسایی مشتریان برخوردار از دانش بیمه‌ای و حمایت از آنان • مسئولیت‌پذیری نسبت به انجام برنامه‌هایی در جهت آگاه‌سازی مردم از تازه‌های صنعت بیمه • تسهیم دانش • مطالعات میدانی و شناسایی فرصت‌ها • قابلیت و توانایی سازمان در تجزیه و تحلیل دانش کسب شده از مشتریان • انسجام بخشی به دانش کسب شده از افراد سازمان و مشتریان • سرمایه‌گذاری در تحقیق و توسعه، کسب و خلق دانش 	<ul style="list-style-type: none"> • رضایت‌مندی مشتریان • احترام به مشتریان • روابط دوستانه و همدلی با مشتریان • مسئولیت‌پذیری شرکت جهت انجام تعهدات خود • گوش شنوا بودن برای انتقادات، پیشنهادات و انتظارات مشتریان • مذاکره با مشتریان به منظور شناسایی نیازهای پنهان و آشکار آنان • طراحی و توسعه خدمات با دیدگاه مشتری‌محور 	<ul style="list-style-type: none"> • برخورداری از سایت اینترنتی قوی با رابط کاربری آسان • سامانه پیامکی فعال جهت اطلاع مشتریان از صدور و تمدید بیمه نامه‌ها • برخورداری از نرم‌افزارهای کاربردی و سیستم جامع بروز • پنل کاربری مختص هر مشتری در سایت شرکت • وجود اپلیکیشن‌های تلفن همراه با امکان ثبت نظر و ایده‌های مشتریان • تولید محتوای بروز در رسانه‌های اجتماعی
۴. مدیریت ارتباط با مشتریان	۵. بازاریابی داخلی	۶. ایجاد انگیزش برای مشتریان
<ul style="list-style-type: none"> • وجود سیستم‌های هوشمند مدیریت ارتباط با مشتریان در سازمان • معرفی ویژگی‌های محصولات و خدمات شرکت به مشتریان • برقراری رابطه دو سویه با مشتریان • برخورداری از باشگاه مشتریان فعال • تبادل نظر با مشتریان با طراحی موضوعاتی هدفمند • برخورداری از کانال‌های ارتباطی مختلف 	<ul style="list-style-type: none"> • وجود روحیه انتقادپذیری و تغییر پذیری در مدیران • استخدام افرادی خلاق و با انگیزه در سازمان • برگزاری کارگاه‌هایی جهت افزایش مهارت‌های فنی کارکنان • تشکیل جلسات هم‌اندیشی با کارکنان و شبکه فروش • برقراری تعاملات هدفمند با شبکه 	<ul style="list-style-type: none"> • بکارگیری محرک‌های روانشناختی، جهت تحریک حس نوع‌دوستی، تشخص و لذت‌جویی • برگزاری مسابقات و اعطای جوایز به مشتریان • در نظر گرفتن امتیازاتی و تخفیفاتی برای تشکر از مشتریان شرکت‌کننده در فرآیند هم‌آفرینی دانش • استفاده از ابزارهایی مانند: تبلیغات اینترنتی و شبکه‌های اجتماعی جهت جلب توجه مشتریان به فرآیند هم‌آفرینی • اطمینان بخشی به مشتریان نسبت به کسب منافع هم‌آفرینی دانش (رابطه)
	۷. اعتماد سازی	
	<ul style="list-style-type: none"> • به کارگیری راهبردهایی جهت ارتقای شهرت شرکت • بهبود تصویر ذهنی مشتریان نسبت به برند شرکت • جلب اعتماد مشتریان 	

پس از شناسایی مؤلفه‌های هم‌آفرینی دانش مشتریان و ابعاد آن‌ها، جهت انعکاس الگوی روابط درونی میان معیارهای اصلی، از دیدگاه خبرگان صنعت بیمه استفاده گردید. بدین منظور پرسشنامه‌ای که به صورت ماتریس مقایسات زوجی مؤلفه‌های اصلی پژوهش بود بین خبرگان توزیع گردید. پس از تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌ها، ارتباط بین عوامل تعیین شده و مؤلفه‌ها سطح بندی گردیدند و در نهایت مدل پژوهش استخراج گردید. این مدل در نمودار ۲ ارائه شده است.

نمودار ۲. مدل مفهومی پژوهش (برگرفته از یافته‌های نویسندگان مطالعه حاضر)



بر اساس مدل به دست آمده در بخش کیفی پژوهش، فرضیاتی تدوین گردید. در بخش

کمی پژوهش به آزمون مدل و اعتبارسنجی فرضیه‌ها خواهیم پرداخت. فرضیه‌های پژوهش در ادامه ارائه شده است:

فرضیه ۱: زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات بر دانش‌محور بودن اثرگذار است.

فرضیه ۲: دانش‌محور بودن بر بازاریابی داخلی اثرگذار است.

فرضیه ۳: دانش‌محور بودن بر مدیریت ارتباط با مشتریان اثرگذار است.

فرضیه ۴: مدیریت ارتباط با مشتریان بر مشتری‌مداری اثرگذار است.

فرضیه ۵: بازاریابی داخلی بر مشتری‌مداری اثرگذار است.

فرضیه ۶: مشتری‌مداری بر ایجاد انگیزش اثرگذار است.

فرضیه ۷: مشتری‌مداری بر اعتمادسازی اثرگذار است.

فرضیه ۸: ایجاد انگیزش بر هم‌آفرینی دانش مشتریان در صنعت بیمه اثرگذار است.

فرضیه ۹: اعتمادسازی بر هم‌آفرینی دانش مشتریان در صنعت بیمه اثرگذار است.

بخش دوم: آزمون مدل و فرضیه‌های پژوهش

در مرحله کمی، به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون مدل، از مباحث توصیفی و استنباطی آماری استفاده شده است. در ادامه، نخست مشخصات فردی جامعه مورد بررسی ارائه گردیده و سپس نتایج تحلیل آماری مورد بررسی قرار می‌گیرد.

نتایج حاصل از بررسی ویژگی‌های دموگرافیک پاسخ‌دهندگان نشان می‌دهد که ۱۴۵ نفر (۴۷ درصد) از پاسخ‌دهندگان زن و ۱۶۵ نفر (۵۳ درصد) مرد می‌باشند. همچنین سابقه فعالیت ۱۲ درصد از پاسخ‌دهندگان زیر ۵ سال، ۲۸ درصد از پاسخ‌دهندگان بین ۵-۱۰ سال، ۴۲ درصد بین ۱۰-۱۵ سال و ۱۸ درصد بالای ۱۵ سال بود.

از بین شرکت‌های بیمه، مدیران و کارشناسان شرکت‌های بیمه البرز، ایران و آسیا پاسخگوی سؤالات پرسشنامه بودند که به ترتیب ۴۵ درصد، ۳۵ درصد و ۲۰ درصد از پرسشنامه‌ها را پاسخگو بودند. توزیع فراوانی پاسخگویان در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

ابعاد	زیرگروه	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۱۴۵	۴۷
	مرد	۱۶۵	۵۳
سابقه فعالیت	زیر ۵ سال	۳۷	۱۲
	۵-۱۰ سال	۸۷	۲۸
	۱۰-۱۵ سال	۱۳۰	۴۲
	۱۵ سال به بالا	۵۶	۱۸
مدرک تحصیلی	کمتر از لیسانس	۳۷	۱۲
	لیسانس	۱۳۹	۴۵
	فوق لیسانس	۱۰۸	۳۵
	دکتری	۲۶	۸
شرکت‌های بیمه	البرز	۱۴۰	۴۵
	ایران	۱۰۸	۳۵
	آسیا	۶۲	۲۰

به‌منظور توصیف متغیرهای اصلی پژوهش از شاخص‌های آمار توصیفی نظیر میانگین، انحراف معیار، واریانس و چولگی و کشیدگی استفاده شده است. چولگی در حقیقت معیاری از وجود یا عدم تقارن تابع توزیع می‌باشد و کشیدگی یا کورتیزس نشان‌دهنده قله‌مندی یک توزیع است. با توجه به مقادیر میانگین به‌دست‌آمده مشخص است که گزینه (زیاد) در میان پاسخ‌ها بیشتر بوده است و بیشترین میانگین مربوط به مؤلفه مشتری‌مداری است. همچنین بر اساس مقادیر چولگی و کشیدگی، مقادیر به‌دست‌آمده در بازه (۲، -۲) هستند، بنابراین داده‌ها از تقارن و از توزیع نرمال برخوردار هستند. نتایج به‌دست‌آمده در این بخش، در جدول ۴ ارائه شده‌اند.

جدول ۴. آمار توصیفی مؤلفه‌های پژوهش

عامل اصلی	میانگین	انحراف	واریانس	چولگی	کشیدگی
مشتری‌مداری	۴/۴۵	۰/۷۱۳	۰/۵۰۹	-۱/۳۶۸	۱/۹۹۲
دانش‌محور بودن	۴/۱۵	۰/۶۳۶	۰/۴۰۴	-۱/۱۵۳	۱/۵۵۳
مدیریت ارتباط با مشتریان	۴/۰۶	۰/۶۶۸	۰/۴۴۷	-۰/۶۳۲	۱/۱۵۹

عامل اصلی	میانگین	انحراف	واریانس	چولگی	کشدگی
بازاریابی داخلی	۳/۸۶	۰/۷۴۴	۰/۵۵۳	۰/۹۶۱	۱/۹۳۳
زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و	۳/۸۴	۰/۷۹۱	۰/۶۲۶	-۰/۶۵۱	۰/۲۹۶
ایجاد انگیزش برای مشتریان	۳/۷۷	۰/۸۷۱	۰/۷۵۹	-۰/۶۴۹	۰/۱۳۸
اعتمادسازی	۳/۷۶	۰/۸۴۴	۰/۷۱۲	-۰/۵۴۹	۰/۳۰۱
هم‌آفرینی دانش مشتریان	۳/۶۶	۰/۸۷۹	۰/۷۷۲	-۰/۴۶۷	۰/۱۶۱

در بخش آمار استنباطی پژوهش برای آزمون نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف^۱ استفاده شده است. برای بررسی نرمال بودن داده‌ها فرض صفر مبتنی بر این است که توزیع داده‌ها نرمال و فرض یک مبتنی بر غیر نرمال بودن داده‌ها است. این آزمون در سطح خطای ۵٪ سنجیده می‌شود. اگر مقدار معناداری بزرگ‌تر مساوی سطح خطای ۰/۰۵ به دست آید، دلیلی برای رد فرض صفر وجود نخواهد داشت، بنابراین توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود. نتایج این آزمون در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. آزمون نرمال بودن داده‌ها

عامل اصلی	آماره کولموگروف اسمیرنوف	سطح معناداری
مشتری‌مداری	۰/۳۳۱	۰/۰۷۲
دانش محور بودن	۰/۳۴۳	۰/۰۵۷
مدیریت ارتباط با مشتریان	۰/۳۲۶	۰/۰۶۶
بازاریابی داخلی	۰/۳۵۳	۰/۰۶۴
زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۳۳۰	۰/۰۵۹
ایجاد انگیزش برای مشتریان	۰/۳۰۸	۰/۰۹۱
اعتمادسازی	۰/۲۷۶	۰/۰۸۳
هم‌آفرینی دانش مشتریان	۰/۲۷۰	۰/۰۸۶

بر اساس نتایج جدول فوق، در تمامی موارد مقدار معناداری بزرگ‌تر از سطح خطای (۰/۰۵) به دست آمده است. بنابراین دلیلی برای رد فرض صفر وجود ندارد و بر اساس آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، توزیع داده‌ها نرمال است.

1. Kolmogorov-Smirnov

به‌منظور شناسایی درجه اهمیت عوامل شناسایی شده از آماره T استفاده شده است، در این آماره فرض صفر مبنی بر اهمیت نداشتن عوامل و فرض یک مبنی بر اهمیت داشتن عوامل از نظر پاسخ‌دهندگان است. نتایج آماره T در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶. بررسی اهمیت عوامل شناسایی شده

بازه اطمینان		سطح معناداری	آماره T	گویه‌ها
کمران بالا	کمران پایین			
۴/۵۳	۴/۳۷	۰/۰۰۲۰	۱۱۲/۰۶۹	مشتری‌مداری
۴/۲۲	۴/۰۸	۰/۰۰۰۰	۱۱۷/۱۸۴	دانش‌محوربودن
۴/۱۳	۳/۹۹	۰/۰۰۰۰	۱۰۹/۱۲۵	مدیریت ارتباط با مشتریان
۳/۹۵	۳/۷۸	۰/۰۰۴۰	۹۳/۳۹۵	بازاریابی داخلی
۳/۹۳	۳/۷۵	۰/۰۰۰۰	۸۷/۱۹۱	زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات
۳/۸۷	۳/۶۸	۰/۰۰۳۰	۷۷/۸۳۸	ایجاد انگیزش برای مشتریان
۳/۸۵	۳/۶۷	۰/۰۰۰۰	۸۰/۰۷۰	اعتمادسازی
۳/۷۶	۳/۵۶	۰/۰۰۰۰	۷۴/۸۶۰	هم‌آفرینی دانش مشتریان

بر اساس نتایج به‌دست آمده، آماره تی بزرگ‌تر از ۱/۹۶ و سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ به‌دست آمده است. بنابراین فرض صفر رد شده و این نشان‌دهنده آن است که عوامل شناسایی شده از نظر پاسخ‌دهندگان اهمیت دارند.

باتوجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها، جهت محاسبه همبستگی بین مؤلفه‌های اصلی پژوهش، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. به‌منظور بررسی وجود رابطه، بر اساس سطح معناداری، اگر سطح معناداری آزمون کوچک‌تر از ۰/۰۵ باشد، فرض صفر (عدم وجود همبستگی بین متغیرها)، رد شده و بین دو متغیر ارتباط معنی‌داری وجود دارد. بر اساس نتایج، سطح معناداری به‌دست آمده توسط نرم‌افزار، برای همه متغیرها صفر یا عددی نزدیک به صفر بوده‌اند، بنابراین نتایج بیانگر رابطه مثبت بین متغیرهای شناسایی شده است. همچنین بر اساس تحلیل همبستگی انجام شده، بیشترین همبستگی میان مؤلفه زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات و هم‌آفرینی دانش مشتریان است که برابر با

(۰/۵۴۶) می‌باشد.

در این پژوهش، شدت هم‌خطی چندگانه نیز مورد بررسی قرار گرفت. شدت هم‌خطی چندگانه را با بررسی بزرگی مقدار عامل تورم واریانس^۱ می‌توان تحلیل نمود. این شاخص بیان می‌دارد چه مقدار از تغییرات مربوط به ضرایب برآورد شده بابت هم‌خطی افزایش یافته است. هرگاه مقدار عامل تورم واریانس بزرگ‌تر از ۵ باشد، سطح تورم بحرانی است و مقدار ایدئال برای آن مقدار ۳ و کمتر از آن می‌باشد (James et al., 2017). طبق نتایج به‌دست آمده، مقدار VIF برای تمامی مؤلفه‌های پژوهش حاضر، کمتر از ۳ به‌دست آمده است. بنابراین مؤلفه‌های پژوهش هم‌خطی ندارند.

در این پژوهش، جهت بررسی برازش مدل اندازه‌گیری از روایی واگرا^۲ استفاده گردید. روایی واگرا میزان همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با آن سازه در مقابل همبستگی آن شاخص‌ها با سازه‌های دیگر و همچنین میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها را مورد مقایسه قرار می‌دهد. بررسی این امر توسط روش فورنل و لارکر^۳ و به‌وسیله یک ماتریس صورت می‌پذیرد که خانه‌های این ماتریس حاوی مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها و جذر مقادیر واریانس استخراج مربوط به هر سازه است. مدل مورد آزمون در صورتی روایی واگرای قابل قبولی خواهد داشت که اعداد مندرج در قطر اصلی از مقادیر زیرین خود بیشتر باشند. نتایج حاصل از این روش در جدول ۷ ارائه شده است:

-
1. Variance Inflation Factor (VIF)
 2. Discriminant Validity
 3. Fornell & Larcker

جدول ۷. روش فورنل و لارکر

هم آفرینی دانش مشتریان	اعتمادسازی	ایجاد انگیزش	اطلاعات و ارتباطات	زیرساخت‌های فن آوری	بازاریابی داخلی	مدیریت ارتباط با مشتریان	دانش محور بودن	مشتری مداری
								مشتری مداری
							دانش محور بودن	مشتری مداری
							مدیریت ارتباط با مشتریان	مشتری مداری
							بازاریابی داخلی	مشتری مداری
							زیرساخت‌های فن آوری اطلاعات و ارتباطات	مشتری مداری
							ایجاد انگیزش	مشتری مداری
							اعتمادسازی	مشتری مداری
							هم آفرینی دانش مشتریان	مشتری مداری

همان‌طور که در جدول ۸ مشخص است مقادیر موجود در روی قطر اصلی ماتریس، از کلیه مقادیر موجود در ستون مربوطه بزرگ‌تر است و نشان‌دهنده آن است که مدل پژوهش دارای روایی و اگرایی مناسبی است.

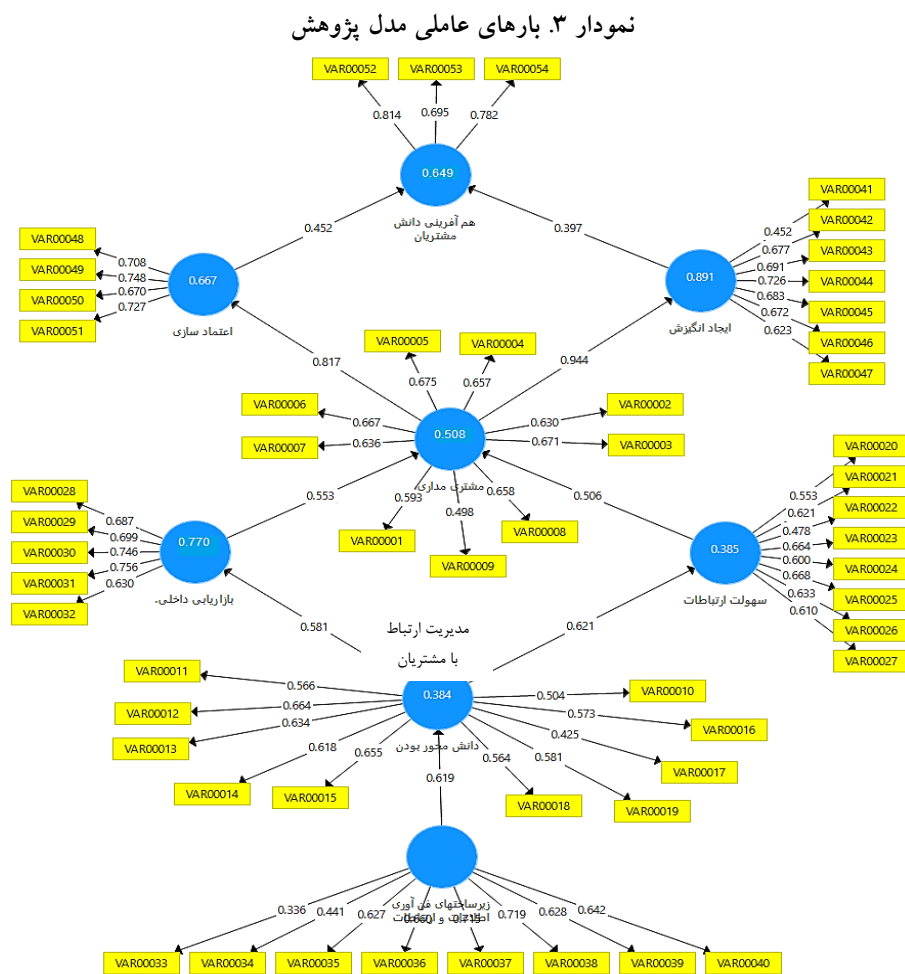
در رویکرد حداقل مربعات جزئی جهت بررسی مدل و پیش از اجرای تحلیل مسیر (مدل ساختاری)، برای سنجش روابط متغیرهای پنهان با گویه‌های سنجش آن‌ها، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده می‌شود. در واقع تا ثابت نشود سؤالات پرسشنامه، متغیرهای پنهان (ابعاد مورد مطالعه) را به خوبی اندازه‌گیری کرده‌اند، نمی‌توان روابط را مورد آزمون قرار داد. قدرت رابطه بین متغیر پنهان و متغیر قابل مشاهده به وسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. مقدار بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. در مدل اندازه‌گیری در حالت استاندارد اگر مقدار بار عاملی میان یک سؤال و بعد مربوط کمتر از $0/3$ شود، باید آن سؤال

پرسشنامه را حذف کرد. نتایج حاصل از محاسبه بارهای عاملی مدل اندازه‌گیری در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۸. بارهای عاملی (روایی ابزار اندازه‌گیری)

بار عاملی	گویه	بار عاملی	گویه
۰/۶۸۶	VAR00028	۰/۵۹۳	VAR00001
۰/۶۹۹	VAR00029	۰/۶۳۰	VAR00002
۰/۷۴۶	VAR00030	۰/۶۷۱	VAR00003
۰/۷۵۶	VAR00031	۰/۶۵۷	VAR00004
۰/۶۳۰	VAR00032	۰/۶۷۵	VAR00005
۰/۳۳۶	VAR00033	۰/۶۶۷	VAR00006
۰/۴۴۱	VAR00034	۰/۶۳۶	VAR00007
۰/۶۲۷	VAR00035	۰/۶۵۸	VAR00008
۰/۶۴۰	VAR00036	۰/۴۹۸	VAR00009
۰/۷۱۱	VAR00037	۰/۵۰۴	VAR00010
۰/۷۱۹	VAR00038	۰/۵۶۶	VAR00011
۰/۶۲۸	VAR00039	۰/۶۶۴	VAR00012
۰/۶۴۲	VAR00040	۰/۶۳۴	VAR00013
۰/۴۵۲	VAR00041	۰/۶۱۸	VAR00014
۰/۶۷۷	VAR00042	۰/۶۵۵	VAR00015
۰/۶۹۱	VAR00043	۰/۵۷۳	VAR00016
۰/۷۲۶	VAR00044	۰/۴۲۵	VAR00017
۰/۶۸۳	VAR00045	۰/۵۶۴	VAR00018
۰/۶۷۲	VAR00046	۰/۵۸۱	VAR00019
۰/۶۲۳	VAR00047	۰/۵۵۳	VAR00020
۰/۷۰۸	VAR00048	۰/۶۲۱	VAR00021
۰/۷۴۸	VAR00049	۰/۴۷۸	VAR00022
۰/۶۷۰	VAR00050	۰/۶۶۴	VAR00023
۰/۷۲۷	VAR00051	۰/۶۰۰	VAR00024
۰/۸۱۴	VAR00052	۰/۶۶۸	VAR00025
۰/۶۹۵	VAR00053	۰/۶۳۳	VAR00026
۰/۷۸۲	VAR00054	۰/۶۱۰	VAR00027

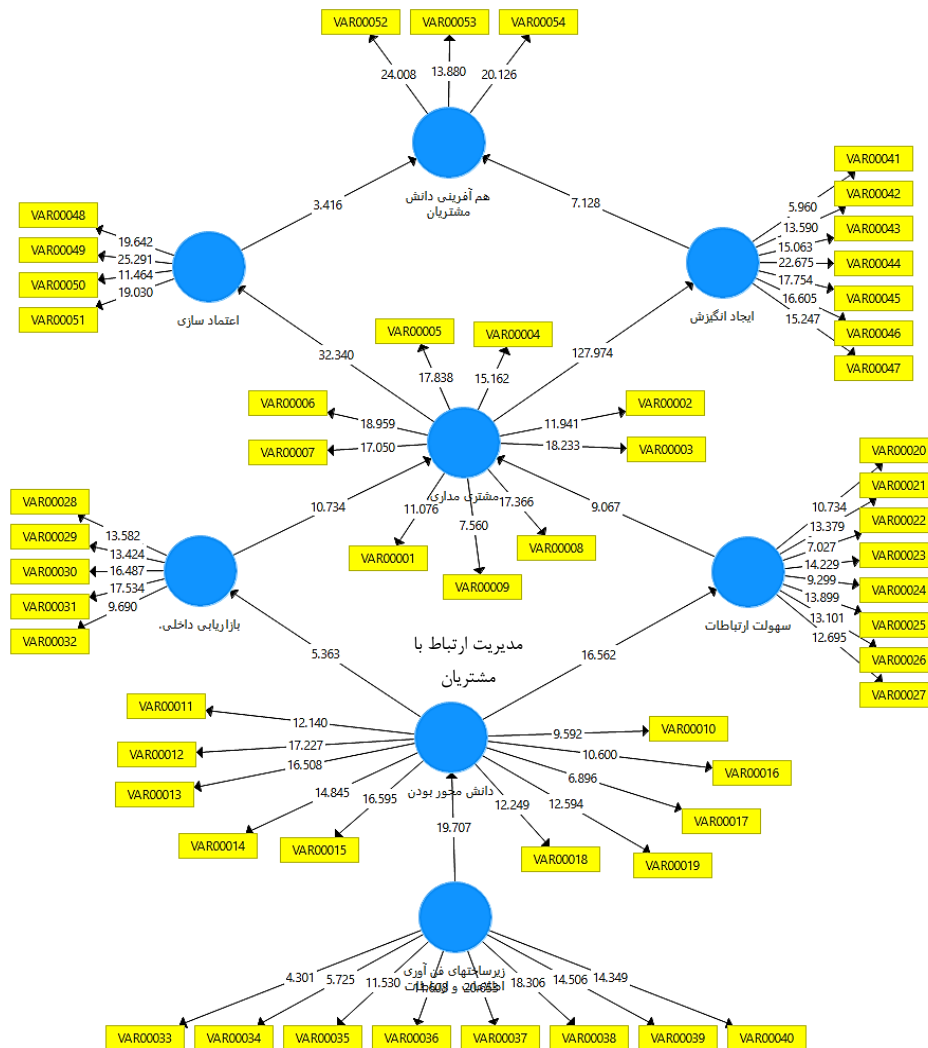
بر اساس نتایج مندرج در جدول ۹، بار عاملی مشاهده شده در تمامی موارد مقداری بزرگ‌تر از ۰/۳ دارد که نشان می‌دهد همبستگی مناسبی بین متغیرهای قابل مشاهده با متغیرهای پنهان مربوط به خود وجود دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت هر متغیر اصلی به درستی موردسنجش قرار گرفته است. در نمودار ۳ بارهای عاملی گویه‌ها در مدل پژوهش نشان داده شده است.



زمانی که همبستگی متغیرها شناسایی گردید باید آزمون معناداری صورت گیرد. برای بررسی معناداری در این مطالعه از روش خودگردان‌سازی استفاده شده است که آماره t را

به دست می‌دهد. با بررسی آماره t هر سازه اعتبار کلی مدل تعیین می‌شود. در سطح خطای ۵٪ اگر مقدار آماره بوت‌استرپینگ^۱ بزرگ‌تر از ۱/۹۶ باشد همبستگی‌های مشاهده‌شده معنادار است. نتایج حاصل از این آماره در نمودار ۴ نمایش داده شده است.

نمودار ۴. آماره تی بوت استرپینگ مدل پژوهش



1. t-value

همان‌گونه که در نمودار ۴ مشاهده می‌شود، مقدار آماره t (مندرج بر روی فلش‌های میان دایره‌ها و مستطیل‌های زرد) برای تمامی سازه‌ها بزرگ‌تر از $1/96$ می‌باشد، از این‌رو نیاز به حذف هیچ کدام از سازه‌ها از مدل نیست.

با عنایت به یافته‌های حاصل از مراحل فوق و با توجه به اینکه هر یک از سازه‌های مدل از روایی و پایایی مناسبی برخوردار هستند، در ادامه نخست برازش مدل صورت گرفته و سپس نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش ارائه می‌گردد.

برازش مدل

برای بررسی برازش مدل از شاخص‌های برازش مدل ساختاری شامل معیار ضریب تعیین R^2 ، معیار اندازه تأثیر F^2 و معیار Q^2 استفاده می‌شود.

ضریب تعیین R^2 : معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و بیانگر میزان تغییرات هر یک از متغیرهای وابسته مدل است که به وسیله متغیرهای مستقل تبیین می‌شود. ضریب R^2 تنها برای سازه‌های درون‌زا (وابسته) محاسبه می‌گردد و در مورد سازه‌های برون‌زا مقدار این معیار صفر است. مقادیر ضریب تعیین R^2 در داخل دایره‌های آبی‌رنگ در نمودار ۳ و همچنین در جدول ۹ نمایش داده شده است. به‌عنوان مثال: مقدار $R^2 = 0/508$ برای متغیر مشتری‌مداری، حاکی از آن است که متغیرهای بازاریابی داخلی و مدیریت ارتباط با مشتریان توانسته‌اند $0/508$ از تغییرات مؤلفه مشتری‌مداری را پیش‌بینی کنند. هرچقدر مقدار R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است.

جدول ۹. مقادیر R^2

متغیر	ضریب تعیین R^2
مشتری‌مداری	۰/۵۰۸
دانش‌محور بودن	۰/۳۸۴
مدیریت ارتباط با مشتریان	۰/۳۸۵
بازاریابی داخلی	۰/۷۷۰

متغیر	ضریب تعیین R2
ایجاد انگیزش برای مشتریان	۰/۸۹۱
اعتمادسازی	۰/۶۶۷
هم‌آفرینی دانش مشتریان	۰/۶۴۹

با توجه به داده‌های جدول ۱۰، میانگین ضریب تعیین متغیرهای مدل را می‌توان محاسبه نمود. بنابراین جهت محاسبه مقدار میانگین R^2 خواهیم داشت:

$$\overline{R^2} = \frac{0.384 + 0.770 + 0.385 + 0.508 + 0.667 + 0.891 + 0.649}{7} = 0.607$$

چین^۱ (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به‌عنوان ضعیف، متوسط و قوی بودن مدل تعیین می‌کنند (حبیبی و کلاهی، ۱۴۰۱). بنابراین مقدار میانگین به‌دست آمده برای ضریب تعیین R^2 برای مؤلفه‌های وابسته نشان می‌دهد که ۶۰/۷٪ از تغییرات متغیرهای مدل پژوهش حاضر از مجموع تأثیرات متغیرهای وابسته و مستقل توضیح داده می‌شود که قویاً قابل قبول است.

معیار GOF ^۲: مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. بدین معنی که توسط این معیار، محقق می‌تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل پژوهش خود، برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. این معیار طبق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{Avg(Communalities) \times R^2}$$

Communalities نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه می‌باشد. ورتلس و همکاران^۳ (۲۰۰۹)، سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده‌اند. در پژوهش حاضر مقدار به‌دست آمده برای این معیار ۰/۷۰۴ است

1. Chin, B.
2. Goodness of Fitness
3. Wetzels et al.

که می‌توان گفت بر اساس معیار GOF نیز مدل قویاً مورد تأیید است.

اندازه تأثیر F^2 : دیگر شاخص برازش بخش ساختاری مدل است و برای متغیرهای مستقل برون‌زا مصداق دارد. شاخص اندازه اثر توسط جاکوب کوهن^۱ (۱۹۸۸) معرفی شده است. شاخص F^2 برای یک متغیر مستقل، میزان تغییرات در برآورد متغیر وابسته را زمانی که اثر آن متغیر حذف شود، نشان می‌دهد. بر اساس نظر کوهن، میزان این شاخص به ترتیب ۰/۰۲ (ضعیف) ۰/۱۵ (متوسط) و ۰/۳۵ (قوی) می‌باشد. برای محاسبه اندازه اثر F^2 از معیار ضریب تعیین استفاده می‌شود. لازم به توضیح است هرگاه یک متغیر مستقل بر متغیر وابسته تأثیر بگذارد، یک ضریب F^2 به دست می‌دهد (حبیبی و کلاهی، ۱۴۰۱). مقدار این معیار از رابطه زیر به دست می‌آید:

$$F^2 = \frac{R_{included}^2 - R_{excluded}^2}{1 - R_{included}^2}$$

$R_{included}^2$ = ضریب مسیر با حضور متغیر پیش‌بین

$R_{excluded}^2$ = ضریب مسیر در غیاب متغیر پیش‌بین

معیار Q^2 : بیانگر قدرت پیش‌بینی مدل است که معیار دیگری برای بررسی مدل ساختاری است. قابلیت پیش‌بینی مدل با استفاده از آزمون ناپارامتری استون گیسر^۲ (۱۹۷۴) قابل‌سنجش است. هر و همکاران (۲۰۱۹) درباره شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا سه مقدار ۰، ۰/۲۵ و ۰/۵۰ را به ترتیب قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی تعیین نموده‌اند (حبیبی و کلاهی، ۱۴۰۱). برای محاسبه مقدار Q^2 در نرم‌افزار پی‌آل اس از تکنیک بلایند فولدینگ استفاده می‌شود. مقادیر به دست آمده برای معیارهای F^2 و Q^2 توسط نرم‌افزار پی‌آل اس در جدول ۱۱ ارائه شده است.

1. Cohen, J. E.

2. Geysers, S.

جدول ۱۰. معیار اندازه تأثیر (شاخص کوهن)

متغیرها	Q ²	F ²							
		مشتری‌مداری	دانش‌محور بودن	مدیریت ارتباط با مشتریان	بازاریابی اخلی	زیرساخت فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات	ایجاد انگیزش برای مشتریان	اعتمادسازی	هم‌آفرینی دانش مشتریان
مشتری‌مداری	۰/۶۲۸						۰/۴۲۶	۰/۳۸۶	
دانش‌محور	۰/۸۳۶			۰/۶۰۹	۰/۵۳۷				
مدیریت ارتباط با	۰/۸۲۵	۰/۴۹۷							
بازاریابی	۰/۷۰۰	۰/۵۴۴							
زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و	۰/۶۵۲		۰/۳۸۰						
ایجاد انگیزش برای مشتریان	۰/۷۲۸								۰/۷۴۰
اعتمادسازی	۰/۵۰۴								۰/۳۸۱
هم‌آفرینی دانش مشتریان	۰/۷۷۳								

همان‌طور که در جدول ۱۱ نشان داده شده است، مقدار به‌دست‌آمده از معیار Q² که قدرت پیش‌بینی مدل را برای سازه‌های درون‌زا نشان می‌دهد، حاکی از آن است که قدرت پیش‌بینی سازه‌های پژوهش به‌صورت قوی برآورد شده است.

ارزیابی فرضیه‌های پژوهش

باتوجه به نتایج حاصل‌شده از روش حداقل مربعات جزئی بر اساس بارهای عاملی و آماره بوت استرپینگ، فرضیه‌های پژوهش موردبررسی قرار گرفته‌اند. نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌ها در جدول ۱۱ ارائه شده است:

جدول ۱۱. بررسی فرضیه‌های پژوهش و تحلیل مسیر مدل

ردیف	فرضیه	ضریب مسیر	آماره تی	سطح معناداری	وضعیت
۱	زیرساخت‌های فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر دانش‌محور بودن تأثیرگذار است.	۰/۶۱۹	۱۹/۷۰۷	۰/۰۰۰	تائید
۲	دانش‌محور بودن بر بازاریابی داخلی تأثیرگذار است.	۰/۵۸۱	۵/۳۶۳	۰/۰۴۷	تائید
۳	دانش‌محور بودن بر مدیریت ارتباط با مشتریان تأثیرگذار است.	۰/۶۲۱	۱۶/۵۶۲	۰/۰۰۰	تائید
۴	بازاریابی داخلی بر مشتری‌مداری تأثیرگذار است.	۰/۵۵	۱۰/۷۳۴	۰/۰۰۰	تائید
۵	مدیریت ارتباط با مشتریان بر مشتری‌مداری تأثیرگذار است.	۰/۵۰۶	۹/۰۶۷	۰/۰۰۰	تائید
۶	مشتری‌مداری بر ایجاد انگیزش تأثیرگذار است.	۰/۹۴۴	۱۲۷/۹۷۴	۰/۰۰۰	تائید
۷	مشتری‌مداری بر اعتمادسازی تأثیرگذار است.	۰/۸۱۷	۳۲/۳۴۰	۰/۰۰۰	تائید
۸	ایجاد انگیزش بر هم‌آفرینی دانش مشتریان تأثیرگذار است.	۰/۳۹۷	۷/۱۲۸	۰/۰۰۰	تائید
۹	اعتمادسازی بر هم‌آفرینی دانش مشتریان تأثیرگذار است.	۰/۴۵۲	۳/۴۱۶	۰/۰۰۰	تائید

بر اساس نتایج به‌دست آمده از مدل معادلات ساختاری، ضریب مسیر در تمامی فرضیه‌ها بالاتر از ۰/۳ و سطح معناداری نیز در تمامی فرضیه‌ها کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد. بنابراین با اطمینان ۰/۹۵ می‌توان گفت تمامی فرضیه‌ها مورد تأیید است.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

سازمان‌ها به‌منظور دستیابی به مزیت‌های رقابتی می‌بایست به خلق دانش و تسهیم آن بپردازند و این امر جز از طریق دانشی که سازمان به‌صورت مشترک با مشتریان به خلق آن می‌پردازد، میسر نخواهد بود. هم‌آفرینی دانش مشتریان درواقع یک فرآیند است که با

استفاده از آن سازمان‌ها شایستگی‌ها و دانش مشتریان را کسب می‌کنند، به طوری که می‌توانند از این اطلاعات به نفع خود برای ایجاد یک تجربه برای آن مشتریان و دستیابی به بازارهای جدید برای خود استفاده کنند. مدیران شرکت‌های بیمه در صورتی که مهم‌ترین شاخص‌های اثرگذار بر هم‌آفرینی دانش در سازمان را شناسایی نمایند، می‌توانند علاوه بر دانش‌آفرینی و ایجاد منافع جدیدی برای مشتریان، موجب افزایش سهم بازار خود و همچنین افزایش ضریب نفوذ بیمه در جامعه گردند.

در این مقاله به بحث پیرامون روابط مؤلفه‌های هم‌آفرینی دانش مشتریان در صنعت بیمه پرداخته شد؛ به طوری که پس از شناسایی مؤلفه‌ها مدلی کامل ارائه و مورد آزمون قرار گرفت. بر اساس مدل پژوهش ۹ فرضیه مطرح گردید که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس رویکرد حداقل مربعات جزئی مبین تأیید هر ۹ فرضیه پژوهش بود. در ادامه به بحث و بررسی نتایج حاصل از فرضیه‌ها خواهیم پرداخت:

فرضیه ۱ (H1): زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات بر دانش‌محور بودن اثرگذار است.

با توجه به مقدار آماره t و ضریب مسیر به دست آمده می‌توان اظهار داشت زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات بر دانش‌محور بودن اثر دارد. بنابراین با توسعه زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات می‌توان سازمان را به سمت دانش‌محور بودن سوق داد. نتیجه به دست آمده از این فرضیه با نتایج پژوهش غفاری و زینالی (۱۳۹۶) که نشان دادند رابطه معناداری بین زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و مؤلفه‌های عمومی مدیریت دانش برای پیاده‌سازی مدیریت دانش وجود دارد و همچنین پژوهش مولیرو^۱ (۲۰۱۷) که نشان داد فن‌آوری اطلاعات نقش مهمی در ایجاد دانش، انتقال و اشتراک دانش بین کارمندان در سازمان دارد، مطابقت دارد.

فرضیه ۲ (H2): دانش‌محور بودن بر بازیابی داخلی اثرگذار است.

طبق نتایج به دست آمده از روش حداقل مربعات جزئی، می‌توان اظهار داشت دانش‌محور

بودن بر بازاریابی داخلی اثرگذار است، یعنی با توسعه رویکرد دانش‌محوری، بازاریابی داخلی توسعه می‌یابد. بر اساس بررسی‌های انجام شده در مطالعات پیشین اثر دانش‌محوربودن بر بازاریابی داخلی مورد بررسی قرار نگرفته است. اما در تعدادی از مطالعات از جمله پژوهش چامی و کادچی^۱ (۲۰۲۱) و پژوهش سرلک و همکاران (۱۳۹۳)، اثر بازاریابی داخلی بر تسهیم دانش و دانش‌محوربودن مثبت و معنادار بوده است.

فرضیه ۳ (H3): دانش‌محور بودن بر مدیریت ارتباط با مشتریان اثرگذار است. با استناد به نتایج به‌دست‌آمده می‌توان بیان کرد که دانش‌محور بودن بر مدیریت ارتباط با مشتریان تأثیرگذار است. بنابراین توسعه رویکرد دانش‌محوری در سازمان منجر به توسعه مدیریت ارتباط با مشتریان خواهد شد. نتیجه حاصل‌شده از این فرضیه با نتیجه مطالعه یعقوبی و همکاران (۲۰۱۱) که مبین تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت ارتباط با مشتریان است، هم‌راستا می‌باشد.

فرضیه ۴ (H4): مدیریت ارتباط با مشتریان بر مشتری‌مداری اثرگذار است. بر اساس مقادیر به‌دست‌آمده از آماره t و ضریب مسیر، در این پژوهش اثرگذاری مدیریت ارتباط با مشتریان بر مشتری‌مداری تأیید گردید. از این رو می‌توان بیان کرد که توسعه مدیریت ارتباط با مشتریان منجر به رشد و توسعه مشتری‌مداری در سازمان خواهد شد. نتیجه حاصل از این فرضیه با نتیجه به‌دست‌آمده در پژوهش حسینی‌نیا و همکاران (۱۳۹۹) که بیان کردند مدیریت ارتباط با مشتری دارای تأثیر مثبت و معنادار بر مشتری‌مداری کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان است و همچنین با یافته تحقیق چنگک^۲ (۲۰۱۵) همخوانی دارد.

فرضیه ۵ (H5): بازاریابی داخلی بر مشتری‌مداری اثرگذار است. نتایج به‌دست‌آمده از مرحله تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که بازاریابی داخلی بر مشتری‌مداری اثرگذار است. یعنی با توسعه بازاریابی داخلی، مشتری‌مداری در سازمان

1. Chami & Kaddechi
2. Cheng

تقویت خواهد شد. نتیجه به دست آمده از این فرضیه با نتایج پژوهش‌های نوارا و اوزوماکا^۱ (۲۰۱۷)، شاهسونی و همکاران (۱۳۹۳) و حمیدی زاده و خیرخواه (۱۳۹۱)، مطابقت دارد.

فرضیه ۶ (H6): مشتری‌مداری بر ایجاد انگیزش مشتریان تأثیر گذار است.

بر اساس نتایج به دست آمده، اثر مشتری‌مداری بر ایجاد انگیزش برای مشتریان مورد تأیید قرار گرفت. یعنی توسعه مشتری‌مداری در سازمان منجر به افزایش انگیزش مشتریان برای شرکت در فرآیند هم‌آفرینی دانش خواهد شد. نتیجه این فرضیه را می‌توان با نتیجه مطالعه چونگ و تو^۲ (۲۰۱۲) که بیان کردند رضایت مشتری به‌طور مستقیم و غیرمستقیم با جهت‌گیری انگیزشی از طریق کیفیت خدمات درک شده توسط مشتری مرتبط است، همسو دانست.

فرضیه ۷ (H7): مشتری‌مداری بر اعتمادسازی تأثیر گذار است.

بر اساس نتایج حاصل شده اثر مشتری‌مداری بر اعتمادسازی مورد تأیید قرار گرفت و این بدان معنا است که بهبود و توسعه مشتری‌مداری در سازمان منجر به افزایش اعتماد مشتریان به سازمان خواهد شد. نتیجه حاصل از این فرضیه با نتیجه حاصل از مطالعه اوکا وینداری و همکاران^۳ (۲۰۲۰) که اذعان داشتند مشتری‌مداری به‌طور مثبت و معناداری با اعتماد مرتبط است، تطبیق دارد.

فرضیه ۸ (H8): ایجاد انگیزش بر هم‌آفرینی دانش مشتریان تأثیر گذار است.

نتایج به دست آمده نشان داد که ایجاد انگیزش بر هم‌آفرینی دانش مشتریان تأثیر گذار است. از این رو می‌توان نتیجه گرفت که ایجاد و ارتقای انگیزش مشتریان می‌تواند منجر به افزایش هم‌آفرینی دانش مشتریان در سازمان گردد. نتیجه این فرضیه با نتیجه مطالعه روی و همکاران^۴ (۲۰۲۲) که اظهار کردند انگیزه‌های (درونی و بیرونی) مشتریان با میانجی‌گری هم‌آفرینی ارزش بر هم‌آفرینی دانش اثر گذار است، هم‌راستا می‌باشد.

فرضیه ۹ (H9): اعتمادسازی بر هم‌آفرینی دانش مشتریان تأثیر گذار است.

1. Nwora, N.G. & Uzoamaka, O.E.

2. Cheung, M.f. & To, M.W.

3. Oka windarti et al

4. Roy et al

یافته‌های تحقیق نشان داد که اعتمادسازی بر هم آفرینی دانش مشتریان اثرگذار است. از این رو با افزایش اعتمادسازی، هم آفرینی دانش مشتریان در سازمان افزایش می‌یابد. نتیجه حاصل از این فرضیه، با نتیجه مطالعه راندال و همکاران^۱ (۲۰۱۱)، مبنی بر اینکه اعتماد یکی از ابعاد هم آفرینی است که بر آن اثرگذار می‌باشد، مطابقت دارد.

با توجه به تأیید هر ۹ فرضیه پژوهش و با تأکید بر سازه‌ها (زیرشاخص‌هایی) که دارای بیشترین مقدار بار عاملی بر اساس جدول ۹ می‌باشند، پیشنهادهای کاربردی زیر ارائه می‌گردد:

- امروزه رسانه‌های اجتماعی یکی از پرمخاطب‌ترین ابزارهای تبلیغاتی برای کسب و کارها به شمار می‌آیند؛ بنابراین به منظور توسعه مؤلفه زیرساخت‌های فن آوری اطلاعات و ارتباطات در شرکت‌های بیمه، با توجه به ممتاز بودن بعد «حضور شرکت در رسانه‌های اجتماعی و تولید محتوای بروز»، پیشنهاد می‌گردد مدیران شرکت‌های بیمه از افرادی که تبحر کافی در زمینه تولید محتوا داشته باشند، برای مدیریت این صفحات استفاده نمایند و از این طریق اطلاعاتی در مورد انواع بیمه‌نامه‌ها و محصولات جدید شرکت، قوانین روز بیمه و ... انتشار دهند. همچنین می‌توانند از طریق صفحات اجتماعی، رابطه‌ای دوسویه با مشتریان، بخصوص مشتریان ویژه برقرار کرده و آن‌ها را نسبت به اشتراک گذاری دانش و تجارب بیمه‌ای خود تشویق نمایند. علاوه بر این پیشنهاد می‌گردد شرکت‌های بیمه، اپلیکیشن‌هایی را برای تلفن همراه طراحی نمایند که علاوه بر داشتن امکاناتی مانند: استعلام قیمت و سفارش انواع بیمه‌نامه‌ها، امکان ثبت تجارب و نظرات مشتریان در رابطه با بیمه‌نامه‌های صادرشده را نیز داشته باشد.

- شرکت‌های بیمه برای ایجاد ارتباطی مستمر و مؤثر با مشتریان، می‌توانند با تأکید بر ایجاد و تقویت کانال‌های ارتباطی مختلف از جمله باشگاه مشتریان، سایت اینترنتی بروز با کاربری آسان و سایر روش‌هایی که بتواند منجر به تسریع و تسهیل ارتباطی بلندمدت با مشتریان گردد، منجر به توسعه مدیریت ارتباط با مشتریان در سازمان گردند.

- در راستای توسعه بازاریابی داخلی، مدیران شرکت‌های بیمه به منظور به‌روزرسانی دانش و مهارت‌های کارکنان، به برگزاری جلسات هم‌اندیشی با کارکنان به‌طور مستمر اهتمام ورزند. در این جلسات علاوه بر ارائه موارد فنی مانند آگاه‌سازی نسبت به تغییرات احتمالی در بیمه‌نامه‌ها، قوانین جدید بیمه و ...، می‌توان از خیرگان حوزه‌هایی مانند: بازاریابی، روانشناسی و مذاکره نیز دعوت به عمل آورد تا کارکنان و شبکه فروش، علاوه بر تسلط به مهارت‌های فنی به مهارت‌های ارتباطی روز نیز مسلط گردند.
- مشتری‌مداری مواردی همچون شناسایی نیاز، شکایات، رضایت، دفعات خرید و تمایل مجدد به خرید مشتری را در بر می‌گیرد (حسینی نیا و همکاران، ۱۳۹۹). همچنین رضایت مصرف‌کننده، احساس لذت یا ناامیدی یک فرد است که از مقایسه عملکرد درک‌شده محصول در برابر انتظارات پیش از خرید او ناشی می‌شود (Misransyah et al., 2023). از این‌رو شرکت‌های بیمه به‌منظور تأمین رضایت مشتریان و در نتیجه رعایت اصول مشتری‌مداری، می‌بایست نخست نیازهای مشتریان را مشاهده و درک نمایند. بدین منظور می‌بایست شنوای انتظارات و انتقادات مشتریان بوده و با برقراری رابطه دوستانه با آنان علاوه بر شناخت بیشتر مشتریان و آگاهی از میزان رضایتشان، تأثیر مثبتی بر ادراک آنان بگذارند.
- جهت افزایش اعتماد مشتریان، شرکت‌های بیمه می‌بایست راهکارهایی را اتخاذ نمایند که منجر به ارتقای تصویر ذهنی مشتریان نسبت به برند شرکت گردد. از آنجا که رسالت اصلی شرکت‌های بیمه صدور بیمه‌نامه‌ای بی‌نقص و همچنین پرداخت به‌موقع و مکفی خسارت‌ها می‌باشد، بنابراین در صورتی که این امر به‌درستی انجام گردد، می‌تواند نقش مؤثری در جلب اعتماد مشتریان داشته باشد. همچنین استفاده از راهبردهای تبلیغاتی مناسب که بتواند معرف مزیت رقابتی شرکت بوده و جایگاه مناسبی از شرکت در ذهن مشتریان ایجاد نماید (مانند: بیان سطح توانگری مالی، خدمات متمایز و...) می‌تواند در افزایش اعتماد مشتریان مؤثر واقع گردد.
- به‌منظور ایجاد و افزایش انگیزش مشتریان با تأکید بر استفاده از محرک‌های


روان‌شناختی مانند: تحریک حس شهرت‌طلبی، نوع‌دوستی و لذت، پیشنهاد می‌گردد شرکت‌های بیمه با تقویت این بعد، موجب ایجاد انگیزش بیشتری در مشتریان جهت شرکت در هم‌آفرینی دانش گردند. در این راستا می‌توان از راهکارهایی مانند: تخفیف در بیمه‌نامه‌های آتی، اعطای کارت‌های تخفیف برخی از فروشگاه‌ها، باشگاه‌های ورزشی و ... به مشتریان شرکت‌کننده در فرآیند هم‌آفرینی دانش و قرارداد آن‌ها در زمره مشتریان خاص شرکت استفاده کرد.


- شرکت‌های بیمه به‌منظور توسعه هم‌آفرینی دانش مشتریان، می‌بایست از تجارب و دانش کسب‌شده از مشتریان در جهت تولید و خلق دانش جدید استفاده نموده و در انتقال این دانش به خارج از مرزهای سازمان کوشا باشند. همچنین این دانش را به‌منظور بهبود محصولات و خدمات فعلی و همچنین طراحی و توسعه محصولات جدید بکار گیرند. باتوجه به اینکه هر پژوهشی دارای محدودیت‌های خاص خود می‌باشد، لذا برخی از محدودیت‌های پژوهش حاضر را می‌توان به‌صورت زیر بیان نمود:


- به‌دلیل نبودن مبحث پژوهش حاضر و کمبود مطالعات در این زمینه، بخصوص در داخل کشور، در گردآوری مطالب ادبیات پژوهش و همچنین جهت مقایسه نتایج با پژوهش‌های مرتبط پیشین، محدودیت‌های بسیاری برای پژوهشگر ایجاد گردید.
- به دلیل دشواری‌های حاصل از هماهنگی با مدیران شرکت‌های بیمه، امکان استفاده از ترکیب متنوع‌تری از شرکت‌های بیمه جهت‌بخش کمی پژوهش فراهم نگردید و پرسشنامه‌ها در بین کارشناسان سه شرکت بیمه توزیع گردید.


ORCID

Maryam Mosafer Bahri
Ebrahim Chirani
Narges Delafrooz
Seyed Mahmoud Shabgoo Monsef

 <https://orcid.org/0000-0003-2670-5001>

 <https://orcid.org/0000-0002-4624-0929>

 <https://orcid.org/0000-0001-5431-8127>

 <https://orcid.org/0000-0002-3651-0358>

منابع

- احسان‌فر، گلشن و گروسی، الناز. (۱۳۹۵). تأثیر دانش مشتری بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش مدیریت ارتباط با مشتری و قابلیت بازاریابی در شرکت‌های بیمه، *پژوهشنامه بیمه*، ۴(۲۱)، ۴۹-۷۲.
- احمدی، فرید، تاری، حجت و احمدی، سهیلا. (۱۳۹۷). ارائه مدل برای مدیریت دانش مشتری در پست‌بانک ایران، *دوماهنامه بررسی‌های بازرگانی*، ۱۷(۹۶)، ۷۸-۹۲.
- حبیبی، آرش و کلاهی، بهاره. (۱۴۰۱). *مدل‌یابی معادلات ساختاری و تحلیل عاملی*، چاپ دوم، تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- حسینی‌نیا، سیدرضا، بای، ناصر و قنبرپور، امیر (۱۳۹۹). نقش مدیریت ارتباط با مشتری بر میزان مشتری‌مداری کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان، *نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش*، ۲(۷)، ۲۰۷-۲۲۳.
- حکیمی، هاجر، دیواندری، علی، کیماسی، مسعود و حقیقی، مهدی. (۱۳۹۸). ارائه مدل شکل‌گیری تجربه مشتریان بانکداری خرد از طریق عوامل تحت مدیریت سازمان با رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری، *فصلنامه مدیریت بازرگانی*، ۱۱(۳)، ۵۸۴-۵۶۵.
- حمیدی‌زاده، محمدرضا و خیرخواه عسکرآباد، محمدرضا (۱۳۹۱). بررسی تأثیر قابلیت‌های مدیریت دانش بازاریابی بر عملکرد سازمان در صنعت پتروشیمی ایران، *فصلنامه علمی پژوهشی کاوش‌های مدیریت بازرگانی*، ۴(۸)، ۳۰-۴۵.
- سرلک، محمدعلی، دانایی، حبیب‌اله و خلعت‌بری، مریم (۱۳۹۳). نقش بازاریابی داخلی در تسهیل اقدامات مدیریت دانش، *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۳(۱۲)، ۲۹-۵۰.
- شاهسونی، مسعود، رضایی دولت‌آبادی، حسین و رنجبران، بهرام. (۱۳۹۳). تأثیر بازاریابی داخلی و مشتری‌مداری مطالعه موردی در شهرداری شهرهای شیراز و نیریز، *فصلنامه مدیریت شهری نوین*، ۷(۷)، ۱۵۵-۱۷۶.
- غفاری، سعید و زینالی، محمدعلی. (۱۳۹۶). بررسی زیرساخت فن‌آوری اطلاعات برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در آرشیو دیداری (صداوسیمای مرکز قم)، *فصلنامه علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۲(۴)، ۱۱۱-۱۳۶.

References

- Abbate, T, Codini, A & Aquilani, B. (2019). "Knowledge Co- creation in Open Innovation Digital Platforms: Processes, Tools and services", *Journal of Business & Industrial Marketing*, 0885-8624. <http://doi.org/10.1108/JBIM-09-2018-0276>
- Amann, J & Rubinelli, S. (2017). "Views of Community Managers on Knowledge Co-Creation in Online Communities for People with Disabilities: Qualitative Study", *Journal of medical Internet research*, 19(10), 1-16. <https://doi.org/10.2196/jmir.7406>
- Archarya, A., Singh, S. K., Pereira, V & Singh, P. (2018). "Big Data, Knowledge Co-Creation and Decision Making In Fashion Industry", *International Journal of Information Management*, 42, 90-101.
- Beaudon, G & Soulier, E. (2019, February). "Customer Experience Analytics in Insurance: Trajectory, Service Interaction and Contextual Data", [International Conference on Information Technology & Systems], Springer, Cham. 187-198.
- Chami, A & Kaddeche, S. (2021). "The effect of internal marketing on knowledge sharing: a case study of Algerian National Bank BNA", *The International Journal in Economics and Business Strategies*, 5(3), 966-979.
- Cheng, B. (2015). "Effect of Customer Relationship Management on Employees'customer Orientation", [Ph.D Dissertation]. University of Rhode Island, United States, Kingstone.
- Cheung, M. F & To, M.W. (2012). "How Does Customer Motivational Orientation Affect Satisfaction?", *Journal of Financial Services, Marketing*, 17(2), 135-147.
- De Silva, M., Al- Tabbaa, O & Pinto, J. (2023). "Academic Engaging In Knowledge Transfer And Co- Creation: Push Causation and Pull Effectuation?", *Research Policy*, (52), 1-15.
- Fischer, L & Maas, P. (2019). "Beyond Competition—How Cooperation Fosters Customer Experience in Service Industries. In *Kooperative Dienstleistungen*", Springer Gabler, Wiesbaden, 477-504
- Goyal, S., Ahuja, M & Kankanhalli, A. (2020). "Does The Source of External Knowledge Matter? Examining the Role of Customer Co-Creation and Partner Sourcing in Knowledge Creation and Innovation", *Information & management*, 57(3).
- Guan, X-H., Xie, L & Huan, T. (2018). "Customer Knowledge Sharing, Creativity and Value Co- Creation: A Trial Model of Hotels, Corporate Sales, Employees and Their Customers", *International journal of contemporary hospitality management*, 30(2), 961-979.

- Ind, N & Coats, N. (2013). "The Meaning of Co-Creation", *European Business Review*, 25(1), 86-95. <https://doi.org/101108/09555341311287754>.
- Itani, O.S., Calra, A & Riley, J. (2022). "Complementary Effects of CRM and Social Media on Customer Co-Creation and Sales Performance in B2B Firms: The Role of Salesperson Self-Determination Needs", *Information & Management*, 59(3).
- James, G., Witten, Da., Hastie, T & Tibshirani, R. (2017). *An Introduction to Statistical Learning*, (8th Ed.), Springer Science+Business Media, New York
- Kandampully, J., Zhang, T & Jaakkola, E. (2018). "Customer Experience Management in Hospitality: A Literature Synthesis, New Understanding and Research Agenda", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 21-56.
- Liao, S.H., Chen, Y.J & Deng, M.Y. (2010). "Mining Customer Knowledge for Tourism New Product Development and Customerrelationship Management", *Expert Systems with Applications*, 37(6), 4212-4223.
- Lou, J., Fang, Y., Kai, H. L & Peng, J. Z. (2013). "Contributing High Quantity and Quality Knowledge to Online Q&A Communities", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 64(2), 356-371.
- Menguc, B. (2013). "To Be Engaged or Not to Be Engaged: The Antecedents and Consequences of Service Employee Engagement", *Journal of business research*, 6(11), 2163-2170
- Misransyah, Risal, S., Khariry, M., Asmawatiy, C & Welly Saputra, R. (2023). "Building Trust Through Quality of Service Mediated With Satisfaction to Acceptors of Family Planning in The Province of South Kalimantan", *Heliyon*, (9), 1-13.
- Muliro, J. (2017). "Assessment of The Key Success Factors of Strategic Knowledge Management That Influence Organizational Performance: A Case of the World Agroforestry Centre" [Doctoral dissertation]. United States International University-Africa.
- Nwora, N.G &Uzoamaka, O.E. (2017). "Effects of Internal Marketing on Customer Orientation Behaviour of Selected Hotels' Employee's in Nigeria", *European Scientific Journal*. 13(19). 212-232. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n16p212>
- OkaWindarti, G.A., Alhadi, E., Zahara, E & Andriani, T. (2020). "Impact of Customer Orientation and Quality of Ervice on Trust and Customer Loyalty", *Advances in Social Science, Education and Humanities Researchm* (3rd forum in Research, Science and Technology).

- Ometto Bezzarra, M, Vollmer, D., Souter, N.J & Shaad, K; Hauck, S; Clara Marques, M. (2023). "Stakeholder Engagement and Knowledge Co-Production for Better Watershed Management with the Fresh Water Health Index", *Curent research in invironmental sustainability*, (5), 1-15.
- Pan, S. L., Newell, S, Huang, J & Galliers, R. D. (2007). "Overcoming Knowledge Management Challenges during ERP Implementation: The Need to Integrate and Share Different Types of Knowledge", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(3). 404-419.
- Randall, W.S., Gravier, M. J, Prybutok, V.R. (2011). "Connection, trust and commitment: Dimensions of Co- creation?", *Marketing Department Journal Articles*, (27).
- Roy, S. K., Singh, G., Hatton, C & Dey, B. (2022). "Customer's Motives to Co-Create In Smart Services Interactions", *Electronic Commerce Research*. 3(5).
- Ruhanen, L., Saito, N & Axelsen, M. (2021). "Knowledge co-creation: The role of Tourism Consultants", *Annals of Tourism Research*, 87, 1-11.
- Storey, C & Larbig, C. (2018). "Absorbing Customer Knowledge: How Customer Involvement Enables Service Design Success", *Journal of Service Research*, 21(1), 101-118.
- Voorberg, W.H., Bekkers, V.J., J.M & Tummers, L. G. (2015). "A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking On the Social Innovation Journey", *Public Management Review*, 17(9), 1333–1357. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505>
- Wang, Y., Zhang, R., Wu, J & Li, Ch. (2019). "The Construction of 'User Knowledge Product' Co- Creation Knowledge Cyberspace Served for Product Innovation", [11th CIRP Conference on Industrial Product-Service Systems] (Sience Direct), 467-472
- Witell, L., Kowalkowski, C., Perks, H., Raddats, C., Schwabe, M., Benedettini, O & Burton, J. (2019). "Characterizing Customer Experience Management in Business Markets", *Journal of Business Research*. 2 (15), 14-28
- Xie, L, Guan, X, Cheng, Q & Huan, T.C. (2020). "Using Customer Knowledge for Service Innovation in Travel Agency Industry", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 113-123.
- Yaghoobi, N.M., Khaksar, M.S., Banihashemi, A & Afshar Jahanshahi, A. (2011). "The Impact of Knowledge Management on Customer Relationship Management", *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 34, 76-85.

Zhang, Y., Zhang, M., Luo, N., Wang, Y & Niu, T. (2019). "Understanding the Formation Mechanism of High-Quality Knowledge in Social Question and Answer Communities: A Knowledge Co-Creation Perspective", *International Journal of Information Management*, 2(48), 72-8.

References [in Persian]

- Ahmadi, Farid, Tari, Hojat & Ahmadi, Soheila. (2017). "Presenting a model for customer knowledge management in Post Bank of Iran", *Commercial Surveys Bimonthly*, 17(96), 78-92. [in Persian]
- Ahmadi, F, Tari, H & Ahmadi, S. (2018). "Presenting a Model for Customer Knowledge Management in Iran Post Bank", *Bimonthly Journal of Business Studies*, 17(96), 78-92. [in Persian]
- Ehsanfar, G & Garoosi, E. (2017). "The Effect of Customer Knowledge on Organizational Performance according To the Role of Customer Relationship Management and Marketing Capabilities in Insurance Companies", *Insurance research paper*. 4(21). 49-72. [in Persian]
- Ehsanfar, Golshan & Garousi, Elnaz. (2015). "The effect of customer knowledge on organizational performance according to the role of customer relationship management and marketing capability in insurance companies", *Insurance Research Journal*, 4(21), 49-72. [in Persian]
- Ghafari, S & Zeiali, M. A. (2018). "Investigating the Information Technology Infrastructure for Implementing Knowledge Management in the Visual Archive (Qom Audio and Video Center)", *Journal of Information Management Sciences and Techniques*, 2(4), 111-136. [in Persian]
- Ghaffari, Saeed & Zeinali, Mohammad Ali. (2016). "Review of information technology infrastructure for the implementation of knowledge management in the visual archive (audio and television center of Qom)", *Quarterly Journal of Information Management Sciences and Techniques*, 2(4), 111-136. [in Persian]
- Habibi, A & Kolahi, B. (2022). *Structural Equation Modeling and Factor Analysis*. Tehran: Jihad Academic Press. [in Persian]
- Habibi, Arash & Kolahi, Bahareh. (2022). *Structural equation modeling and factor analysis*, second edition, Tehran: Jihad Academic Publications. [in Persian]
- Hakimi, H, Diwandari, A, Kimasi, M & Haghighi, Mehdi (2020). "Providing a Model for Shaping the Experience of Micro-Banking Customers through Agents under the Management of the Organization with an

- Interpretive Structural Modeling Approach", *Business Management Quarterly*, 11, (3), 565-584. [in Persian]
- Hakimi, Hajar, Divandari, Ali, Keimasi, Masoud & Haghighi, Mehdi. (2018). "Presenting the formation model of retail banking customers' experience through the factors under the management of the organization with the interpretive structural modeling approach", *Business Management Quarterly*, 11(3), 584-565. [in Persian]
- Hamidizadeh, M. R & Kheirkhah Askarabad, M. R. (2013). "Investigating the Effect of Marketing Knowledge Management Capabilities on Organizational Performance in the Iranian Petrochemical Industry", *Quarterly Scientific Research Journal of Business Management Explorations*, 4(8), 30-45. [in Persian]
- Hamidizadeh, Mohammadreza & Kheirkhah Askarabad, Mohammadreza (2011). "Investigation of the effect of marketing knowledge management capabilities on the performance of the organization in the petrochemical industry of Iran", *Scientific Research Quarterly of Business Management Explorations*, 4(8), 30-45. [in Persian]
- Hoseinee nia, S. R, Bay, N & Ghanbarpoor, A. (2020). "The Role of Customer Relationship Management on the Level of Customer Orientation of Employees of Sports and Youth Departments in Golestan Province", *Journal of Human Resource Management in Sports*, 2(7), 207-223. [in Persian]
- Hosseini, Seyed Reza, Bai, Nasser & Qanbarpour, Amir (2019). "The role of customer relationship management on the level of customer orientation of employees of sports and youth departments in Golestan province", *Journal of Human Resource Management in Sports*, 2(7), 207-223. [in Persian]
- Sarla, M, Danaee, H. & Khalatbari, M. (2016). The role of internal marketing in facilitating knowledge management practices", *Human Resources Studies Quarterly*, 3(12), 29-50. [in Persian]
- Sarlak, Mohammad Ali, Danaei, Habibollah & Khal'atbari, Maryam (2013) "The role of internal marketing in facilitating knowledge management practices", *Human Resource Studies Quarterly*, 3(12), 29-50. [in Persian]
- Shahsavani, M, Rezaee Dolatabadi, H. & Ranjbaran, B. (2016). "The Effect of Internal Marketing and Customer Orientation, a Case Study in the Municipalities of Shiraz and Neiriz", *Modern Urban Management Quarterly*, 2(7), 155-176. [in Persian]
- Shahsavani, Massoud, Rezaei Dolat-Abadi, Hossein & Ranjbaran, Bahram. (2013). "Effect of internal marketing and customer orientation of a

case study in the municipality of Shiraz and Niriz", *Modern Urban Management Quarterly*, (7), 155-176. [in Persian]

استناد به این مقاله: مسافر بحری، مریم، چیرانی، ابراهیم، دل افروز، نرگس و شبگو منصف، سید محمود. (۱۴۰۲). دانش‌آفرینی در صنعت بیمه: شناسایی مؤلفه‌ها و آزمون مدل بر مبنای رویکردی آمیخته، *فصلنامه علمی بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۱۰(۳۶)، ۴۸-۱.

DOI: 10.22054/jks.2023.73743.1579



Name of Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Evaluation of Knowledge Management System Performance in the Software Development Industry Using Meta Synthesis Method

- Mostafa Pahlevanzadeh**  Ph.D..Student of Department of Information Science And Knowledge, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran
- Nadjla Hariri** * Professor, Department of Information Science and Knowledge, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran
- Dariush Matlabi**  Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge, Yadgar Imam Khomeini Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran
- Fahimeh Babalhavaeji**  Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge, Sciences and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Abstract

The software industry is a manifestation of human soft skills and abstract thinking. This type of technology is intangible and based on human intelligence, but it has understandable effects. The passing of the era of hardware and global attention to soft technologies shows the need to pay attention to the powerful human factor and the software industry. Despite the efforts made for the software industry in Iran, this technology has not yet turned into a sustainable industry. Planning in this area needs a deep and forward-looking view. This research was conducted in order to evaluate the performance of the knowledge management system as one of the most important infrastructures for improving performance in software companies, based on the hybrid approach. This applied research was done with a documentary and meta-composite method. Sandelowski and Barroso's seven-step metacombination method has been used for data analysis. The findings showed that organizational factors (culture, senior management

* Corresponding Author: nadjlahariri@gmail.com

How to Cite: Pahlevanzadeh, M., Hariri, N., Matlabi, D., Babalhavaeji, F. (2023). Evaluation of Knowledge Management System Performance in the Software Development Industry Using Meta Synthesis Method, *Journal of Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 10(36), 49-84.

support, organization strategy, organizational structure), individual factors (training, employee participation, knowledge and awareness of knowledge management systems, resistance to change); Technology infrastructure factors (user-friendliness, data and information security, communication and cooperation methods, degree of integration of organizational systems, knowledge quality); knowledge management process (knowledge acquisition, knowledge transfer, knowledge creation); Economic benefits/costs (capital cost, operating cost) affect the evaluation of knowledge management performance in the software development industry.

Keywords: Knowledge Management, Software Development Industry, Hybrid Method.

1. Introduction

New software development models are emerging that help in software development by default. Secure software should be defined based on the fundamental framework of the organization and the fundamental framework of the organization's software, which means that the targeted level of security of various software of an organization depends on the business context and the degree of importance of information in that context. Proper support of the software industry requires a precise and appropriate understanding of the state of this industry as an ecosystem and knowledge of the software product. In addition to having technical complexities, the software industry follows certain economic structures and principles, which are very important in the analysis of the existing support regimes. Without having a secure software production line, the possibility of releasing secure software from this production cycle is impossible. Also, the competitive business environment of organizations depends on the software they have in this field; therefore, considering the level of vulnerabilities, it is reported that in the field of software, the existence of a secure software life cycle, which results in the production and development of secure software, is very necessary (Palumbo et al., 2020). Software companies need to develop knowledge in diverse domains. One of the industries that are very important in the transition from the oil economy due to its great potential in the country, and on the other hand, it realizes a part of the knowledge-based economy, is the software industry, which is struggling with many changes and problems. Due to the intensity of changes in technology and its highly competitive environment, software companies are facing many challenges and uncertainties in providing their products or services in the form of value for customers and also in making money from it. Therefore, it is necessary to provide a suitable solution for software companies to reach their position and the future that can be waiting for them. The present research tries to consider.

What are the factors and performance indicators of the knowledge management system in the software development industry?

2. Literature Review

In the research, Wang, Ding, and Ming Li (2017) presented a hybrid method for evaluating knowledge management performance based on

triangular fuzzy numbers and group support systems. The results showed that the evaluation method has a strong practical and operational capability, and in addition, the evaluation is activated using a group support system. The systematic KMPE method based on an index system can improve the efficiency of organizations in the performance evaluation process. The review goes under these subheadings.

Pojadi and Sardjono (2018) investigated "Evaluation of Knowledge Management System for Disaster Management Using Factor Analysis". The results showed that evaluation models can be built through the performance of agents, organizational culture, and information through the knowledge management system, management support and participation, access and updating, and information monitoring. Fu, Jiang, and Chen (2020) modeled an organizational knowledge management system based on artificial intelligence in a research. The key technologies that need to be solved to achieve knowledge integration were pointed out, including the integration of heterogeneous knowledge distributed between companies, the integration of correlation and the integration of knowledge and production processes. Fuzzy theory was used to create a knowledge extraction mechanism and reference model library from the project model to the dedicated reference model. Finally, a layered diffusion model was developed that matches the characteristics of online knowledge transfer. Greco et al. (2021) in their research examined "a method for evaluating knowledge management systems". The results show that WikiIEN is the solution most indicated for the larger public due to its more user-friendly interface and workflow, and sufficient feature set that does not depend on external software.

3. Methodology

This research is applied in terms of purpose, which was done with a documentary method, meta composite. The meta-composite approach is a type of qualitative study that examines the information and findings extracted from other qualitative studies with a similar and related topic. As a result, the desired sample for the meta-combination of selected qualitative studies is based on the relationship made with research questions (Lindgreen, Palmer, and Vanhamme, 2004). In this research, the combination method has been used in order to compare,

interpret, transform, and combine different frameworks and models presented in the field of knowledge management system performance evaluation in the software development industry.

4. Results

The purpose of this research is to provide a suitable conceptual framework for identifying the performance evaluation components of knowledge management system in the software development industry with a meta-composite approach. Due to the lack of comprehensive research in the field of identifying factors affecting the performance of the knowledge management system, the performance evaluation indicators of the knowledge management system were first extracted by extensive literature study and based on the frequency of evaluation indicators. The goal is to cover various dimensions of knowledge management system evaluation with a comprehensive study. Due to budget constraints and the economic era with uncertainty, knowledge management implementers need to be able to demonstrate the commercial value of knowledge distribution and reuse in the organization. There are two basic points that all organizations should consider when designing success measures. Therefore, based on the presented conceptual model, managers can evaluate the performance of knowledge management in the software development industry by using organizational factors, individual factors, technology infrastructure factors, knowledge management processes, and economic benefits/costs.

5. Discussion





Based on the presented conceptual model, managers can evaluate the performance of knowledge management in the software development industry by using organizational factors, individual factors, technology infrastructure factors, knowledge management processes, and economic benefits/costs.

6. Conclusion

Examining the results showed that components such as organizational factors (culture, senior management support, organization strategy, organizational structure), individual factors (training, employee participation, knowledge and awareness of knowledge management systems, resistance to change); technology infrastructure factors (user-

friendliness, data and information security, communication and cooperation methods, degree of integration of organizational systems, knowledge quality); knowledge management process (knowledge acquisition, knowledge transfer, knowledge creation); economic benefits/costs (capital cost, operating cost) affect the evaluation of knowledge management performance in the software development industry.

ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار با استفاده از روش فراترکیب

- دانشجوی دکتری تخصصی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران **مصطفی پهلوانزاده** 
- استاد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران **نجلا حریری**  *
- دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد یادگار امام خمینی (ره)، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران **داریوش مطلبی** 
- دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران **فهیمة باب الحوائجی** 

چکیده

صنعت نرم‌افزار نمودی از مهارت‌های نرم و تفکر انتزاعی انسانی. این پژوهش به منظور ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش به عنوان یکی از مهم‌ترین زیرساخت‌های بهبوددهنده عملکرد در شرکت‌های نرم‌افزاری، بر مبنای رویکرد فراترکیب شده انجام شده است. این پژوهش کاربردی و با روش اسنادی و فراترکیب انجام شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش هفت مرحله‌ای فراترکیب سندلوسکی و باروسو استفاده شده است. یافته‌ها نشان داد که عوامل سازمانی (فرهنگ، حمایت مدیریت ارشد، استراتژی سازمان، ساختار سازمانی)، عوامل فردی (آموزش، مشارکت کارکنان، دانش و آگاهی نسبت به سیستم‌های مدیریت دانش، مقاومت در برابر تغییر)؛ عوامل زیرساخت فناوری (کاربریسند بودن، امنیت داده و اطلاعات، روش‌های ارتباط و همکاری، میزان یکپارچگی سیستم‌های سازمانی، کیفیت دانش)؛ فرایند مدیریت دانش (اکتساب دانش، انتقال دانش، خلق دانش)؛ فواید اقتصادی / هزینه سرمایه، هزینه

* نویسنده مسئول: nadjlahariri@gmail.com

۵۶ | فصلنامه علمی بازیابی دانش و نظام‌های معنایی | سال دهم | شماره ۳۶ | پاییز ۱۴۰۲

عملیاتی) بر روی ارزیابی عملکرد مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار تأثیر می‌گذارند.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی، عملکرد سیستم، مدیریت دانش، صنعت توسعه نرم‌افزار، روش فراترکیب.

۱. مقدمه

دانش به‌عنوان یک کلید راهبردی، نقش مؤثری بر کاهش هزینه‌های سازمانی دارد. داشتن دانش صحیح و کاربردی و استفاده از آن در زمان و مکان مناسب، سازمان را در موقعیت برتر نسبت به سایر رقبا قرار می‌دهد. مدیریت دانش، تصمیمات کجایی، چگونگی و زمان ساخت، ایجاد، انباشت و علت دانش جدید را هدایت می‌کند؛ بنابراین امروزه سازمان‌هایی که در عرصه کسب و کار صرفاً بر اساس مزیت‌های مشهود سازمانی مثل پول، ماشین‌آلات و تجهیزات عمل می‌کنند، نمی‌توانند به مزیت رقابتی در اقتصاد مبتنی بر دانش دست یابند. حال آنکه محیط کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند روش نظام‌مندی است که دارایی‌های ناملموس سازمانی از قبیل دانش و شایستگی‌های افراد، نوآوری، ارتباط با مشتری، فرهنگ سازمانی، سیستم‌ها و فرآیندها، ساختار سازمانی را در برگیرد. درک و بهره‌برداری از این منابع ناملموس، در سازمان‌ها به حفظ و کسب مزیت رقابتی آن‌ها کمک می‌کند؛ بنابراین مدیران سازمان‌ها باید با تکیه بر الگوها و روش‌های نوین و کارآمد امکان اتخاذ تصمیمات کارا در زمینه‌های ارزش آفرین و بهبود عملکردهای مبتنی بر دانش را پیدا کنند (رونقی و همکاران، ۲۰۱۷). وقوع دوباره کاری و موازی‌سازی در حوزه‌های کاری مشابه کارکنان، تناقض در رویکردها و یا درک متفاوت از سیاست‌های سازمان، فقدان آگاهی از چشم‌انداز یکپارچه سازمانی، از دست رفتن دانش و بینش کارکنان با تجربه و خروج آن‌ها از سازمان، عدم توانایی مناسب و کافی و تسهیم بهترین تجارب و نوآوری‌ها به‌صورت انفرادی، فقدان زمینه‌های کار گروهی و کسب تجارب و ارزش‌های مشترک و از دست رفتن زمان و هزینه همگی از دلایلی است که استفاده از مدیریت دانش را بیش‌ازپیش ضروری می‌نماید (مادیتینوس^۱ و همکاران، ۲۰۱۱). مشکل عمده در پروژه‌های نرم‌افزاری که به بحران منجر می‌شود، اتلاف بودجه و ایجاد تأخیر در زمان اتمام آن‌ها است. در یک پژوهش گفته شده است که ۲۰ درصد از تمام پروژه‌های نرم‌افزاری بزرگ شکست خورده و متوقف می‌شوند و ۶۷ درصد آن‌ها با تأخیر انجام شده یا بودجه‌ی بیشتری

را جهت اتمام مصرف می‌کنند. مطالعه‌ی دیگری نیز بیان می‌کند، به دلیل برآورده کردن نیازهای مشتریان مختلف، محصولات تولیدی با نیازهای مشتریان هم‌خوانی و مطابقت ندارد. پروژه‌های نرم‌افزاری موفق اغلب آن‌هایی هستند که طبق زمان‌بندی و بودجه‌ی تعیین‌شده به اتمام برسند و به اهداف خود نیز دست یابند. از دیگر مشخصه‌های یک پروژه موفق، قابلیت اطمینان، قابلیت نگهداری و دستیابی به رضایت مشتریان آن نرم‌افزار است (مانیان و همکاران، ۱۳۹۰). بیش از سی سال است که پژوهش‌هایی در جهت نشان دادن عوامل و فاکتورهای تأثیرگذار بر اثر بخشی توسعه‌ی محصول جدید در صنعت نرم‌افزار در حال انجام است. فعالیت دانشی در قلب فرایندهای توسعه‌ی نرم‌افزار و محصول جدید نهفته است. در انواع مدل‌های NPD، مقدار قابل توجهی از دانش سازمانی به صورت توزیعی است و نه تمرکزگرا و همچنین مقداری از آن به صورت ضمنی است و در ذهن کارمندان ماهر است؛ بنابراین روش‌ها و تجربیات مدیریت دانش بر چگونگی ایجاد، انباشت، دسترسی و ترکیب دوباره‌ی اطلاعات در فرایند توسعه‌ی محصول جدید هم از لحاظ تکنیکی و هم از لحاظ روش و رویه می‌پردازد. مقدار قابل توجهی از دانش در فرایند NPD مانند دانش طراحی استراتژیک، دانش تاکتیک‌ها و روش‌های طراحی، به طور اساسی ضمنی است (مانیان و همکاران، ۱۳۹۰). صنعت نرم‌افزار، به عنوان یک بخش اصلی از حوزه کسب‌وکار مبتنی بر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، طی دو دهه اخیر رشد قابل توجهی داشته است، با توجه به ماهیت دانشی صنعت نرم‌افزار، این صنعت نسبت به دیگر بخش‌های فناوری اطلاعات از نرخ تحول فناوری بیشتری برخوردار است و به واسطه همین ماهیت، زمینه رقابتی آن نیز گسترده‌تر و فراگیرتر است (صارمی و همکاران، ۱۳۸۹). امروز توسعه نرم‌افزار فرآیند خیلی پیچیده و چالش‌های زیادی بیش از هر زمان دیگری در آن وجود دارد که اعمال نیازهای امنیتی در توسعه امن نرم‌افزار بسیار مهم خواهد بود. مدل‌های جدید توسعه نرم‌افزار در حال ظهور است که در امر توسعه نرم‌افزار به طور پیش فرض کمک می‌کند. نرم‌افزار امن باید بر اساس چارچوب اصولی سازمان و چارچوب اصولی نرم‌افزار سازمان تعریف گردد به این معنی که سطح هدف گذاری شده امنیت نرم‌افزارهای مختلف

یک سازمان وابسته به زمینه کسب و کار و درجه اهمیت اطلاعات در آن زمینه مشخص می شود. حمایت مناسب از صنعت نرم افزار نیازمند درک دقیق و مناسب از وضعیت این صنعت به مثابه اکوسیستم و شناخت کالای نرم افزار می باشد. صنعت نرم افزار علاوه بر برخورداری از پیچیدگی های فنی از ساختار و اصول اقتصادی خاصی تبعیت می کند که اهمیت فراوانی در تحلیل رژیم های موجود حمایتی از آن دارد.

بدون داشتن یک خط تولید نرم افزار امن امکان برون داد یک نرم افزار امن از این چرخه تولید امری ناممکن است همچنین فضای رقابتی کسب و کار سازمان ها وابسته به نرم افزارهایی است که در این زمینه دارند لذا با توجه به میزان آسیب پذیری های گزارش شده در حوزه نرم افزار وجود یک چرخه حیات امن نرم افزار که حاصل آن تولید و توسعه نرم افزار امن می باشد بسیار ضروری است (Palombo et al., 2020). شرکت های حوزه نرم افزار نیاز دارند که دانش را در دامنه های متنوعی توسعه دهند. یکی از صنایعی که در عبور از اقتصاد نفتی به دلیل پتانسیل های زیاد آن در کشور اهمیت بسیار دارد و از سوی دیگر بخشی از اقتصاد دانش بنیان را تحقق می بخشد، صنعت نرم افزار است که با تغییرات و مشکلات بسیاری دست و پنجه نرم می کند. شرکت های نرم افزاری به دلیل شدت تغییرات در فناوری و محیط پرقابته آن، در ارائه محصولات یا خدمات خود در قالب ارزش برای مشتری و نیز، کسب درآمد از آن با چالش ها و عدم قطعیت های متعددی مواجه اند. بنابراین، باید راهکار مناسبی برای دستیابی شرکت های نرم افزار به موقعیت خود و آینده ای که می تواند در انتظارشان باشد، فراهم کرد. پژوهش حاضر سعی دارد با در نظر گرفتن عوامل و شاخص های متعدد موجود در ادبیات روشی برای ارزیابی ارائه دهد. سازمان به شدت وابسته به افراد آموزش دیده در پروژه های فناوری اطلاعات یکی از مراحل اجرایی این نوع پروژه ها محسوب می شود. تنوع بیشتر، رشد سریع دانش و تکنولوژی، تخصصی بودن بیشتر فعالیت ها، اهمیت مدیریت تغییر در پیاده سازی موفق این نوع از پروژه ها، ضرورت طراحی سیستم اطلاعات و مدیریت دانش را روشن می سازد. به منظور طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت دانش مناسب، شناسایی وضع موجود می تواند کمک

شایان توجهی را در این زمینه ارائه نماید. ارزیابی این نوع سیستم‌ها، علاوه بر روشن ساختن وضعیت فعلی این نوع از سیستم‌ها در پروژه‌های فناوری اطلاعات، مدیران پروژه را در شناسایی نقاط قوت و ضعف، اولویت سرمایه‌گذاری در این بخش یاری می‌رساند. بنابراین، هدف اصلی این پژوهش از فراترکیب پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه ارزیابی مدیریت دانش پاسخگویی به پرسش زیر است:

عوامل و شاخص‌های ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار کدام‌اند؟

۲. پیشینه پژوهش

مفهوم مدیریت دانش بر اهداف استراتژیک سازمان مثل نوآوری، عملکرد بهتر، مزیت رقابتی و همچنین داستان‌های موفقیت و آموخته‌ها، تمرکز دارد. سیستم مدیریت دانش می‌تواند نقش مهمی در ارتقاء عملکرد سازمانی و فردی ایفا کند. سرمایه‌گذاری‌های کلان در زیرساخت فناوری برای سیستم مدیریت دانش به‌عنوان حافظه سازمانی انجام شده است. با این حال در مورد بازگشت سرمایه در زمینه سیستم‌های مدیریت دانش در ارتباط با اثر آن بر کارکنان و عملکرد سازمانی، اطلاعات کمی وجود دارد (Sharda et al., 2014). در ادامه برخی پژوهش‌های خارجی و داخلی مرتبط مورد بررسی قرار می‌گیرد.

لطیفی و موسوی (۱۳۸۷) در پژوهشی به ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در شرکت‌های نرم‌افزاری ایران پرداختند. سیستم مدیریت دانش از ۴ فرایند شناسایی و ایجاد، ثبت و نگهداری، به اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری و درونی‌سازی دانش تشکیل شده است. شرکت‌های جامعه آماری این پژوهش از فرایندهای چرخه دانش در خلاف جهت اهداف دانش استفاده نمی‌کنند همچنین از این فرایندها در جهت اهداف دانش نیز استفاده نمی‌شود. جهت ارتقا عملکرد دانش بایستی از ابزارها و امکانات موجود در جهت اهداف دانش استفاده نمود و یا در صورت عدم وجود آن‌ها را ایجاد و پیاده‌سازی کرد فرایندهای تشکیل‌دهنده سیستم دارای اثربخشی یکسان بر عملکرد سیستم می‌باشند اثربخشی فرایندها نمی‌تواند ملاک تعیین اولویت سرمایه‌گذاری قرار گیرد و بایستی پارامترهای دیگری را

مدنظر قرار داد. عملکرد سیستم در شرکت های دارای رتبه ۱،۲ و ۳ با یکدیگر برابرند. نقیب و کریمی شیرازی (۱۳۹۲) در پژوهشی یک مدل ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش (KMS) مبتنی بر کارت امتیازی متوازن که قادر به سنجش و ارائه راه کارهای مفید برای رفع موانع موجود در پیاده سازی مناسب آن می باشد (BSC) ارائه دادند. جامعه آماری این تحقیق شامل متخصصین آگاه به سیستم مدیریت دانش و حوزه استراتژیک و روش سرشماری بوده روش حل مسائل برای تجزیه و تحلیل داده ها از نوع مدل سازی ریاضی و سلسله مراتبی تصمیم گیری چند شاخصه گروهی بوده است. در پایان ارزیابی معیارها با کمک پرسشنامه مقایسات زوجی و با نظر سنجی متخصصین برای سازمان مورد مطالعه نتیجه داد که ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در سطح قابل قبولی است. خدیور، نصری نصرآبادی و فلاح (۱۳۹۳) در پژوهشی، سیستم فازی مبتنی بر قانون را جهت انتخاب استراتژی های مدیریت دانش ارائه داده اند. آن ها برای طراحی پایگاه دانش مربوط به سیستم فازی خود از نظرات خبرگان استفاده کرده اند. استراتژی های مورد بررسی در پژوهش آن ها، محدود به دو استراتژی انسان گرا و سیستم گراست که با توجه به وضعیت فاکتورهای مؤثر بر استراتژی ها و با استفاده از قوانین پایگاه دانش طراحی شده بر اساس نظر خبرگان اولویت بندی می شوند. فاکتورهای مورد بررسی در پژوهش آن ها شامل نوع دانش (ضمنی یا آشکار)، ساختار سازمانی (سلسله مراتبی یا ارگانیک)، فرهنگ سازمانی، استراتژی عمومی کسب و کار (تمایز یا رهبری هزینه ها)، استراتژی مدیریت منابع انسانی (بوروکراتیک یا ارگانیک)، سطح بلوغ فناوری اطلاعات، سطح اجتماعی سازی و سطح ترکیب هستند.

درستکار احمدی و شفیع نیک آبادی (۱۳۹۴) در پژوهشی به ارائه یک مدل هوشمند فازی برای ارزیابی فرآیندهای مدیریت دانش در زنجیره تأمین (مورد مطالعه: شرکت ایران خودرو) پرداختند. نتایج نشان داد مؤلفه های کسب، خلق، تولید دانش و استفاده، کاربرد و نگهداری بیشترین اهمیت را در میان فرآیندهای مدیریت دانش داشته و بیشترین تأثیر را بر سطح عملکرد فرآیندهای مدیریت دانش می گذارند.

فیضی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی به ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد مدیریت دانش صنایع پتروشیمی پرداختند. نتایج این پژوهش توانسته دید جامعی را به تصمیم‌سازمان و تصمیم‌گیران صنایع پتروشیمی کشور جهت بهبود عملکرد مدیریت دانش ارائه نماید.

رئیزی و انایی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به طراحی سیستم استنتاج فازی برای ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار پرداختند. سیستم طراحی شده، با ارائه یک ارزیابی جامع از سیستم مدیریت دانش می‌تواند به سازمان‌ها در جهت شناخت نقاط ضعف و قوت، جایگاه فعلی و اتخاذ تصمیمات آتی برای بهبود عملکرد یاری رساند. با توجه به اختلاف ناچیز بین میانگین نظر خبرگان و خروجی سیستم می‌توان بیان داشت که سیستم از دقت و اعتبار مطلوبی برای ارزیابی‌های آتی برخوردار است.

آقاشاهی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی اولویت‌بندی فرایندهای مدیریت دانش سازمان در روش فرناندز با استفاده از سیستم فازی مبتنی بر قانون پرداختند. نتایج حاصل از اولویت‌بندی فرایندهای مدیریت دانش در این پژوهش با پژوهش پیشین در این زمینه مقایسه شده و علاوه بر انطباق نتایج، این پژوهش توانسته با استفاده از سیستم‌های فازی مبتنی بر قانون، بررسی دقیق‌تری در مورد فاکتورهای وابستگی انجام دهد و در نهایت، فرایندهای مدیریت دانش را به صورت دقیق‌تری اولویت‌بندی کند.

در پژوهش لیانگ، دینگ و وانگ^۱ (۲۰۱۲) راه‌حل‌های مدیریت دانش در فرودگاه بین‌المللی تایوان با استفاده از روش گسترش عملکرد کیفیت فازی اولویت‌بندی شده‌اند. در روش گسترش عملکرد کیفیت فازی استفاده شده در این پژوهش، فرایندهای مدیریت دانش و عوامل مؤثر بر آن‌ها و اولویت‌بندی آن‌ها مورد توجه قرار نگرفته و تنها به بررسی نیازمندی‌های مدیریت دانش در فرودگاه تایوان و ارائه راه‌حل جهت پاسخ به نیازمندی‌ها پرداخته شده است.

1. Liang, Ding & Wang

بوسوا و ونکیتاچلم^۱ (۲۰۱۳) در پژوهش خود چارچوبی برای تطبیق استراتژی‌ها و فرایندهای مدیریت دانش ارائه داده‌اند. طبق چارچوب ارائه‌شده، فرایندهای مربوط به ساخت، اشتراک‌گذاری و انتقال دانش با استراتژی انسان‌گرا و فرایندهای مربوط به ذخیره‌سازی و استفاده از دانش با استراتژی سیستم‌گرا منطبق هستند. در این پژوهش به نقش فاکتورهای وابستگی در تعیین فرایند مناسب برای مدیریت دانش اشاره نشده و صرفاً چارچوبی جهت انطباق فرایندها و استراتژی‌های مدیریت دانش ارائه شده است.

در پژوهش کریس کیمبیل و پوالو کاردیو (۲۰۱۶) اتخاذ شیوه‌های مدیریت دانش در فعالیت‌های مهندسی نرم‌افزار، وظایف ساخت و نگهداری نرم‌افزار را بهبود می‌بخشد. رویکرد معماری MIMIR، اسناد ارائه‌شده از مراحل مهندسی نرم‌افزار قبلی را برای گرفتن دانش از هر نرم‌افزار به کار می‌گیرد. MIMIR مجموعه‌ای از وظایف کسب دانش را در چارچوب SDLC ترکیب می‌کند.

وانگ، دینگ و مینگ لی^۲ (۲۰۱۷) در پژوهشی به ارائه یک روش ترکیبی برای ارزیابی عملکرد مدیریت دانش بر اساس اعداد فازی مثلثی و سیستم‌های پشتیبانی گروهی پرداختند. نتایج نشان داد که روش ارزیابی قابلیت عملی و عملیاتی قوی دارد و علاوه بر این، ارزیابی با استفاده از یک سیستم پشتیبانی گروهی فعال می‌شود. روش سیستماتیک KMPE مبتنی بر سیستم شاخص می‌تواند کارایی سازمان‌ها را در فرآیند ارزیابی عملکرد بهبود بخشد.

پوجادی و ساردجونو^۳ (۲۰۱۸) به بررسی «ارزیابی سیستم مدیریت دانش برای مدیریت بلایا با استفاده از تحلیل عاملی» پرداختند. نتایج نشان داد که مدل‌های ارزیابی را می‌توان از طریق عملکرد عوامل، فرهنگ‌سازمانی و اطلاعات از طریق سیستم مدیریت دانش، حمایت و مشارکت مدیریت، دسترسی و به‌روزرسانی و نظارت بر اطلاعات ساخت. فو^۴، جیانگ^۱ و چن^۲ (۲۰۲۰) در پژوهشی به مدل‌سازی یک سیستم مدیریت دانش

1. Bosua and Venkitachalam

2. Wang, Ding, Ming Li

3. Pujadi & Sardjono

4. Fu

سازمانی بر اساس هوش مصنوعی پرداختند. فناوری‌های کلیدی که برای دستیابی به یکپارچگی دانش باید حل شوند، از جمله ادغام دانش ناهمگن توزیع‌شده بین شرکت‌ها، ادغام همبستگی و یکپارچه‌سازی دانش و فرآیندهای تولید، اشاره شد. تئوری فازی برای ایجاد مکانیسم استخراج دانش و کتابخانه مدل مرجع از مدل پروژه به مدل مرجع اختصاصی استفاده شد. در نهایت، یک مدل انتشار لایه‌ای را ایجاد شد که با ویژگی‌های انتقال دانش آنلاین مطابقت دارد.

گرکو و همکاران^۳ (۲۰۲۱) در پژوهش خود «روشی برای ارزیابی سیستم‌های مدیریت دانش» را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان می‌دهد که WikiIEN به دلیل رابط کاربرپسندتر و گردش کار، مجموعه‌ای از ویژگی‌های کافی که به نرم‌افزار خارجی وابسته نیست، راه‌حلی است که بیشتر برای عموم مردم بزرگ‌تر نشان داده شده است. انرژی هسته‌ای در مجلات و CarpeDIEN راه‌حلی‌هایی هستند که بیشتر برای عموم مردم کوچک‌تر و خاص به دلیل یک رابط کاربرپسندتر، گردش کار برای فرد یا گروه کوچکی از کاربرانی که از نرم‌افزار تخصصی استفاده می‌کنند، نشان داده شده‌اند.

با توجه به مطالعات صورت گرفته مشاهده می‌شود که اگرچه تاکنون پژوهش‌هایی در ارتباط با ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار انجام شده است اما تحقیقی که ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار با استفاده از روش فراترکیب را مورد بررسی قرار دهد یافت نشد، لذا انجام پژوهشی با این عنوان به‌نوعی نوآوری و تمایز آن را نسبت به پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد. در پژوهش حاضر تلاش شده است تا بر اساس منابع موثق و معتبر، نسبت به شناسایی مجموعه‌ای از عوامل ارزیابی عملکرد که از مطالعه کامل و دقیق ادبیات موضوع در خصوص سیستم مدیریت دانش استخراج شده، اقدام شود. همچنین این پژوهش به شناسایی شاخص‌های ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار با روش فراترکیب

-
1. Jiang
 2. Chen
 3. Grecco

می پردازد.

۴. روش شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی بوده که با روش اسنادی، فراترکیب انجام شده است. رویکرد فراترکیب، نوعی مطالعه کیفی است که اطلاعات و یافته‌های استخراج شده از مطالعات کیفی دیگر با موضوع مشابه و مرتبط را بررسی می‌کند. در نتیجه نمونه موردنظر برای فراترکیب از مطالعات کیفی منتخب و بر اساس ارتباط آن‌ها با سؤال پژوهش ساخته می‌شود (Lindgreen, Palmer and Vanhamme, 2004). در این پژوهش، از روش فراترکیب به منظور مقایسه، تفسیر، تبدیل و ترکیب چارچوب‌ها و مدل‌های مختلف ارائه شده در زمینه ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم افزار استفاده شده است.

۴-۱- معرفی فراترکیب

فرامطالعه^۱ یکی از روش‌هایی است که به منظور بررسی، ترکیب و تحلیل پژوهش‌های گذشته مورد استفاده قرار می‌گیرد. فرامطالعه به تجزیه و تحلیل عمیق کارهای پژوهشی انجام شده در یک حوزه خاص می‌پردازد و با توجه به نیازمندی پژوهش، بر چهار حوزه فرا روش، فرانظری، فراتحلیل و فراترکیب دلالت دارد. فراتحلیل به عنوان مشهورترین حوزه فرامطالعه، به طور ویژه بر مطالعات کمی پیشین تمرکز دارد. این روش اگر به صورت کیفی انجام شود و مفاهیم و نتایج مورد استفاده در مطالعات پیشین با شیوه کدگذاری متداول در پژوهش‌های کیفی مثل نظریه برخواسته از داده‌ها مورد بررسی قرار دهد، به نام فراترکیب شناخته می‌شود (سهرابی و همکاران، ۱۳۹۰). فراترکیب مانند فراتحلیل، برای یکپارچه‌سازی چندین مطالعه برای ایجاد یافته‌های جدید و تفسیر آن‌ها به کار می‌رود. با این حال برخلاف فراتحلیل که بر داده‌های کمی و رویکردهای آماری تأکید دارد، فراترکیب بر مطالعات کیفی و تفسیر و تحلیل عمیق آن‌ها به دلیل فهم عمیق تر است (نقی

زاده و همکاران، ۱۳۹۳). فرا روش بر تحلیل روش‌شناسی مطالعات پیشین و فرانظری بر تحلیل نظریه‌های مطالعات پیشین تمرکز دارند (Bench and Day, 2010). مراحل و روش کلی هفت مرحله‌ای فراترکیب در شکل زیر آورده شده است:

شکل ۳. مراحل و روش کلی فراترکیب



با توجه به اینکه ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش به‌عنوان یکی از مهم‌ترین زیرساخت‌های بهبوددهنده عملکرد و یادگیری سازمانی در شرکت‌های نرم‌افزاری می‌باشد، گستره وسیعی از مفاهیم را با توجه به مقتضیات مختلف اجتماعی، اقتصادی و نظایر آن، دربرمی‌گیرد. لذا پس از مشخص کردن هدف، همه پژوهش‌ها و فعالیت‌های قابل‌دسترسی از طریق پایگاه‌های اطلاعاتی با محوریت کلیدواژه‌های مرتبط با موضوع جست‌وجو شد و نتایج جستارگری مورد مطالعه قرار گرفت. در ادامه و بر اساس مراحل و گام‌های ارائه شده سندلوسکی و بروسو (۲۰۰۷) روند پژوهش ادامه پیدا کرد.

۵. یافته‌های پژوهش

۵-۱- مرحله اول: تنظیم پرسش پژوهش

در این گام، برای تکمیل سؤال‌های پژوهش، موارد زیر بررسی و پاسخ داده شد. پرسش‌های مبنایی بر اساس داده‌های جدول (۱) مطرح و با پاسخگویی به آن‌ها محدوده کار مشخص شد:

جدول ۱. پرسش‌های مرحله اول فراترکیب

پارامتر	پرسش‌های پژوهش کیفی فراترکیب
What (چیستی کار)	تعیین و شناسایی مؤلفه‌ها و مفاهیم مدیریت دانش و صنعت توسعه نرم‌افزار در آثار منتشرشده
Who (جامعه مورد مطالعه)	منابع مختلف (کتاب، مقاله، بخشی از کتاب) منتشرشده در زمینه مدیریت دانش و صنعت توسعه نرم‌افزار
When (بازه زمانی)	تمامی آثار منتشرشده در زمینه مدیریت دانش از سال ۲۰۰۰-۲۰۲۲ میلادی ۱۳۹۰-۱۴۰۱ شمسی تا زمان انجام پژوهش
How (چگونگی روش)	با روش تحلیل اسناد، داده‌های کیفی تحلیل شدند.

در این مرحله به چیستی مسئله که هدفش ارزیابی مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار است تمرکز شده، به این معنی که فقط منابعی برای تحلیل انتخاب شده‌اند که درباره مدیریت دانش و صنعت توسعه نرم‌افزار، بحث کرده باشند. بعدازآن به جستجو و بررسی منابع مورد مطالعه از سال ۲۰۰۰-۲۰۲۲ میلادی و ۱۳۹۰-۱۴۰۱ شمسی تا زمان انجام پژوهش در پایگاه‌های اطلاعاتی، مجله‌ها و موتورهای جستجو پرداخته و در نهایت به چگونگی انتخاب روش‌ها و معیارهای تحلیل، دسته‌بندی و مقوله‌بندی مفاهیم مورد مطالعه پرداخته شده است.

۵-۲- مرحله دوم: بررسی نظام‌مند متون

در این پژوهش برای جستجوی منابع مورد نظر با استفاده از کلیدواژه‌های آمده در جدول

۲، از پایگاه‌های اطلاعاتی و موتورهای جستجوی خارجی مختلف مانند گوگل، یاهو، گوگل اسکالر^۱، آمازون^۲، ساینس دیرکت^۳، اسپرینگر^۴، امرالد^۵ و ...؛ و از پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی ایرانداک، مگیران، علمنت، نورمگز، پایگاه استنادی جهان اسلام و اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی استفاده شد.

جدول ۲. برخی از مفاهیم کلیدی موردنظر برای جست‌وجو و معادل فارسی آن‌ها

واژگان کلیدی جستجو شده	معادل فارسی مفاهیم کلیدی
knowledge management	مدیریت دانش
Data and information security	امنیت داده و اطلاعات
Quality of knowledge and information	کیفیت دانش و اطلاعات
Knowledge acquisition	اکتساب دانش
knowledge transfer	انتقال دانش
knowledge creation	خلق دانش
software development	توسعه نرم‌افزار
Software industry	صنعت نرم‌افزار
New Technology	فناوری نوین
Software complexity	پیچیدگی نرم‌افزار

۵-۳- مرحله سوم: جست‌وجو و انتخاب منابع مناسب

در این مرحله برای بررسی و تحلیل و انتخاب منابع مناسب از الگوریتم معرفی شده در شکل (۴) استفاده شده است. بدین معنی که منابع موردنظر بر اساس مؤلفه‌های (عنوان، چکیده، محتوا و روش‌شناسی) موردبررسی قرار گرفتند و برای دستیابی به منابع نهایی از طریق مؤلفه روش‌شناسی، از چهار معیار جامعه آماری، جمع‌آوری داده، طرح تحقیق و نتایج استفاده شده است که در نهایت تعداد ۳۰ منبع برای فراتحلیل نهایی انتخاب شدند که

-
1. Google Scholar
 2. Amazon
 3. Science Direct
 4. Springer
 5. Emerald

۲۰ منبع آن به زبان فارسی و ۱۰ منبع به زبان انگلیسی بوده است.

شکل ۴. نحوه انتخاب منابع نهایی



۴-۵- مرحله چهارم: استخراج نتایج منابع

در این مرحله، محتوای مقالات بررسی دقیق شد و کدهایی که ارتباط با واژه‌های کلیدی داشتند، انتخاب و بر اساس آن‌ها مفاهیم و مقوله‌ها شکل گرفت. برخی از کدهای استخراج شده به همراه منبع هر یک در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۳. نمونه‌ای از واحدهای معنایی و کدهای استخراج شده

ردیف	کد	پژوهش‌های مرتبط با ابعاد
۱	حمایت و تعهد مدیران ارشد	اسکیرم وامیدون (۱۹۹۷)، هالساپل و جوشی (۲۰۰۰)، داونپورت و همکاران (۱۹۹۸)، لیبویتز (۱۹۹۹)، حسنلی (۱۹۹۹)، مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا (۲۰۰۲)، رحمان و همکاران (۲۰۱۰)، والمحمدی (۲۰۱۰)، فیضی و همکاران (۱۳۹۳)
۲	اعتماد و فرهنگ سازمانی	مکدرموت و اودیل (۲۰۰۱)، هالساپل و جوشی (۲۰۰۰)، داونپورت و همکاران (۱۹۹۸)، لیبویتز (۱۹۹۹)، حسنلی (۱۹۹۹)، مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا (۲۰۰۲)، رحمان و همکاران (۲۰۱۰)، والمحمدی (۲۰۱۰)
۳	فناوری اطلاعات	فیضی و همکاران (۱۳۹۳)، رضایی و همکاران (۱۳۹۴)، داونپورت و همکاران (۱۹۹۸)، لیبویتز (۱۹۹۹)، حسنلی (۱۹۹۹)، مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا (۲۰۰۲)
۴	مدیریت منابع انسانی	رضایی و همکاران (۱۳۹۴)، رحمان و همکاران (۲۰۱۰)، والمحمدی (۲۰۱۰)، اسکیرم وامیدون (۱۹۹۷)، هالساپل و جوشی (۲۰۰۰)، داونپورت و همکاران (۱۹۹۸)
۵	آموزش	لیبویتز (۱۹۹۹)، حسنلی (۱۹۹۹)، مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا (۲۰۰۲)، رحمان و همکاران (۲۰۱۰)، والمحمدی (۲۰۱۰)، فیضی و همکاران (۱۳۹۳)
۶	منابع	اسکیرم وامیدون (۱۹۹۷)، هالساپل و جوشی (۲۰۰۰)، داونپورت و همکاران (۱۹۹۸)، لیبویتز (۱۹۹۹)، حسنلی (۱۹۹۹)، مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا (۲۰۰۲)، رحمان و همکاران (۲۰۱۰)، والمحمدی (۲۰۱۰)، فیضی و همکاران (۱۳۹۳)
۷	مشوق‌های محرک	رضایی و همکاران (۱۳۹۴)، رحمان و همکاران (۲۰۱۰)، والمحمدی (۲۰۱۰)، اسکیرم وامیدون (۱۹۹۷)، هالساپل و جوشی (۲۰۰۰)، داونپورت و همکاران (۱۹۹۸)
۸	الگو برداری	مکدرموت و اودیل (۲۰۰۱)، هالساپل و جوشی (۲۰۰۰)، داونپورت و همکاران (۱۹۹۸)، لیبویتز (۱۹۹۹)، حسنلی (۱۹۹۹)، مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا (۲۰۰۲)، رحمان و همکاران (۲۰۱۰)، والمحمدی (۲۰۱۰)
۹	اهداف و استراتژی	اسکیرم وامیدون (۱۹۹۷)، هالساپل و جوشی (۲۰۰۰)، داونپورت و همکاران (۱۹۹۸)، لیبویتز (۱۹۹۹)، حسنلی (۱۹۹۹)، مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا (۲۰۰۲)، رحمان و همکاران (۲۰۱۰)، والمحمدی (۲۰۱۰)، فیضی و همکاران (۱۳۹۳)

پس از شناخت مفاهیم، طبقه‌بندی آن‌ها در قالب طبقه‌بندی مناسب شکل گرفت، به نحوی که بهترین توصیف برای مفاهیم را داشته باشد.

۵-۵- مرحله پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌ها

در این مرحله بعد از استخراج کدهای باز از منابع انتخاب شده، به استخراج و کدگذاری

مقوله‌های اصلی از منابع انتخاب شده پرداخته شد.

جدول ۴. کدگذاری مقوله‌های اصلی

ردیف	عامل سنجش	منابع اشاره شده
۱	عوامل سازمانی	جنکس ^۱ و همکاران، ۲۰۰۹؛ چن و فونگ ^۲ ؛ لی ^۳ و همکاران، ۲۰۱۶؛ پاتیم و کانت ^۴ ، ۲۰۱۴؛ لیندینر و والد ^۵ ، ۲۰۱۱؛ دونات و گوادامیلاس ^۶ ، ۲۰۱۰، بیکسلر ^۷ ، ۲۰۰۲؛ جامی پور و شرکت، ۱۳۹۴؛ مؤمنی و همکاران، ۱۳۹۰؛ جنکس و اولفمان ^۸ ، ۲۰۰۵؛ میگدادی ^۹ ، ۲۰۰۹؛ چانگ و وانگ ^{۱۰} ، ۲۰۰۹؛ اهمز و ینگن ^{۱۱} ، ۲۰۰۲؛ وانگ و چانگ ^{۱۲} ، ۲۰۰۷؛ لویز ^{۱۳} و همکاران، ۲۰۰۹
۲	عوامل فردی	جامی پور و شرکت، ۱۳۹۴؛ پاتیم و کانت، ۲۰۱۴؛ میگدادی، ۲۰۰۹؛ اهمز و ینگن، ۲۰۰۲؛ وانگ و همکاران، ۲۰۱۶؛ وانگ و چانگ، ۲۰۰۷؛ چانگ و وانگ، ۲۰۰۹، مخصوصی و همکاران، ۲۰۱۳
۳	عوامل زیرساخت فناوری اطلاعات	جامی پور و شرکت، ۱۳۹۴؛ تور ^{۱۴} و همکاران، ۲۰۱۶؛ سن، و باراسلی ^{۱۵} ، ۲۰۱۰؛ چن و فونگ، ۲۰۱۵؛ پاتیل و کانت، ۲۰۱۴؛ جنکس و اولفمان ^{۱۶} ، ۲۰۰۵؛ لیندینر و والد، ۲۰۱۱؛ وانگ و چانگ، ۲۰۰۷؛ چانگ و وانگ، ۲۰۰۹؛ لویز و همکاران، ۲۰۰۹؛ شر و لی ^{۱۷} ، ۲۰۰۴؛ مخصوصی و

1. Jennex
2. Chen & Fong
3. Lee
4. Patil & Kant
5. Lindner & Wald
6. Donate & Guadamillas
7. Bixler
8. Jennex & Olfman
9. Migdadi
10. Chang & Wang
11. Ehms & Langen
12. Wang & Chang
13. López
14. Touré
15. Şen & Baraçlı
16. Jennex & Olfman
17. Sher & Lee

ردیف	عامل سنجش	منابع اشاره شده
		همکاران، ۲۰۱۳
۴	فرآیند مدیریت دانش	وانگ و همکاران، ۲۰۱۶؛ لی و همکاران، ۲۰۱۴؛ چن و فونگ، ۲۰۱۵؛ هونگ و همکاران، ۲۰۱۱؛ لیندر و والد، ۲۰۱۱؛ میگدادی، ۲۰۰۹؛ اهمز و ینگن، ۲۰۰۲؛ جامی پور و شرکت، ۱۳۹۴
۵	کارکرد سیستم مدیریت دانش	انگای و چان، ۲۰۰۵؛ بویوکوزکان ^۱ و همکاران، ۲۰۱۱؛ مؤمنی و همکاران، ۱۳۹۰؛ لیوهو ^۲ ، ۲۰۰۵؛ لیندر و والد، ۲۰۱۱، جنکس و اولفمان، ۲۰۰۵؛ مؤمنی و همکاران، ۱۳۹۰
۶	فواید اقتصادی/ هزینه	وانگ و همکاران، ۲۰۱۶؛ سن و باراسلی، ۲۰۱۶؛ لیوهو، ۲۰۰۵؛ انگای و چان، ۲۰۰۵؛ بویوکوزکان و همکاران، ۲۰۱۱

بر اساس داده‌های جدول (۴)، مقوله‌های اصلی به ترتیب شامل عوامل سازمانی، عوامل فردی، عوامل زیرساخت فناوری اطلاعات، فرآیند مدیریت دانش، کارکرد سیستم مدیریت دانش و فواید اقتصادی/ هزینه است. برای تمامی عوامل اصلی استخراج شده از منابع مرتبط با ارزیابی مدیریت دانش یک کد در نظر گرفته شد و مقوله‌های اصلی از منابع انتخاب شده برای فراترکیب به صورت شفاف و جداگانه استخراج و شناسایی شدند تا زمینه تفسیر یکپارچه و جدیدی از یافته‌ها در مراحل بعدی فراهم شود.

۵-۶- مرحله ششم: کنترل کیفیت

در این مرحله به کنترل کیفیت، روایی و پایایی کدهای استخراج شده پرداخته شد. برای ارزیابی روایی از ابزار گلین استفاده شد و برای به دست آوردن پایایی، پژوهشگر ابتدا منابع انتخاب شده برای فراترکیب را به همراه کدهای اولیه استخراج شده در اختیار ۹ نفر از متخصصان دیگر مدیریت دانش قرار داد تا آن‌ها نیز به استخراج مقوله‌های اصلی و فرعی از آن‌ها بپردازند. بعد از آن مشخص شد که ۷ نفر از متخصصان به جز دو نفر از آن‌ها روی ۶ مقوله اصلی با مقوله‌های استخراج شده توسط پژوهشگر اتفاق نظر دارند؛ بنابراین می‌توان

1. Büyüközkan
2. LIUXue

گفت که بین متخصصان و پژوهشگر ۷ بار توافق و دو بار عدم توافق وجود داشته که محاسبه ضریب پایایی آن معادل ۰.۷۷٪ است. از آنجا که میزان ضریب پایایی به دست آمده بیشتر از ۰/۶ است، در نتیجه می توان گفت که ابزار مورد استفاده برای استخراج کدها از پایایی خوبی برخوردار بوده است.

۷-۵- مرحله هفتم: ارائه یافته ها

در این مرحله با استفاده از کدهای استخراج شده در مراحل قبلی به ارائه یافته ها در قالب مفاهیم پرداخته شد و کدهای تکراری حذف و بقیه کدها در زیر یک مفهوم مشابه دسته بندی شدند و سپس مفاهیم نیز در مقوله های کلی تر قرار گرفتند. از بین کدهای استخراج شده از منابع مورد مطالعه ۱۸ مفهوم و ۵ مقوله اصلی استخراج شدند که اطلاعات آن ها در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵. مقوله ها، مفاهیم و کدهای اصلی

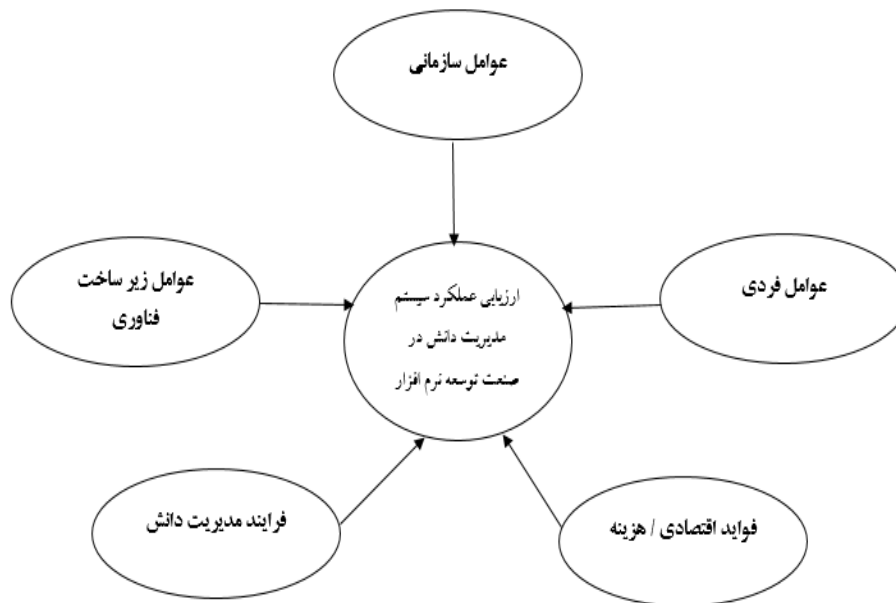
مقوله ها	مفاهیم	کدها
عوامل سازمانی	فرهنگ	فرهنگ استفاده از تجربیات یکدیگر در میان کارکنان
	حمایت مدیریت ارشد	حمایت از نوآوری و خلق ایده های جدید
	استراتژی سازمان	تعداد خدمات و محصولات جدید، تعداد فرآیندهای جدید یا بهبود یافته
	ساختار سازمانی	اشراف مدیران بر امور مرتبط با فناوری اطلاعات، الگوهای ارتباطی، ساختار ارتباط های میان فردی، گروهی و میان سازمانی
عوامل فردی	آموزش	خدمات مشاوره ای در خصوص امور نرم افزار،
	مشارکت کارکنان	روحیه همکاری و تعامل، مهارت های ارتباطی قوی، روابط رسمی و غیر رسمی، ارتباطات مستقیم و غیر مستقیم
	دانش و آگاهی نسبت به سیستم های مدیریت دانش	شناخت محیط درونی و بیرونی دانش، انواع جوامع یادگیری و اجتماعی، محیط ارتباطات، شناخت و تحلیل روابط خارجی و داخلی
	مقاومت در برابر تغییر	حلقه های کیفیت، تیم های بهبود کار، تیم های چندوظیفه ای و

مقوله‌ها	مفاهیم	کدها
		جوامع کاری
عوامل زیرساخت فناوری اطلاعات	کاربرپسند بودن	تسهیل مدیریت دانش اثربخش، زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات از قبیل اینترنت، اینترنت و وب‌سایت
	امنیت داده و اطلاعات	اینترنت
	روش‌های ارتباط و همکاری	ارزیابی فرایندهای کاری
	میزان یکپارچگی سیستم‌های سازمانی	اطلاعات روزآمد مربوط به آخرین روندهای تجاری، بهبودها و دستورات مربوطه
	کیفیت دانش اطلاعات به‌دست آمده از دستگاه‌ها	ابزارهای تحلیلی مناسب برای اتخاذ تصمیمات غیر ساخته
فرآیند مدیریت دانش	اکتساب دانش	کسب دانش و اطلاعات روزآمد
	انتقال دانش	ثبت، ذخیره و نگهداری دانش، اعتمادسازی درونی و بیرونی، اعتماد به اشتراک‌گذاری دانش، ایجاد اعتماد متقابل، پذیرش محتوا، صحت محتوا و دانش
	خلق دانش	درونی‌سازی، بیرونی‌سازی و ترکیب دانش، مربیگری، آموزش، تمرین و تجربه
	فوائد اقتصادی / هزینه	رشد صنعت، سودآوری صنعت، رضایت بیشتر مشتری، کیفیت بالاتر، استفاده از منابع کارا تر
	هزینه سرمایه	
	هزینه عملیاتی	

در نهایت پس از ارائه نتایج فراترکیب در جدول (۵) مؤلفه‌های ارزیابی مدیریت دانش در قالب مدل مفهومی زیر ارائه شده است (شکل ۵). در مدل ارائه شده مؤلفه‌های عوامل سازمانی (فرهنگ، حمایت مدیریت ارشد، استراتژی سازمان، ساختار سازمانی)، عوامل فردی (آموزش، مشارکت کارکنان، دانش و آگاهی نسبت به سیستم‌های مدیریت دانش، مقاومت در برابر تغییر)؛ عوامل زیرساخت فناوری (کاربرپسند بودن، امنیت داده و اطلاعات، روش‌های ارتباط و همکاری، میزان یکپارچگی سیستم‌های سازمانی، کیفیت دانش)؛ فرایند مدیریت دانش (اکتساب دانش، انتقال دانش، خلق دانش)؛ فوائد اقتصادی / هزینه (هزینه سرمایه، هزینه عملیاتی) بر روی ارزیابی عملکرد مدیریت دانش در صنعت

توسعه نرم افزار تأثیر می گذارند.

شکل ۵. مدل مفهومی



نتیجه گیری و پیشنهادها

هدف این پژوهش ارائه چهارچوب مفهومی مناسب برای شناسایی مؤلفه‌های ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم افزار با رویکرد فراترکیب است. به دلیل نبودن تحقیقات جامع در زمینه شناسایی عوامل مؤثر بر عملکرد سیستم مدیریت دانش ابتدا با مطالعه گسترده ادبیات و بر مبنای پرتکرار بودن شاخص‌های ارزیابی، شاخص‌های ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش، استخراج شدند. هدف این است که با مطالعه‌ای جامع، ابعاد مختلف ارزیابی سیستم مدیریت دانش پوشش داده شوند. با توجه به محدودیت‌های بودجه‌ای و عصر اقتصادی توأم با عدم اطمینان، مجریان مدیریت دانش لازم است قادر باشند که ارزش تجاری توزیع و استفاده مجدد دانش در سازمان را نشان دهند. دو نکته اساسی وجود دارد که همه سازمان‌ها باید هنگام طراحی معیارهای موفقیت مدنظر قرار دهند. اول بسیار مشکل است سنجه‌هایی ایجاد شود که یک ارتباط یک‌به‌یک

بین اقدامات اشتراک دانش و نتایج عملکردی نشان دهند. دوم، برای درک درست تأثیر اشتراک و استفاده مجدد دانش، سازمان ابتدا باید به درک جامعی از کسب‌وکار و فرآیندهای پایه‌ای قبل از شروع هرگونه تلاشی برای مدیریت دانش بپردازد (Vestal, 2002). موفقیت مدیریت دانش و سیستم‌های مدیریت دانش مسئله‌ای است که نیاز به ارزیابی و توضیح دارد. توربان و آرسون (۲۰۰۱) علت عمده را برای سنجش موفقیت مدیریت دانش بیان می‌کنند. ۱- یک مبنایی برای ارزیابی شرکت فراهم می‌کند. ۲- مدیریت را برای تمرکز روی آنچه اهمیت دارد، تشویق می‌کند و ۳- توجهی برای سرمایه‌گذاری فعالیت‌های مدیریت دانش فراهم می‌کند (Jennex, 2005). از طرفی مسائل حوزه صنعت نرم‌افزار کشور با مسائل سایر کشورها تفاوت دارد. پیشران‌های تغییر این صنعت در ایران با عزم و اراده ملی گره‌خورده است. طبق عدم قطعیت‌های به‌دست آمده، پیداست که پیشران‌های اصلی تغییر عزم و برنامه‌ریزی دولت در سیاست‌گذاری و اجرای مؤثر سیاست‌ها، درگرو توسعه این صنعت و رونق کسب‌وکارهای داخلی است. بدین ترتیب اصلی‌ترین عامل کاملاً درون‌زاست و در نتیجه امکان حصول به بهترین آینده برای این صنعت وجود دارد و صنعت نرم‌افزار کشور در سایه تسلط چنین اراده‌ای از جانب حاکمیت، قابلیت این را دارد که در بازار تخصصی خود به برند تثبیت‌شده‌ای با مزیت رقابتی تبدیل شود و همکاری‌های بین‌المللی را توسعه دهد و به ارتقای جایگاه خود در وضعیت پساتحریم دست یابد. با توجه به دستاوردهای این پژوهش و با در نظر گرفتن بازار رقابتی امروز در صنایع نرم‌افزاری و محدودیت‌های منابع و لزوم به‌کارگیری کارایی و اثربخشی، موضوع هزینه‌یابی نرم‌افزار باید در رأس کار مدیران پروژه‌های نرم‌افزاری و سازمان‌های تولیدکننده نرم‌افزار قرار گیرد تا سیستم قادر به صرفه‌جویی در زمینه هزینه‌های زائد باشد.

بررسی نتایج نشان داد که مؤلفه‌هایی مانند عوامل سازمانی (فرهنگ، حمایت مدیریت ارشد، استراتژی سازمان، ساختار سازمانی)، عوامل فردی (آموزش، مشارکت کارکنان، دانش و آگاهی نسبت به سیستم‌های مدیریت دانش، مقاومت در برابر تغییر)؛ عوامل

زیرساخت فناوری (کاربرپسند بودن، امنیت داده و اطلاعات، روش‌های ارتباط و همکاری، میزان یکپارچگی سیستم‌های سازمانی، کیفیت دانش)؛ فرایند مدیریت دانش (اکتساب دانش، انتقال دانش، خلق دانش)؛ فواید اقتصادی / هزینه (هزینه سرمایه، هزینه عملیاتی) بر روی ارزیابی عملکرد مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار تأثیر می‌گذارند. یافته‌های به‌دست‌آمده با نتایج پژوهش‌های لطیفی و موسوی (۱۳۸۷)، رئیسی و انایی و همکاران (۱۳۹۷)، کریس کیمیل و پوالو کاردیو (۲۰۱۶) همسویی دارد. لطیفی و موسوی (۱۳۸۷) در پژوهشی به ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در شرکت‌های نرم‌افزاری ایران پرداختند. آن‌ها نشان دادند که جهت ارتقا عملکرد دانش بایستی از ابزارها و امکانات موجود در جهت اهداف دانش استفاده نمود و یا در صورت عدم وجود آن‌ها را ایجاد و پیاده‌سازی کرد فرایندهای تشکیل‌دهنده سیستم دارای اثربخشی یکسان بر عملکرد سیستم می‌باشند. رئیسی و انایی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به طراحی سیستم استنتاج فازی برای ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار پرداختند و نشان دادند که سیستم طراحی‌شده، با ارائه یک ارزیابی جامع از سیستم مدیریت دانش می‌تواند به سازمان‌ها در جهت شناخت نقاط ضعف و قوت، جایگاه فعلی و اتخاذ تصمیمات آتی برای بهبود عملکرد یاری رساند. در پژوهش کریس کیمیل و پوالو کاردیو (۲۰۱۶) اتخاذ شیوه‌های مدیریت دانش در فعالیتهای مهندسی نرم‌افزار، وظایف ساخت و نگهداری نرم‌افزار را بهبود می‌بخشد.

بنابراین بر اساس مدل مفهومی ارائه شده، مدیران می‌توانند با به‌کارگیری عوامل سازمانی، عوامل فردی، عوامل زیرساخت فناوری، فرایند مدیریت دانش و فواید اقتصادی / هزینه به ارزیابی عملکرد مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار پردازند. درنهایت راهکارهایی جهت بهبود عملکرد مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار ارائه شد:

- استراتژی‌ها را طوری تنظیم کنند که در آن به خلق دانش جدید، کاربرد دانش جدید، انتشار و تسهیم آن و ذخیره و مستندسازی دانش به طورصریح توجه شده باشد.
- شناسایی افراد تأثیرگذار در روند پیاده‌سازی و استقرار مدیریت دانش تا عوامل

مؤثر در استقرار اثربخش مدیریت دانش را بیش از گذشته بهبود دهند.

- استخراج دانش‌ها و تجارب خبرگان سازمانی در برهه‌های زمانی متفاوت

- ایجاد امکان قابلیت جستجوهای پیشرفته در میان دانش‌های استخراج شده و

غنی‌سازی دانش‌ها توسط خوانندگان

- تدوین رویه‌های مستندسازی تجارب خبرگان در صنعت توسعه نرم‌افزار به صورت

مستمر؛

- تشویق کارکنان به منظور مشارکت در استقرار مطلوب مدیریت دانش در صنعت

توسعه نرم‌افزار.

- برای آموزش کارکنان و ارزیابی عملکرد آن‌ها در رابطه با دانش و مدیریت آن،

سیاست‌هایی تنظیم نمایند که در پایان آن عملکرد آن‌ها توسط تیم مدیریت دانش بررسی

و آموزش‌های تکمیلی انجام گیرد.

ORCID

Mostafa

Pahlevanzadeh

Nadjla Hariri

Dariussh Matlabi

Fahimeh Babalhavaeji



<https://orcid.org/0000-0003-0534-3646>



<https://orcid.org/0000-0003-2320-7023>



<https://orcid.org/0000-0002-2503-6558>



<https://orcid.org/0000-0002-0247-6614>

منابع

- انواری رستمی، ع و شهابی، ب. (۱۳۸۸). مدیریت دانش و سازمان یادگیرنده: تحلیلی بر نقش مستندسازی دانش و تجربه. *مدیریت فناوری اطلاعات*، ۱(۲)، ۱۸-۳.
- آقاشاهی، ب، تحیری، ه و دستغیبی فرد، غ. (۱۳۹۸). اولویت بندی فرایندهای مدیریت دانش سازمان در روش فرناندز با استفاده از سیستم فازی مبتنی بر قانون. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۵(۳)، ۶۶۲-۶۳۳.
- بیدختی امین، ع، مکوند حسینی، ش و احسانی، ز. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در سازمان آموزش و پرورش شهرستان سمنان. *فصلنامه راهبرد*، ۱(۱)، ۳۰-۷.
- پورنژدی، ش. (۱۳۸۶). *ارائه چارچوب مفهومی برای مدیریت دانش استراتژیک*. کنفرانس بین المللی مدیریت دانش، تهران.
- جامی پور، م و شرکت، م. (۱۳۹۴). چالش پیاده سازی موفق سیستم های مدیریت دانش: بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش مدیریت دانش در سازمان های ایرانی با رویکردی آمیخته. *مدیریت فناوری اطلاعات*، ۷(۲)، ۴۵۰-۴۲۹.
- خدیور، آ، نصری نصرآبادی، ش و فلاح، ا. (۱۳۹۳). طراحی سیستم خبره فازی جهت انتخاب استراتژی مدیریت دانش. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۰(۱)، ۱۱۹-۹۱.
- درستکار احمدی، ن و شفیعی نیک آبادی، م. (۱۳۹۴). ارائه یک مدل هوشمند فازی برای ارزیابی فرآیندهای مدیریت دانش در زنجیره تأمین (مورد مطالعه: شرکت ایران خودرو). *چشم انداز مدیریت صنعتی*، ۱۸(۳)، ۱۷۵-۱۵۳.
- رهنورد، ف و محمدی، ا. (۱۳۸۸). شناسایی عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در دانشکده ها و مراکز آموزش عالی تهران. *مدیریت فناوری اطلاعات*، ۱(۳)، ۳۷-۵۲.
- رئسی وانانی، ا، تقوا، م و امیر عشایری، د. (۱۳۹۷). طراحی سیستم استنتاج فازی برای ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم افزار. *فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند*، ۶(۲۴)، ۳۶-۵.
- شاهقلیان، ک و پاسلر، ش. (۱۳۸۸). ارائه الگوی ارزیابی سطح مدیریت دانش در پالایشگاه نفت بندرعباس. *نفت و انرژی*، ۴۱-۵۱.

صارمی، م و حیدری، ع. (۱۳۸۹). ارائه رویکردی کیفی برای مدل‌سازی توان رقابتی بنگاه در کسب‌وکارهای مبتنی بر فناوری پیشرفته: مورد مطالعه صنعت نرم‌افزار. مدیریت فناوری اطلاعات، ۲(۵)، ۷۰-۵۳.

صالحی کرد آبادی، س، گودرزوند چگینی، م، رضایی دیزگاه، م و ثابت، س. (۱۳۹۲). تبیین ارتباط بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و میزان خالقیت کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران. فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، ۵(۱۷)، ۸۷-۱۰۹.

عدلی، ف. (۱۳۸۴). مدیریت دانش حرکت به فراسوی دانش. چاپ اول، تهران: انتشارات فرانشا ختی اندیشه، ۴۰-۱.

عزیزی، ش، اسدزاد، م، زارع میرک‌آباد، ع و حسینی، س. (۱۳۹۰). بررسی و مقایسه ابعاد مدیریت دانش بین سازمان‌های دولتی و خصوصی. مدیریت فناوری اطلاعات، ۲(۴)، ۹۹-۱۱۶.

قلی زاده، ر و میر کمالی، س. (۱۳۸۹). عوامل کلیدی مؤثر بر اشتراک دانش؛ مطالعه موردی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی. فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، ۶-۷۱.

لطیفی، ف و موسوی، پ. (۱۳۸۷). ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در شرکت‌های نرم‌افزاری ایران. پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات، تهران.

مانیان، ا، اصغری‌زاده، ع و دهقان بنادگی، م. (۱۳۹۰). نقش مدیریت دانش در عملکرد فرایند توسعه محصول جدید پژوهشی پیرامون شرکت‌های SME صنعت نرم‌افزار استان یزد. مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۳، شماره ۸، ۱۳۳-۱۵۰.

نیازی آذری، کک، بریمانی، الف و حاجی‌قلیخانی، س. (۱۳۹۰). بررسی نقش مدیریت دانش بر خلاقیت دبیران در مدارس متوسطه. فصلنامه مدیریت، ۸۷-۷۹.

References

- Boehm, B. and E. (2020). *Venson, Secure Software Development Levels and Costs*.
- Bosua, R & K. Venkitachalam. (2013). Aligning strategies and processes in knowledge management: A framework. *Journal of Knowledge*

- Management*, 17 (3): 331-346.
- Büyüközkan, G, Feyzioglu, O & Çifçi, G. (2011). Fuzzy multi-criteria evaluation of knowledge management tools. *International Journal of Computational Intelligence Systems*, 4(2), 184-195.
- Chen, L & Fong, P. S. (2015). Evaluation of knowledge management performance: An organic approach. *Information & Management*, 52(4), 431-453.
- Ehms, K & Langen, M. (2002). *Holistic development of knowledge management with KMMM*. Siemens AG, 1-8.
- Hung, Y. H, Chou, S. C. T & Tzeng, G. H. (2011). Knowledge management adoption and assessment for SMEs by a novel MCDM approach. *Decision support systems*, 51(2), 270-291.
- Karlenzig, W(1999). Chrysler's new know mobiles". *Knowledge Management Magazine*, pp: 58-66.
- Li, M, Jin, L & Wang, J. (2014). A new MCDM method combining QFD with TOPSIS for knowledge management system selection from the user's perspective in intuitionistic fuzzy environment. *Applied soft computing*, 21, 28-37.
- Lindner, F & Wald, A. (2011). Success factors of knowledge management in temporary organizations. *International Journal of project management*, 29(7), 877-888.
- LIUXue-jun, P. E. N. G. (2005). Yi (Sichuan University, Chengdu610065, China)(Chongqing University of Posts and Telecommunications, Chongqing400065, China); Fuzzy AHP method of comprehensive evaluation of knowledge management systems [J]. *Journal of Academic Library and Information Science*, 2.
- Maditinos, D. chatzoudes, D. Tsairidis, C.and Theriou, G, (2011). The Impact ofIntellectual Capital on Firms, Market Valueand Financial Performance, *Journal ofIntellectual Capital*, vol. 12(1).
- Makhsousi, A, Sadaghiani, J & Amiri, M. (2013). A review on recent advances on knowledge management implementations. *Management Science Letters*, 3(3), 861-866.
- Migdadi, M. (2009). Knowledge management enablers and outcomes in the small-and-medium sized enterprises. *Industrial Management & Data Systems*, 109(6), 840-858.
- Palombo, H, et al. ({SOUPS} 2020). *An Ethnographic Understanding of Software (In) Security and a Co-Creation Model to Improve Secure Software Development*. in Sixteenth Symposium on Usable Privacy and Security.
- Patil, S. K & Kant, R. (2014). A hybrid approach based on fuzzy DEMATEL and FMCDM to predict success of knowledge management adoption in supply chain. *Applied Soft Computing*, 18,

126-135.

- Ringle, C & Sinkovics, R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 273-277.
- Ronaghi, M. and Feyzi, K and Asadpour, A. (2017). *Evaluation of Knowledge Management dimensions in an organization by using Grey System Theory*. London: Business Intelligence
- Şen, C. G & Baraçlı, H. (2010). Fuzzy quality function deployment based methodology for acquiring enterprise software selection requirements. *Expert Systems with Applications*, 37(4), 3415-3426.
- Şen, C. G & Baraçlı, H. (2016). Fuzzy quality function deployment based methodology for acquiring enterprise software selection requirements. *Expert Systems with Applications*, 37(4), 3415-3426.
- Sher, P. J & Lee, V. C. (2004). Information technology as a facilitator for enhancing dynamic capabilities through knowledge management. *Information & management*, 41(8), 933-945.
- Touré, C, Michel, C & Marty, J. C. (2016). Re-designing knowledge management systems: Towards user-centred design methods integrating information architecture. *arXiv preprint arXiv:1601.08032*.
- Wang, J, Ding, D, Liu, O & Li, M. (2017). A synthetic method for knowledge management performance evaluation based on triangular fuzzy number and group support systems. *Applied Soft Computing*, 39, 11-20.
- Wang, T. C & Chang, T. H. (2007). Forecasting the probability of successful knowledge management by consistent fuzzy preference relations. *Expert Systems with Applications*, 32(3), 801-813.

References [in Persian]

- Aghashahi, B, Tahiri, H, Dastgheibifard, Gh. (2018). Prioritization of organization's knowledge management processes in Fernandez's method using rule-based fuzzy system. *Journal of Information Processing and Management*, 35(3), 662-633. [in Persian]
- Anvari Rostami, A, Shahabi, B. (2009). Knowledge management and learning organization: An analysis on the role of documenting knowledge and experience. *Information Technology Management*, 1(2), 18-3. [in Persian]
- Adli, F. (2005). *Knowledge management moving beyond knowledge. First edition*, Tehran: Farashenakhti Andisheh publications, 1-40. [in Persian]
- Azizi, Sh, Asadnejad, M, Zare Mirakabad, A, Hosseini, S. (2011). Examining and comparing the dimensions of knowledge management between public and private organizations. *Information Technology*

- Management*, 2(4), 99-116. [in Persian]
- Biddokhti Amin, A, Makvand Hosseini, Sh. and Ehsani, Z. (2011). Investigating the relationship between organizational culture and knowledge management in Semnan education organization. *Rahbord Quarterly*, 1(1), 7-30. [in Persian]
- Dorostkar Ahmadi, N, Shafiei Nikabadi, M. (2014). Presenting a fuzzy intelligent model for evaluating knowledge management processes in the supply chain (case study: Iran Khodro Company). *Industrial Management Perspectives*, 18(3), 175-153. [in Persian]
- Jamipour, M. and Sherkat, m. (2014). The challenge of successful implementation of knowledge management systems: Investigating factors affecting the adoption of knowledge management in Iranian organizations with a mixed approach. *Information Technology Management*, 7(2), 450-429. [in Persian]
- Khadivar, A, Nasri Nasrabadi, Sh. and Falah, A. (2013). Designing a fuzzy expert system to choose a knowledge management strategy. *Journal of Information Processing and Management*, 30(1), 91-119. [in Persian]
- Latifi, F. and Mousavi, P. (2008). Evaluation of knowledge management system performance in Iranian software companies. The 5th International Conference on Information and Communication Technology Management, Tehran. [in Persian]
- Manian, A, Asgharizadeh, A, Dehghan Banadagi, M. (2011). The role of knowledge management in the performance of the new research product development process around SME companies in the software industry of Yazd province. *Information Technology Management*, Volume 3, Number 8, 133-150. [in Persian]
- Niazi Azari; K, Brimani, A. Vahaji Qolikhani, S. (2011). Investigating the role of knowledge management on teachers' creativity in secondary schools. *Management Quarterly*, 79-87. [in Persian]
- Poornazhdi, sh. (2007). Providing a conceptual framework for strategic knowledge management. International Conference on Knowledge Management, Tehran. [in Persian]
- Qolizadeh, R. and Mir Kamali, S. (2010). Key factors affecting knowledge sharing; A case study of Ferdowsi University Faculty of Educational Sciences and Psychology. *Iranian Higher Education Association Quarterly*, 71-6. [in Persian]
- Rahnavard, F, Mohammadi, A. (2009). Identifying the key success factors of the knowledge management system in Tehran's colleges and higher education centers. *Information Technology Management*, 1(3), 37-52. [in Persian]
- Raeisi Vanani, A, Taqva, M, Amir Ashaeri, D. (2017). Designing a fuzzy inference system to evaluate the performance of the knowledge

- management system in the software development industry. *Smart Business Management Studies Quarterly*, 6(24), 5-36. [in Persian]
- Shahqolian, K. and Passler, Sh. (2009). Presentation of knowledge management level evaluation model in Bandar Abbas oil refinery. *Oil and Energy*, 41-51. [in Persian]
- Saremi, M, Heydari, A. (2010). Providing a qualitative approach for modeling the competitive power of the company in advanced technology-based businesses: the case study of the software industry. *Information Technology Management*, 2(5), 53-70. [in Persian]
- Salehi Kordabadi; S, Goudarzvand Chegini, M, Rezaei Dizgah, M. and Sabet, S. (2012). Explaining the relationship between the components of knowledge management and the level of creativity of employees in Iran's National Oil Products Distribution Company. *Scientific-Research Quarterly of Human Resource Management in Oil Industry*, 5(17), 87-109. [in Persian]

استناد به این مقاله: پهلوان‌زاده، مصطفی، حریری، نجلا، مطلبی، داریوش و باب الحوائجی، فهیمه. (۱۴۰۲).
ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار با استفاده از روش فراترکیب، فصلنامه علمی بازیابی
دانش و نظام‌های معنایی، ۱۰(۳۶)، ۴۹-۸۴.

DOI: 10.22054/jks.2023.71395.1552



Name of Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Identifying Barriers of Research Problem-Finding from the Perspective of Faculty Members of Tehran State University (A Qualitative Research)

Hamid Reza

Mahmoodi  *

MSc in Knowledge and Information Science, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

Nazila Mehrabi 

MSc Student in Knowledge and Information Science, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

Abstract

Finding and formulating the problem is the basis of scientific research. Due to the many problems of graduate students in the field of problem finding, this study was conducted to identify barriers of research problem-finding. This research is a fundamental research in terms of purpose and library research in terms of data collection, which has also used field techniques. In terms of method, this research is a kind of content analysis that has been done by Colaizzi method. The statistical population of this study consisted of faculty members of state universities in Tehran province. 10 people were selected as a sample by consecutive combined sampling method. Semi-structured interview method was used to collect data. Four criteria of validity, reliability-stability, verifiability, and transferability were used to evaluate the validity and accuracy of the data. The results of the analysis of 10 interviews were 16 general themes or categories and 77 basic concepts. At first, 386 basic concepts were obtained, but after careful consideration and removing the synonyms, the number of concepts was reduced to 77 codes. Findings indicate that in individual, educational, cultural, structural and institutional dimensions, a number of obstacles make students face with problems in research problem-finding. Given the limited literature of the scientific community in the field of problem-solving barriers, it can be argued that a significant part of the knowledge gap of the scientific community in this field was filled by the new information of this research.

* Corresponding Author: Hamidreza8520@gmail.com

How to Cite: Mahmoodi, H. R., Mehrabi, N. (2023). Identifying Barriers of Research Problem-Finding from the Perspective of Faculty Members of Tehran State University (A Qualitative Research), *Journal of Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 10(36), 85-114.

Also, this research has shown the nature of interdisciplinary of information science more than before. The present research is original in terms of subject and method.

Keywords: Problem, Research, Problem Finding, Faculty, State University, Tehran.

1. Introduction

Finding and formulating the problem is the basis of scientific research. Determining the problem requires fundamental questioning and it is not an impromptu thing, but rather a dynamic, regular, systematic, and logical process that takes place before determining the title of the research by going through the nested and systematic layers of the phenomena. In studies, researches, and scientific productions that take place in universities and educational centers, problem-solving is considered the first and most important step. In fact, it can be said that problem-solving is the recognition and application of knowledge, skills, and abilities that lead to the correct response to the situation or to achieve goals. When we reach a goal, we are able to solve a challenge or a problem or achieve a better situation, which is problem-solving. By identifying and categorizing obstacles to problem-solving, it is possible to help students identify important and necessary problems. If the problem-finding obstacles are identified and subsequently removed, problems such as lack of progress in scientific productions and repetitive and invalid researches will be avoided. Therefore, the main goal of the current research is to "identify the obstacles of research problem solving".

2. Literature Review

Fotis Kasoulas and Georgia Mega (2007) in a research titled "Creative and critical thinking in the form of problem-finding and problem-solving: a study among elementary school students" found that factors such as relevance and reasoning which are related to critical thinking in problem solving by students play a role. Frank Labanka (2008) in his research entitled "The effect of problem-solving on the quality of scientific research projects arising from an authentic research environment using an open problem" found that factors such as the use of expertise and previous experiences and creative thinking such as flexibility, adaptability, new approach, play a role in the problem-solving process. In Krista Ritchie's (2009) research entitled "Problem-finding Process in Research Education: Focusing on Students' Experiences", it was shown that personality traits such as lack of motivation, lack of interest, anxiety, and other negative emotions affect students' problem-finding performance. In the research of the Guardian (2013) with the title "Research Problem Solving;

Undeniable Necessity in Postgraduate Theses", it was shown that obstacles such as collecting information without having a research plan, without examining the background and existing research and not recognizing the limitations of the research, determining the research method before determining the subject, disregarding the appropriate theories and available resources in formulating the research problem, are common mistakes that threaten researchers in setting up the research topic. Problem solving is not a one-dimensional process and the researcher must consider all aspects uniformly to choose the right problem. Mira Begi (2015) in a research entitled "Problem-finding in research; Limitations and solutions focusing on thesis writing and indigenous theorizing in Iranian sociology" stated that problem solving requires critical and creative thinking and in a word, it requires a set of personality traits. In addition to this, the necessary infrastructure for problem solving should also be provided. Baghmirani (2016) in his research entitled "Development of the Conceptual Model of Research Problem-Finding Using Directional Content Analysis Method" found that the concept of problem-finding is in personality characteristics in five dimensions, in behavioral characteristics in four dimensions, in thinking characteristics (Creative) can be developed in six dimensions, (critical) thinking in two dimensions and educational feature in five dimensions.

3. Methodology

This research is fundamental in terms of its purpose and in terms of gathering information, it is library research that has also benefited from field techniques. In terms of method, this research is a kind of content analysis which was done with the Claysey method. The statistical population of this research was made up of the faculty members of the public universities of Tehran province. 10 people were selected as a sample using the sequential pooled sampling method. A semi-structured interview method was used to collect data. Four criteria of validity or acceptability, certainty of stability, confirmability, and transferability or fit were used to evaluate the validity and accuracy and robustness of the data.

4. Results

The result of the analysis of 10 interviews was 16 general themes or categories and 77 primary concepts. Of course, 386 primary concepts

were obtained at the beginning, and after careful examination and removal of synonyms, the number of concepts was reduced to 77 codes. Identified classes include self-deprecation, passive linearity, lack of motivation, lack of work, lack of skills, ignorance, negative consensus, inferential analysis, superficiality, weak intelligence related to individual obstacles, dry educational management, inefficient human resources, weak content related to educational obstacles, family scientism, individualism related to cultural barriers; structural instrumental gap related to structural barriers; and institutional instability is related to institutional barriers to problem solving.

5. Discussion

Evidences and surveys showed that a set of obstacles prevent a person from choosing an important and necessary issue. The analysis showed that there are problems and obstacles in the five personal, educational, cultural, structural, and institutional dimensions that fuel the individual's inability to solve problems. In the context of individual obstacles, it can be pointed out that novice researchers have characteristics of self-deprecation, passive linearity, lack of creativity, sufficient purpose and motivation, unfamiliarity with domestic and international databases, and relative lack of proficiency in English, ignorance and knowledge gaps, lack of analytical power and inference power, as well as the negative correlation of inference analysis that can make a person face problems in problem solving. Along with personal obstacles, a set of non-personal obstacles can be seen; some of these obstacles are related to educational obstacles. The inappropriateness of university research regulations and guidelines and the managers' approach to problem solving and research is a linear and binary approach; an approach that destroys creative thinking. The weakness of human resources (inexperience of professors and faculty members) of the university can also be a problem. Familiarity with the research method can be considered as the alphabet of problem solving. Until the course units of the research seminar and research method are not taught correctly, we cannot hope for the success of the students in problem solving. The weakness of the course content, which refers to the provision of inappropriate teaching resources, non-native and not up-to-date resources, is one of the educational obstacles. In the field of

cultural barriers, we can mention the avoidance of science and insufficient education of parents, which fuel the individual's weakness in problem solving. Facilities and infrastructures are needed for problem solving. Failure to provide equipment indicates the existence of a structural tool gap, which in turn is considered a potential risk for the problem-solving process. The lack of problem-solving institutions is another obstacle to research problem-solving. If these institutions are created in the heart of the library, information science specialists serve the scientific communities through a new channel by identifying and classifying the important and necessary issues of society.


6. Conclusion


It can be concluded that problem-solving is a conscious, creative, and meticulous process of searching, identifying, refining, finding, and choosing a research problem among several problems; a set of individual and non-individual factors (educational, cultural, structural, and institutional) make this process difficult. This research helped to identify and categorize research problem-finding obstacles with an interpretive approach. Considering the limited literature of scientific communities in the field of problem-solving obstacles, it can be claimed with a high confidence factor that a significant part of the scientific community's knowledge gap in the field of problem-solving obstacles was filled with the new information of this research. Also, this research has shown the interdisciplinary nature of information science and epistemology.

Acknowledgments

The authors consider it necessary to acknowledge and thank all the loved ones who helped us in this research.

شناسایی موانع مسئله‌یابی پژوهش از دیدگاه اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های دولتی تهران (پژوهشی کیفی)

حمیدرضا محمودی *  ID
 کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس،
 تهران، ایران

نازیلا محرابی  ID
 دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تربیت
 مدرس، تهران، ایران

چکیده

یافتن و فرموله کردن مسئله، پایه‌ی تحقیق علمی است. با توجه به مشکلات فراوان دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی در زمینه مسئله‌یابی، این پژوهش باهدف شناسایی موانع مسئله‌یابی پژوهش انجام شد. این پژوهش، از نظر هدف، بنیادی و از نظر گردآوری اطلاعات، پژوهشی کتابخانه‌ای است که از تکنیک‌های میدانی نیز بهره برده است. این پژوهش از نظر روش نوعی تحلیل محتوا است که با روش کلایزی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق را اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های دولتی استان تهران تشکیل دادند. ۱۰ نفر به‌عنوان نمونه و با روش نمونه‌گیری تلفیقی متوالی انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از روش مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد. چهار معیار اعتبار یا مقبولیت، اطمینان-ثبات، قابلیت تأیید و قابلیت انتقال یا تناسب برای ارزیابی روایی و دقت و استحکام داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. حاصل تحلیل ۱۰ مصاحبه، ۱۶ مضمون کلی یا طبقه و ۷۷ مفهوم اولیه بود. در ابتدا ۳۸۶ مفهوم اولیه به دست آمد که پس از بررسی دقیق و حذف مترادفات، تعداد مفاهیم به ۷۷ کد کاهش یافت. یافته‌ها حاکی از آن است که در ابعاد فردی، آموزشی، فرهنگی، ساختاری و نهادی تعدادی مانع دانشجویان را در زمینه مسئله‌یابی با مشکلاتی مواجه می‌کند. این پژوهش ماهیت بین رشته‌ای علم اطلاعات و دانش‌شناسی را بیش‌ازپیش نمایان کرده است. پژوهش حاضر از نظر موضوع و روش دارای اصالت است.

کلیدواژه‌ها: مسئله، پژوهش، مسئله‌یابی، هیئت‌علمی، دانشگاه دولتی، تهران.

* نویسنده مسئول: Hamidreza8520@gmail.com

مقدمه

یافتن و فرموله کردن مسئله پایه‌ی تحقیق علمی است. در طی فرآیند پژوهش توجه مداوم به مسئله ضمن تعیین برخی از جوانب پژوهش، باعث انسجام آن نیز می‌شود (ساعی، ۱۳۸۶، به نقل از میره بیگی، ۱۳۹۵). دانکر و لیز^۱ معتقد هستند که مسئله زمانی مطرح می‌شود که فرد دارای هدف است، ولی نمی‌دانند چگونه به آن هدف برسند (باغمیرانی، ۱۳۹۶). مسئله در واقع تعارض بین موقعیت موجود و موقعیت دیگری است که می‌خواهیم ایجاد کنیم. وقتی شخصی با موقعیت یا تکلیفی روبه‌رو می‌شود که نمی‌تواند از طریق کاربرد اطلاعات و مهارت‌هایی که در آن لحظه در اختیار دارد، به آن موقعیت یا تکلیف پاسخ دهد، در این صورت گفته می‌شود که او با مسئله‌ای روبه‌رو است (مورگان و همکاران^۲، ۱۹۸۴، به نقل از گودرزی و همکاران). مسئله توده‌ای از سؤال‌های بی‌پاسخ است که با توجه به واقعیت‌های موجود و خلأهای مربوط به آن، در ذهن پژوهشگر شکل می‌گیرد. البته همه‌ی سؤال‌های ذهنی، قابل پژوهش نیستند. سؤال‌هایی مهم هستند که ارزش تحقیق و تازگی و اولویت داشته و نیاز جامعه‌ی علمی را برآورده سازند و امکان دست‌یابی به منابع برای پاسخگویی به آن‌ها وجود داشته باشد و با توانمندی محقق هماهنگ بوده و قلمرو و حدود آن مشخص باشد (اسحاقی، [بی تا]). بنابراین تعیین مسئله مستلزم پرسشگری بنیادی است و امری فی‌البداهه نیست بلکه فرآیندی پویا، منظم، سیستماتیک و منطقی است که پیش از تعیین عنوان تحقیق با عبور از فکر و اندیشه از درون لایه‌های تودرتو و نظام‌مند پدیده‌ها صورت می‌گیرد (میره بیگی، ۱۳۹۵). به اعتقاد گودرزی و همکاران (۱۳۹۷) پیش از آن‌که مسئله را بتوان حل کرد، باید آن را شناخت و تعریف صحیحی از آن ارائه کرد. به این منظور که تعیین شود چه وضعیتی نمایانگر مسئله است و کدام مسئله باید حل شود، این فرآیند شناسایی مسئله و تعیین اهداف و اولویت‌بندی آن‌ها را مسئله‌یابی می‌نامند (رضائیان، ۱۳۶۸). در صورتی که مسئله را دست‌یابی به هدف بدانیم، مسئله‌یابی رفع موانع برای تحقق آن

-
1. Dunker & Lees
 2. Morgan et al

هدف خواهد بود، هنگامی که موانع تحقق هدف برداشته شود، عملاً مسئله نیز حل شده به شمار می‌آید. هنگامی که موانع از دست‌یابی فرد به هدف جلوگیری می‌کنند لازم است که فرد به شیوه‌ای علمی و با استفاده از دانش و مهارت‌هایی که دارد موانع را شناسایی کند و آن‌ها را از مسیر تحقق هدف، بردارد. در ساده‌ترین شکل مسئله‌یابی ناظر بر تحقق هدف و برداشتن موانع می‌باشد. زمانی که به هدفی دست پیدا می‌کنیم، توانسته‌ایم چالش یا مشکلی را حل یا وضعیت مطلوب‌تری را محقق کنیم که این همان مسئله‌یابی خواهد بود. مسئله‌یابی، به نحوی هم‌زمان به‌عنوان هنر و تجربه پژوهشگر شناخته شده و هر چه دقیق‌تر و عمیق‌تر انجام پذیرد هم بدعت و هم نظام‌مندی در پژوهش را بیشتر تقویت می‌نماید. مسئله‌یابی به‌مثابه شالوده‌ی علم، مبنایی را شکل می‌دهد که نظریه‌پردازی و پژوهشگری با ابتنا به آن امکان شکل‌گیری و بالیدن می‌یابند. از سویی چیستی و چگونگی مسئله و روش یافتن آن و از سوی دیگر دلایل عدم توجه به مسئله‌یابی به‌مثابه بنیانی هستی‌شناختی-روش‌شناختی حائز اهمیت است (میره بیگی، ۱۳۹۵). مسئله‌یابی، تشخیص و کاربرد دانش، مهارت‌ها و توانایی‌هایی است که موجب پاسخ درست به موقعیت یا رسیدن به اهداف می‌باشد. عامل اساسی در مسئله‌یابی، به کاربردن دانش‌ها و مهارت‌هایی است که قبلاً آموخته شده است. از مسئله‌یابی تعاریف مختلفی ارائه شده است. مسئله‌یابی فرآیندی است که برای برخورد با موقعیت پاسخ‌های مؤثر و متعددی مسئله‌ساز، فراهم می‌شود و احتمال‌گزینش پاسخ مناسب را از بین گزینه‌های گوناگون افزایش می‌دهد (متدین، اکبری مقدم، ۱۳۹۶). مألوف، تورستینسون و اسکاتل^۱ (۲۰۰۷) معتقد هستند که مسئله‌یابی فرآیندی رفتاری-شناختی است که پاسخ‌های بالقوه مؤثر را بر موقعیت‌های مشکل‌ساز فراهم می‌آورد و احتمال انتخاب مؤثرترین پاسخ را از میان پاسخ‌های متعدد افزایش می‌دهد (گودرزی و همکاران، ۱۳۹۷). یکی از مراحل مهم در تحقیقات علمی، مسئله‌یابی است و پیشرفت هر جامعه نیز از طریق این پژوهش‌ها و تحقیقات علمی حاصل می‌شود. دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی از جمله سازمان‌هایی هستند که کارهای پژوهشی در آن صورت

1. Malouff, Thorsteinsson, Schuttle

می‌گیرد و در امر پژوهش نقش مهمی را ایفا می‌کنند. اساتید و دانشجویان در این مراکز، تولیدکننده‌های اصلی علم و دانش هستند. در یک پژوهش علمی، پژوهشگرانی هستند که با صاحب‌نظران رشته مربوطه خود در تماس هستند و یا اینکه در همایش‌ها و کنفرانس‌های علمی حضور مستمر دارند و از این طریق می‌توانند موضوع درست و مناسبی را انتخاب کنند. احتمال موفقیت این افراد در تحقیق می‌تواند زیاد باشد. در مقابل نیز پژوهشگرانی هستند که در امر تحقیق و مشخصاً در زمینه انتخاب موضوع و تعیین مسئله پژوهش مبتدی هستند و به دلایل نامشخص در مسئله‌یابی توفیق چندانی نمی‌یابند. توسعه و پیشرفت علم با توانایی یافتن مسئله پژوهش ارتباط مستقیمی دارد. در مطالعات، تحقیقات و تولیدات علمی که در دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی صورت می‌گیرد مسئله‌یابی به‌عنوان اولین و مهم‌ترین مرحله به‌شمار می‌رود. در نتیجه ضروری است که موانع موجود در مسئله‌یابی که نقش مهمی در پیشرفت دانشجویان و پژوهشگران آینده دارد، به‌صورت کامل شناسایی شود تا بتوان از این طریق برای رفع موانع موجود راهکارهایی را ارائه داد. با شناسایی و دسته‌بندی موانع مسئله‌یابی تا حدودی می‌توان، دانشجویان را در زمینه شناسایی مسائل مهم و ضروری یاری نمود. اگر موانع مسئله‌یابی شناسایی و متعاقب آن برطرف شوند از مشکلاتی چون عدم پیشرفت در تولیدات علمی و انجام پژوهش‌های تکراری و فاقد اعتبار جلوگیری می‌شود. از این رو مسئله اصلی پژوهش حاضر «شناسایی موانع مسئله‌یابی پژوهش» است.

مرور پیشینه‌ها

فوتیس کاسولاس و جورجیا مگا^۱ (۲۰۰۷) در پژوهشی پیمایشی با عنوان «تفکر خلاقانه و انتقادی در قالب مسئله‌یابی و حل مسئله: پژوهش در میان دانش‌آموزان مدرسه ابتدایی» که باهدف شناسایی عملکرد دانش‌آموزان با دو نوع تفکر (انتقادی و خلاقانه) در مسئله‌یابی و حل مسئله صورت گرفته بود، دریافته‌اند که عواملی مانند ربط و استدلال جویی که مربوط به تفکر انتقادی است در حل مسئله توسط دانش‌آموزان نقش دارد و همچنین رفتار

1. Fotis Kousoulas & Georgia Mega

عملکردی دانش‌آموزان در هر دو مرحله مستقل از یکدیگر می‌باشد. در مجموع به نظر می‌رسد افرادی که به ذره‌بین تفکر انتقادی مجهز هستند در یافتن مسائل، تیزبینانه‌تر و دقیق‌تر عمل می‌کنند.

هایجولی و یانزون چو^۱ (۲۰۰۷) در پژوهشی توصیفی-تحلیلی با عنوان «عوامل مؤثر بر مسئله‌یابی بر اساس ساختار مسئله» به شناسایی عوامل مؤثر بر عملکرد مسئله‌یابی دانش‌آموزان بر اساس موقعیت ساختاری پرداختند. یافته‌ها حاکی از آن است که توجه به ساختار مسئله به معلمان کمک می‌کند تا روش‌های آموزشی را برای بهبود عملکرد دانش‌آموزان تدوین کنند. نتایج نشان داد که درجه ساختار مسئله بر متغیرهای مؤثر بر مسئله‌یابی تأثیر دارد. در وضعیت ساختارنیافته، دانش علمی و ویژگی‌های شخصیتی به‌طور مثبت بر مسئله‌یابی تأثیر مثبت داشتند و تفکر واگرا بر مسئله‌یابی تأثیر منفی داشتند. در شرایط نسبتاً ساختاریافته، تفکر واگرا و انگیزش درونی به‌طور مثبتی بر مسئله‌یابی تأثیر داشتند. با توجه به نتایج می‌توان نتیجه گرفت که مسیر مسئله‌یابی به نوع تفکر، شخصیت، میزان دانش و خودانگیزختگی بستگی دارد؛ مسائل بهتر ناشی از تفکرات ناب و شخصیت‌های منسجم است.

فرانک لابانکا^۲ (۲۰۰۸) در پژوهشی پیمایشی با عنوان «تأثیر مسئله‌یابی بر روی کیفیت پروژه‌های علمی پژوهش برآمده از محیط پژوهشی معتبر با استفاده از مسئله باز» به شناسایی عوامل مؤثر بر مسئله‌یابی و استراتژی‌های مسئله‌یابی پرداخت. یافته‌ها نشان داد که کیفیت پروژه‌های دانشجویی به‌طور مستقیم تحت تأثیر کیفیت مسئله‌یابی آن‌ها قرار دارد و هم‌چنین عواملی مانند استفاده از تخصص و تجربیات قبلی و تفکر خلاقانه مانند انعطاف‌پذیری، رویکرد نو، در فرایند مسئله‌یابی نقش دارند. گاهی افراد عجولانه موضوعی را انتخاب می‌کنند که در آن حوزه، تخصصی ندارند؛ این انتخاب عجولانه پیش‌زمینه یک شکست خواهد بود.

1. Hyejoo Lee & Younsoon cho
2. Frank Labanca

کریستا ریچی^۱ (۲۰۰۹) در پژوهشی پیمایشی با عنوان «فرآیند مسئله‌یابی در آموزش تحقیق: تمرکز بر تجربیات دانشجویان» به شناسایی تجربیات دانشجویان در مسئله‌یابی پرداخت. یافته‌ها نشان داد که تجربیات افراد می‌تواند نقش مثبت و منفی بر رفتار مسئله‌یابی آن‌ها داشته باشد. می‌توان به این نتیجه دست‌یافت که ویژگی‌های شخصیتی مانند عدم انگیزه، عدم علاقه، اضطراب و دیگر احساسات منفی بر عملکرد مسئله‌یابی دانشجویان تأثیر منفی می‌گذارد.

توکل و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی توصیفی - تبیینی با عنوان «مطالعات جامعه‌شناختی مشکلات دانشجویان تحصیلات تکمیلی در مسئله‌یابی پایان‌نامه» که باهدف بررسی جامعه‌شناختی مشکلات دانشجویان کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی در مسئله‌یابی پایان‌نامه، صورت گرفته بود، دریافتند که ضعف در اجتماعات علمی و فقدان پارادایم‌ها دلیل اصلی اجتماعی نشدن دانشجویان جامعه‌شناسی در جامعه‌ی علمی است. نتایج نشان داد مشکلاتی مانند نداشتن حوزه موردعلاقه، تردید در مسئله‌یابی، مشکلاتی در ارتباط با نظام آموزشی و دانشگاه، فقدان بحث‌های علمی و تعاملات اندک بین اساتید و دانشجویان و اساتید با یکدیگر از جمله مشکلات دانشجویان در مسئله‌یابی است.

نگهبان (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «مسئله‌یابی پژوهش؛ ضرورت انکارناپذیر در پایان‌نامه‌های تحصیلات تکمیلی» به شناسایی معیارهای مسئله پژوهشی مناسب و ارائه راهکارهایی برای بهبود و تسهیل امر مسئله‌یابی پرداخت. نتایج نشان داد که موانعی چون جمع‌آوری اطلاعات بدون داشتن طرح تحقیق، بدون بررسی پیشینه‌ها و پژوهش‌های موجود و عدم تشخیص محدودیت‌های تحقیق، تعیین روش تحقیق پیش از تعیین موضوع، بی‌توجهی به نظریات مناسب و منابع موجود در تدوین مسئله تحقیق، اشتباهات رایجی است که پژوهشگران را در تنظیم موضوع تحقیق تهدید می‌کند. مسئله‌یابی فرایند تک‌بعدی نیست و محقق برای انتخاب مسئله مناسب، باید تمام جوانب را به‌طور یکدست در نظر داشته باشد.

1. Krista Ritchie

میره بیگی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «مسئله‌یابی در تحقیق؛ محدودیت‌ها و راهکارها با تمرکز بر پایان‌نامه نویسی و نظریه‌پردازی بومی در جامعه‌شناسی ایران» به بررسی کمبودها و نیازهای موجود در این دو دیدگاه پایان‌نامه نویسی و نظریه‌پردازی پرداخت. نتایج نشان داد که مسئله به‌مثابه‌ی کانون یک پژوهش است و فرضیه‌ها از مسئله پژوهشگر استخراج می‌شود و نقش مسئله‌یابی در نگارش یک پایان‌نامه مناسب بسیار مهم است و فرآیند نظریه‌پردازی بومی در جامعه‌شناسی ایران، بدون مسئله‌یابی عمیق موفقیت‌آمیز نخواهد بود. محقق در صورتی می‌تواند به مسائل مهم و ضروری دست یابد که به معنای اهمیت و ضرورت را درک کرده باشد. گاهی فرد مرز میان مهم و ضروری را تشخیص نمی‌دهد. علاوه بر این به نظر می‌رسد مسئله‌یابی نیازمند تفکر انتقادی و خلاقانه و در یک کلام، نیازمند مجموعه‌ای از ویژگی‌های شخصیتی است. در کنار این باید زیرساخت‌های لازم برای مسئله‌یابی نیز فراهم باشد.

باغمیرانی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «توسعه مدل مفهومی مسئله‌یابی پژوهش با استفاده از روش تحلیل محتوای جهت‌دار» که باهدف شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر مسئله‌یابی پژوهش و توسعه مدل مفهومی آن صورت گرفته بود، دریافت که مفهوم مسئله‌یابی در ویژگی شخصیتی در پنج بعد، در ویژگی رفتاری در چهار بعد، در ویژگی تفکر (خلاقانه) در شش بعد، در ویژگی تفکر (انتقادی) در دو بعد و در ویژگی آموزشی در پنج بعد قابل توسعه است.

از مرور پیشینه‌ها می‌توان چنین استنتاج کرد که به‌طور کلی در مسئله‌یابی عواملی چون تجربیات دانشجویان، نوع تفکر آن‌ها، مراکز آموزشی و دانشگاه‌ها و حتی نوع جامعه نقش مهمی دارند. بیشترین تمرکز در پیشینه‌ها در مسئله‌یابی بر ابعاد فردی بوده است. در پژوهش‌های پیشین اکثر متخصصان با رویکردی کمی و تحت پارادایم اثبات‌گرایی با توسل به روش‌های توصیفی، مسئله‌یابی پژوهش را موردبررسی قرار داده‌اند. در پژوهش حاضر، موانع مسئله‌یابی با رویکرد کیفی و تحت سایه پارادایم ساخت‌گرایی و تفسیرگرایی

و با کمک روش تحلیل محتوای کلایزی موردبررسی قرار گرفت تا این موانع بهتر شناسایی شود.

هدف اصلی این پژوهش شناسایی موانع مسئله‌یابی پژوهش می‌باشد که در قالب اهداف فرعی زیر پیگیری شده است:

۱- شناسایی موانع فردی مسئله‌یابی پژوهش

۲- شناسایی موانع آموزشی مسئله‌یابی پژوهش

۳- شناسایی موانع فرهنگی مسئله‌یابی پژوهش

۴- شناسایی موانع ساختاری مسئله‌یابی پژوهش

البته در اینجا ذکر یک نکته، ضروری به نظر می‌رسد. از آنجایی که اهداف یک پژوهش با فرضیه‌های آن پژوهش تناسب دارد و با توجه به این که در تحقیقات بنیادی، گاهی فرضیه‌ها در خلال پژوهش شکل می‌گیرد لذا این احتمال وجود دارد که در پایان این پژوهش تعدادی از این ابعاد حذف و ابعاد دیگری جایگزین آن شود. این ابعاد با توجه به تحقیقات پیشین و با توجه به گمانه‌زنی‌های نویسندگان مقاله، به‌عنوان مدل مفهومی این پژوهش موردبررسی قرار گرفتند.

جدول ۱. اطلاعات مربوط به تحقیقات پیشین

نویسنده	سال	عنوان	روش	ابزار
فوتیس کاسولاس و جورجیا مگا	۲۰۰۷	تفکر خلاقانه و انتقادی در قالب مسئله‌یابی و حل مسئله: پژوهش در میان دانش‌آموزان مدرسه ابتدایی	توصیفی-پیمایشی	پرسشنامه
هایجولی و یانزون چو	۲۰۰۷	عوامل مؤثر بر مسئله‌یابی بر اساس ساختار مسئله	توصیفی - تحلیلی	پرسشنامه
فرانک لابانکا	۲۰۰۸	تأثیر مسئله‌یابی بر روی کیفیت پروژه‌های علمی پژوهش برآمده از محیط پژوهشی معتبر با استفاده از مسئله باز	توصیفی-پیمایشی	مصاحبه نیمه ساختار یافته
کریستاریچی	۲۰۰۹	فرآیند مسئله‌یابی در آموزش تحقیق: تمرکز بر تجربیات دانشجویان	توصیفی-پیمایشی	پرسشنامه
توکل و همکاران	۱۳۹۲	مطالعات جامعه‌شناختی مشکلات دانشجویان تحصیلات تکمیلی در مسئله‌یابی پایان نامه	توصیفی - تبیینی	پرسشنامه

نویسنده	سال	عنوان	روش	ابزار
نگهبان	۱۳۹۳	مسئله‌یابی پژوهش؛ ضرورت انکارناپذیر در پایان‌نامه‌های تحصیلات تکمیلی	توصیفی	-----
میره بیگی	۱۳۹۵	مسئله‌یابی در تحقیق؛ محدودیت‌ها و راهکارها با تمرکز بر پایان‌نامه نویسی و نظریه پردازی بومی در جامعه‌شناسی ایران	توصیفی	-----
باغمیرانی	۱۳۹۶	توسعه مدل مفهومی مسئله‌یابی پژوهش با استفاده از رنث تحلیل محتوای جهت‌دار	فرا ترکیب (توصیفی-پیمایشی)	پرسشنامه

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف تحقیقی بنیادی، از نظر گردآوری اطلاعات پژوهشی کتابخانه‌ای-اسنادی است که از تکنیک‌های میدانی نیز بهره برده است. این پژوهش تحت سایه پارادایم تفسیرگرایی و با رویکردی کیفی انجام شده است. از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. متن مصاحبه ۵ سؤال اصلی را پوشش می‌داد. در خلال مصاحبه اگر نکته‌ای ضروری به نظر می‌رسید پیرامون آن بیشتر بحث می‌شد تا از این طریق اطلاعات عمیق‌تر و دقیق‌تری کشف شود. مفهوم روایی و پایایی در پژوهش کیفی متمایز از مفهوم آن در پژوهش‌های کمی است. استرابرت و کارپنتر^۱ (۲۰۰۳) چهار معیار اعتبار یا مقبولیت، اطمینان-ثبات، قابلیت تأیید و قابلیت انتقال یا تناسب را برای ارزیابی روایی و دقت و استحکام مطالعات کیفی پیشنهاد کردند. هدف از بررسی معیارهای مذکور، حصول اطمینان از تطابق یافته‌های پژوهش با تجربیات مشارکت‌کنندگان در تحقیق است. در حقیقت در مطالعات کیفی همانند مطالعات کمی، پژوهشگر به دنبال این است که یافته‌هایش با تجارب مشارکت‌کنندگان تطابق داشته باشد. در این پژوهش برای

1. Streubert Speziale, H. J., & Carpenter, D. R.

سنجش روایی و دقت و استحکام داده‌ها از ۴ روش فوق استفاده شده است. اعتبار به اطمینان از صحت و درستی داده‌ها اشاره دارد. بدین معنی که یافته‌ها با منظور و مقصود مشارکت‌کنندگان همخوانی داشته باشد. تحلیل مقایسه‌ای راه مناسبی برای اعتباربخشی به داده‌ها است. مقایسه مداوم بخش‌های مختلف یک مصاحبه با سایر مصاحبه‌ها، بخش‌های نادرست را نمایان می‌کند. علاوه بر این، در طی پژوهش جستجو برای مباحث مغایر و تحلیل موارد معکوس بر اعتبار داده‌ها می‌افزاید (Wimpenny & Gass, 2000). در این پژوهش، محقق تحلیل مقایسه‌ای مداوم را در نظر داشته و علاوه بر آن در پی یافتن و تحلیل موارد معکوس و منفی نیز بوده است. قابلیت اطمینان- ثبات معادل پایایی در مطالعات کمی است و به معنای ثبات داده‌ها در طول زمان و شرایط مشابه است. قابلیت اعتماد از طریق حسابرسی صورت می‌گیرد (Chiovitti & Piran, 2003). در این پژوهش، پژوهشگر تمام مراحل را از ابتدا تا انتها به صورت دقیق گزارش کرده است تا امر حسابرسی برای ناظران میسر شود. انتقال‌پذیری یا تناسب داده‌ها به معنای تعمیم‌یافته‌های پژوهش به سایر محیط‌ها و گروه‌های مشابه است. از آنجایی که هر تجربه‌ای که در پژوهش کیفی بررسی می‌شود تجربه‌ای منحصر به فرد است لذا قابلیت تعمیم معنایی ندارد. برای بررسی انتقال‌پذیری داده‌ها، می‌توان یافته‌ها را در اختیار افرادی قرار داد که در پژوهش مشارکت نداشته‌اند. اگر افرادی که در پژوهش مشارکت نداشته‌اند یافته‌ها را مطابق با تجربیات خود بدانند، انتقال‌پذیری پژوهش تأیید می‌شود (عباس زاده، ۲۰۱۲). در این پژوهش، یافته‌ها در اختیار چند عضو هیئت علمی قرار گرفت و بدین ترتیب انتقال‌پذیری داده‌ها به تأیید رسید. اعضای هیئت علمی علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه‌های دولتی استان تهران جامعه آماری این پژوهش را تشکیل دادند. به دلیل محدودیت‌های زمانی امکان مصاحبه با اعضای هیئت علمی تمامی دانشگاه‌ها میسر نبود. از همین رو به‌وسیله نمونه‌گیری تلفیقی متوالی تعدادی نمونه انتخاب گردید.

در حقیقت ابتدا دانشگاه به‌عنوان واحد نمونه در نظر قرار گرفت و دانشگاه‌های شهید بهشتی، خوارزمی، علامه طباطبائی، الزهرا، تربیت مدرس و دانشگاه تهران به‌صورت تصادفی ساده انتخاب شدند سپس از میان اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های مزبور، تعداد ۸ نفر با روش هدفمند انتخاب شدند. در حقیقت داده‌ها با اخذ ۸ مصاحبه به مرحله اشباع رسید. به‌منظور کسب اطمینان بیشتر دو مصاحبه دیگر نیز صورت گرفت. جهت تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از اسلوب کلایزی^۱ استفاده شده است. بر اساس این روش، متن هر کدام از مصاحبه‌ها یک پروتکل نامیده می‌شود. این متون در مرحله اول به‌دقت خوانده شد. در مرحله دوم به هر یک از پروتکل‌ها مراجعه و جملات و عباراتی که مستقیماً به پدیده مورد مطالعه مرتبط بود، استخراج شد. در مرحله سوم معنا و مفهوم هر جمله استخراج و اصطلاحاً فرموله شد. سپس مراحل فوق برای هر پروتکل تکرار شد و معانی مشابه در خوشه‌ها یا تم‌هایی قرار گرفت و برای هر طبقه یک مضمون یا نامی نسبتاً انتزاعی انتخاب شد. درنهایت نتایج در قالب یک توصیف جامع ارائه گردید. جهت کسب اطمینان و اعتبارسنجی، یافته‌های حاصله در اختیار تعدادی از شرکت‌کنندگان قرار گرفت و صحت مطالب تأیید شد.

یافته‌ها

با انجام ۸ مصاحبه داده‌ها به سطح اشباع رسید با این حال ۲ مصاحبه دیگر جهت اطمینان بیشتر صورت گرفت. حاصل تحلیل ۱۰ مصاحبه، ۱۶ مضمون کلی یا طبقه و ۷۷ مفهوم اولیه بود. البته در ابتدا ۳۸۶ مفهوم اولیه به دست آمد که پس از بررسی دقیق و حذف مترادفات، تعداد مفاهیم به ۷۷ کد کاهش یافت.

جدول ۲. موانع فردی مسئله‌یابی پژوهش

مضامین	مفاهیم اولیه
خودکم‌بینی	فقدان اعتماد به نفس، نداشتن شهامت، ترس از تمسخر
خطی‌نگری منفعلا نه	نداشتن ذهنیت خلاق، دید خشک و خطی، ذهن بسته، عدم تمرکز ذهنی، نداشتن ذهن کنشگر، بی‌دقتی
بی‌انگیزگی	نداشتن هدف، داشتن انگیزه کم، عدم علاقه به رشته تحصیلی، ضعف امید به آینده
کم‌کاری	کوشا نبودن، عدم رغبت به یادگیری، بی‌حوصلگی، نبود مطالعه، پیوند ضعیف فرد و کتابخانه
ضعف مهارتی	فقدان مهارت در مطالعه نظام‌مند، فقدان مهارت اطلاع‌یابی، فقدان مهارت جستجو، نداشتن مهارت سواد اطلاعاتی، نداشتن مهارت‌های رایانه‌ای
ناآگاهی	عدم آشنایی با پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی، عدم آشنایی با پایگاه‌های بین‌المللی، عدم تسلط به زبان خارجی، عدم آشنایی و آگاهی به مسائل رشته مربوطه، ناآگاهی از ماهیت اهمیت و ضرورت، ناآگاهی از تفاوت اهمیت و ضرورت
هم‌آیی منفی تحلیل-استنباط	ضعف تفکر انتقادی، نداشتن قدرت تحلیل متون، نداشتن قدرت تحلیل موضوعی، ناتوانی در استنباط
سطحی‌نگری	ضعف در بینش، عدم درک عمیق، مطالعه سطحی
ضعف هوشی	ضعف هوش شناختی، ضعف هوش هیجانی، احساس شکست، فقدان خودانگیزختگی، کمبود استعداد

در بعد فردی ۹ مضمون یا طبقه و ۴۱ مفهوم اولیه شناسایی شد. خودکم‌بینی، خطی‌نگری منفعلا نه، بی‌انگیزگی، کم‌کاری، ضعف مهارتی، ناآگاهی، هم‌آیی منفی تحلیل-استنباط، سطحی‌نگری و ضعف هوشی، مضامین فردی هستند که هر کدام تعدادی مفهوم اولیه را پوشش می‌دهند.

جدول ۳. موانع آموزشی مسئله‌یابی پژوهش

مفاهیم اولیه	مضامین
تدوین آیین‌نامه و شیوه‌نامه نامناسب از سمت دانشگاه، عدم پرورش تفکر خلاق در دانشجویان، خط‌مشی دانشگاه، هدفمند نبودن نظام آموزشی، عدم برقراری ارتباط بین پژوهشگران و دانشجویان، ضعف در زمینه‌سازی رشد علمی و توسعه حرفه‌ای، عدم ایجاد زمینه آراش فکری برای دانشجویان، عدم تشویق دانشجویان به پژوهش، رابطه ضعیف استاد و دانشجو، تحمیل شدن نظرات استاد بر دانشجو، فقدان حمایت مادی و معنوی، فقدان حمایت علمی	مدیریت آموزشی خشک
نبود تجربه کافی، عدم توانایی در توضیح تئوری‌ها، ضعف حمایت و هدایت دانشجو، ضعف در کیفیت تدریس، ضعف وسعت اطلاعات و دانش، ضعف در ارائه درست واحد درسی روش تحقیق و سمینار	منابع انسانی ناکارآمد
به‌روز نبودن منابع، بومی نبودن منابع، ارائه منابع درسی نامناسب	ضعف محتوایی

در بعد آموزشی سه مضمون یا طبقه کلی و ۲۱ مفهوم اولیه به دست آمد. مدیریت آموزشی خشک، منابع انسانی ناکارآمد و ضعف محتوایی مضامین آموزشی است که هر کدام تعدادی مفهوم اولیه را در برمی‌گیرند.

جدول ۴. موانع فرهنگی مسئله‌یابی پژوهش

مفاهیم اولیه	مضامین
عدم همکاری و مشارکت والدین، کمبود فرهنگ کتاب‌خوانی، تحصیلات ناکافی خانواده	علم‌گریزی خانواده
نبود فرهنگ مشارکت، نبود جو رقابتی، عدم اعتماد متقابل، ترس از ایجاد تغییر، ضعف فرهنگ مشاوره	فردگرایی

در بعد فرهنگی، دو مانع اصلی و ۸ مانع یا مفهوم اولیه به دست آمد. یافته‌ها حاکی از آن است که خانواده علم‌گریز و فردگرایی، باعث می‌شود محققان در زمینه مسئله‌یابی با مشکلاتی روبرو شوند.

جدول ۵. موانع ساختاری مسئله‌یابی پژوهش

مفاهیم اولیه	مضامین
عدم فراهم‌آوری لوازم سخت‌افزاری، عدم فراهم‌آوری امکانات لازم و ضروری، عدم بسترسازی برای پرداختن به مسائل بنیادین، عدم ارائه تسهیلات پژوهشی	شکاف ابزاری-ساختاری

در بعد ساختاری، یک مضمون یا طبقه و ۳ مفهوم اولیه به دست آمد. به نظر می‌رسد نوعی شکاف ابزاری-ساختاری، به ضعف محققان نوپا در زمینه مسئله‌یابی دامن می‌زند.

جدول ۶. موانع نهادی مسئله‌یابی پژوهش

مفاهیم اولیه	مضامین
نبود نهادهای مسئله‌یاب، پیوند ضعیف کتابخانه و دانشگاه، نبود جایگاه شغلی مسئله‌یابی در کتابخانه، درجه یا سطح علمی دانشگاه	تزلزل نهادی

در بعد نهادی، یک مضمون و ۴ مفهوم اولیه حاصل شد. یافته‌ها حاکی از آن است که تزلزل نهادی، مسئله‌یابی را با چالش‌هایی مواجه می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

شواهد و کنکاش‌های اولیه نشان از آن داشت که مجموعه‌ای از موانع، فرد را از انتخاب مسئله مهم و ضروری بازمی‌دارد. واکاوی‌های ثانویه و دقیق نشان داد که در پنج بعد فردی، آموزشی، فرهنگی، ساختاری و نهادی، مشکلات و موانعی وجود دارد که به ناتوانی فرد در زمینه مسئله‌یابی دامن می‌زند. به نظر می‌رسد محققان نوپا، به‌نوعی خودکم‌بینی دچار شده‌اند و در زمینه مسئله‌یابی، اعتمادبه‌نفس و شهامت کافی را ندارند. گویا محققان مبتدی گاهی از انتخاب برخی مسائل صرف‌نظر می‌کنند چراکه نگران این هستند که نظرشان مورد تمسخر قرار بگیرد. به باور اعضای هیئت علمی، گروهی از محققان نوپا، درگیر نوعی خطی‌نگری منفعلانه

هستند. به عبارت دیگر، به نظر می‌رسد دانشجویانی با ذهن بسته و دید خشک و خطی در زمینه مسئله‌یابی توفیق چندانی نمی‌یابند. مسئله‌یابی فرایندی خلاقانه است لذا نداشتن ذهن خلاق می‌تواند فرد را با مشکلاتی مواجه کند. مسئله‌یابی نیازمند نوعی کنشگری، دقت نظر و تمرکز ذهنی است. انفعال و عدم کنشگری در فرایند مسئله‌یابی یک خطر بالقوه به حساب می‌آید. با توجه به شرایط اقتصادی جامعه، گروهی از دانشجویان امیدی چندانی به آینده ندارند و همین ناامیدی فرد را به سمت بی‌هدفی و بی‌انگیزگی سوق می‌دهد؛ بی‌هدفی و بی‌انگیزگی نیز می‌تواند فرد را در زمینه مسئله‌یابی با مخاطراتی مواجه کند. بخشی از دانشجویان نیز از کم‌کاری رنج می‌برند! پیوند دانشجویان و کتابخانه پیوندی ضعیف است. با توجه به اینکه کتابخانه محل و مأمن اطلاعات دست اول است منطقی است اگر ادعا کنیم هر چه ارتباط فرد با کتابخانه بیشتر شود میزان فهم فرد از مسائل افزایش خواهد یافت. به عبارت دیگر تحکیم پیوند دانشجویان و کتابخانه می‌تواند زمینه‌ساز یافتن مسائل نو، مهم و ضروری شود. دانشجویانی که کوشا نیستند و به یادگیری و مطالعه رغبتی نشان نمی‌دهند نیز در مسئله‌یابی دچار مشکل می‌شوند. مسئله‌یابی نیازمند تحرک و پویایی است و بی‌حوصلگی و تنبلی، دانشجویان را با مصائبی روبرو می‌کند. به باور صاحب‌نظران، موفقیت در مسئله‌یابی مستلزم تجهیز بودن به مجموعه‌ای از مهارت‌ها است. دانشجویی که حائز مهارت‌های مطالعه نظام‌مند، جستجو، اطلاع‌یابی، سواد اطلاعاتی و مهارت‌های رایانه‌ای باشد احتمالاً در مسئله‌یابی موفق‌تر عمل خواهد کرد. به عبارت دیگر، هرگونه ضعف مهارتی، درصد موفقیت دانشجویان در مسئله‌یابی را کاهش می‌دهد. با توجه به اینکه بخش اعظم مسائل علمی در پایگاه‌های علمی منعکس و منتشر شده است، آشنایی دقیق با پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و بین‌المللی موجبات توفیق دانشجویان در مسئله‌یابی را فراهم خواهد آورد. البته استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی خارجی نیازمند تسلط نسبی به زبان انگلیسی

است. برخی از دانشجویان مسائل رشته خود را نمی‌شناسند. این ناآشنایی نیز مانعی است که منشأ آن خود فرد است. گاهی حتی فرد ماهیت اهمیت و ضرورت را نمی‌داند و قادر به تمیز این دو مقوله از یکدیگر نیست. در واقع به نظر می‌رسد این ناآگاهی‌ها و خلأهای دانشی روند شناسایی و انتخاب مسئله را به چالش می‌کشد. برای موفق بودن در مسئله‌یابی باید با لنز قدرتمند تحلیلی و با دید نقادانه به مسائل نگاه کرد؛ باید دانشجویان قدرت تحلیل متون را دارا باشند و با تحلیل موضوعی دقیق، به مسائل دست یابند. البته در کنار قدرت تحلیل، دانشجویان باید به توان استنباط نیز مجهز باشند. عکس این مطالب نیز صادق است؛ یعنی با هم‌آیی منفی تحلیل-استنباط می‌تواند فرد را در مسئله‌یابی با مشکلاتی مواجه کند. سطحی‌نگری و عدم درک عمیق موضوعات نیز از دیگر موانع فردی است که دانشجویان با آن دست‌وپنجه نرم می‌کنند. هر چه بینش، درک و مطالعه فرد عمیق‌تر شود میزان موفقیت او در مسئله‌یابی افزایش می‌یابد. در میان موانع فردی، نمی‌توان از اهمیت هوش و مؤلفه‌های مربوط به آن چشم‌پوشی کرد. به باور صاحب‌نظران، دانشجویانی که از هوش شناختی (IQ) و هوش هیجانی (EQ) سرشار برخوردارند در زمینه مسئله‌یابی موفق‌تر عمل می‌کنند. معکوس این گزاره نیز صادق است و ضعف در هوش شناختی و هوش هیجانی مانعی برای مسئله‌یابی پژوهش است. دانشجو باید اولاً توان یادگیری داشته باشد و با تمرین و ممارست، ظرفیت علمی و توان پژوهشی خود را افزایش دهد تا به واسطه این توانایی در امر مسئله‌یابی به نقطه مطلوبی برسد. ثانیاً در کنار توانایی یادگیری که به هوش شناختی تأکید دارد، به نظر می‌رسد فرد باید توانایی کنترل هیجانات و همچنین توانایی برقراری ارتباط میان احساسات و منطق را دارا باشد. در حقیقت هم‌آیی هوش شناختی و هوش هیجانی می‌تواند نیروی محرکه بسیار قوی برای موفقیت در مسئله‌یابی باشد. گاهی دانشجویان در مسئله‌یابی احساس شکست می‌کنند؛ هر بار برای انتخاب مسئله اقدام می‌کنند اما با شکست

مواجه می‌شوند. این مهم است که دانشجو بتواند این احساس را در خود کنترل و مدیریت کند. دانشجو اگر در مواجهه با بی‌حوصلگی و بی‌رمقی‌های خود از ظرفیت خودانگیزختگی بهره‌بردار شود، به اهداف خود در مسئله‌یابی دست خواهد یافت. در کنار موانع فردی، مجموعه‌ای از موانع غیرفردی دیده می‌شود؛ بخشی از این موانع، مربوط به آموزش و مدیریت آموزشی است. مدیریت آموزشی خشک یکی از مهم‌ترین موانع مسئله‌یابی پژوهش است که بخشی از موانع فردی را نیز تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. به نظر می‌رسد آئین‌نامه‌ها و شیوه‌نامه‌های پژوهشی دانشگاه مناسب نیست و رویکرد مدیران به مسئله‌یابی و پژوهش رویکردی خطی و دودویی است؛ رویکردی که تفکر خلاق را از بین می‌برد. در بخش مربوط به موانع فردی به بی‌انگیزگی اشاره شد. گاهی این بی‌انگیزگی می‌تواند دلیل بیرونی داشته باشد. یکی از دلایلی که فرد بی‌انگیزه می‌شود فقدان حمایت‌های مادی، معنوی و علمی است. رویکرد مدیریت دانشگاه به گونه‌ای نیست که فرد به پژوهشگری و مسئله‌یابی ترغیب نماید. ظاهراً مدیران دانشگاه از خود نمی‌پرسند هدف غایی پژوهش چیست! هدف غایی می‌تواند حل مشکلات جامعه باشد؛ تا مسائل جامعه شناسایی نشود حل مشکلات در حد حرف و رؤیا باقی خواهد ماند. شناسایی و دستیابی به مسائل مهم و ضروری نیازمند آرامش فکری است؛ ذهن مشوش و ناآرام که درگیر مشکلات مالی و معیشتی باشد هیچ‌گاه به مسائل جامعه فکر نمی‌کند. این موضوع از هرم مازلو قابل استنتاج است که افراد ابتدا در پی ارضای نیازهای اولیه خود هستند و پس از برطرف شدن آن برای رفع نیازهای ثانویه و تعالی‌نگر اقدام می‌کنند. لذا بدیهی است که باید ابتدا نیازهای اولیه برطرف شود تا دانشجو با طیب خاطر به پژوهش و پژوهشگری بپردازد. مدیریت آموزشی با رویکرد منعطف باید روابط استاد-دانشجو را تحکیم بخشد. ظاهراً گاهی اساتید در پی تحمیل عقاید به دانشجویان هستند؛ این مقوله یک خطر بالقوه برای مسئله‌یابی است. هرچقدر هم که یک مسئله ارزشمند

باشد دستیابی به پاسخ مربوط به آن با بی‌انگیزگی و بی‌علاقگی ممکن نخواهد بود. لذا این رفتار تحکم‌آمیز و صحبت کردن اساتید از موضع قدرت نیز می‌تواند مشکل‌آفرین باشد. علاوه بر ضعف مدیریت آموزشی، ضعف منابع انسانی دانشگاه نیز می‌تواند در دسرساز شود. مراد از منابع انسانی مشخصاً اساتید و اعضای هیئت‌علمی است. بی‌تجربگی برخی از اساتید از جمله موانعی است که از کنترل دانشجویان خارج است. برخی از مسائل مهم از دل نظریه‌ها برمی‌خیزد. مادامی که اساتید توانایی تبیین و توضیح نظریه‌ها را نداشته باشند نمی‌توان به یافتن مسائل از دل تئوری‌ها امیدوار بود. تا نظریه تشریح و جوانب آن مشخص نشود یافتن مسئله از قبل آن سخت و حتی غیرممکن خواهد بود. آشنایی با روش تحقیق را می‌توان الفبای مسئله‌یابی تلقی کرد. تا زمانی که واحدهای درسی سمینار تحقیق و روش تحقیق به‌درستی تدریس نشود و تا زمانی که کیفیت تدریس وضعیت مطلوبی نداشته باشد نمی‌توان به موفقیت دانشجویان در مسئله‌یابی امیدوار بود. دانشجویان نیاز دارد که از سوی اساتید راهنما و مشاور به لحاظ روحی و فکری هدایت و حمایت شود. البته برخی اساتید به دلیل بی‌تجربگی و محدود بودن سیطره اطلاعاتی و دانشی، آنگونه که باید قادر به حمایت فکری دانشجویان نیستند. در کنار این موانع، نباید از اهمیت بالای بعد محتوا غافل شد. ضعف محتوای دروس که به ارائه منابع درسی نامناسب، بومی نبودن و به‌روز نبودن منابع اشاره دارد جزو موانع آموزشی است که بر مسئله‌یابی تأثیر می‌گذارد. به موانع فردی و آموزشی باید موانع فرهنگی را نیز اضافه کرد. فرهنگی که بر اکثر خانواده‌های ایرانی حاکم است نشانگر نوعی علم‌گریزی است. در حقیقت فرهنگ کتاب‌خوانی میان خانواده‌ها رونق چندانی ندارد و تحصیلات ناکافی والدین نیز مزید بر علت می‌شود و بر ضعف فرد در مسئله‌یابی دامن می‌زند. البته تأثیر این عوامل چندان چشمگیر نیست اما به‌رحال این عوامل تأثیر غیرمستقیم بر توانایی مسئله‌یابی فرد می‌گذارند. در غالب خانواده‌ها فرهنگ

مشارکت و همکاری دیده نمی‌شود و البته این فردگرایی در جامعه علمی نیز رخنه کرده است. فرهنگ مشارکت، مساعدت و مشاوره در جوامع علمی ضعیف است و افراد به تک‌روی پژوهشی علاقه‌مند هستند تا کار گروهی. اعتماد متقابل میان پژوهشگران وجود ندارد و به دلیل فردگرایی افراطی، جو رقابتی شکل نگرفته است. در خلال کارهای گروهی است که جو رقابتی شکل می‌گیرد و افراد به واسطه کار گروهی پیشرفت می‌کنند. گروهی از افراد نیز از ایجاد تغییر می‌ترسند. در حقیقت این عده محدود، یا حوصله تغییر را ندارند یا از تغییر کردن و متفاوت بودن می‌ترسند. این نقیصه تبدیل به یک فرهنگ (و به تغییری ضد فرهنگ) شده و می‌تواند مانع مسئله‌یابی شود. انجام هر کاری نیازمند لوازم، امکانات و زیرساخت‌هایی است. برای انجام مسئله‌یابی، به‌عنوان بخش مهمی از یک فعالیت علمی، نیز به امکانات و زیرساخت‌هایی نیاز است. عدم فراهم‌آوری لوازم سخت‌افزاری و امکانات لازم و ضروری، عدم بسترسازی برای پرداختن به مسائل بنیادین و عدم ارائه تسهیلات پژوهشی جزو موانعی است که مؤید وجود نوعی شکاف ایزاری-ساختاری در پیکره دانشگاه‌ها است. این شکاف نیز به‌نوبه خود خطری بالقوه برای فرایند مسئله‌یابی محسوب می‌شود. یافته‌ها نشانگر آن است که پیوند کتابخانه و دانشگاه پیوند مستحکمی نیست. کتابخانه به‌عنوان مرکز اطلاعات دست‌اول، می‌تواند نقطه شروع قابل اتکایی در زمینه مسئله‌یابی باشد. به نظر می‌رسد جای جایگاه شغلی مسئله‌یابی در کتابخانه خالی است. یعنی اگر در کتابخانه (به‌ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی) یک عنوان شغلی جدیدی متناسب با مسئله‌یابی ایجاد شود روند مسئله‌یابی به طرز چشمگیری بهبود خواهد یافت. با توجه به ارتباط تنگاتنگ کتابخانه و جامعه و با توجه به ظرفیت‌های ذاتی و بالقوه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی به نظر می‌رسد این امر از پس متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی برخوردار آمد. به باور صاحب‌نظران نبود نهادهای مسئله‌یاب، از دیگر موانع

مسئله‌یابی پژوهش است. معقولانه است اگر این نهادها در دل کتابخانه به وجود آید و متخصصان علم اطلاعات با شناسایی و دسته‌بندی مسائل مهم و ضروری جامعه، از مجرای نوین به جوامع علمی خدمت‌رسانی کنند. ظاهراً درجه یا سطح علمی دانشگاه‌ها نیز به‌عنوان یک مانع نهادی، روند مسئله‌یابی را با مشکل روبرو می‌کند. در مجموع می‌توان نتیجه گرفت مسئله‌یابی فرایند آگاهانه، خلاقانه و موشکافانه جستجو، شناسایی، پالایش، یافتن و انتخاب مسئله پژوهشی از میان چندین مسئله است؛ مجموعه‌ای از عوامل فردی و غیر فردی این فرایند را با مشکل مواجه می‌کند. این پژوهش کمک کرد تا با رویکردی تفسیرگرایانه موانع مسئله‌یابی پژوهش شناسایی و دسته‌بندی شود. با توجه به ادبیات محدود جوامع علمی در زمینه موانع مسئله‌یابی، می‌توان با ضریب اطمینان بالایی مدعی شد که بخش قابل‌توجهی از شکاف دانشی جامعه علمی در زمینه موانع مسئله‌یابی با اطلاعات جدید این تحقیق پر شد. همچنین این پژوهش ماهیت بین رشته‌ای علم اطلاعات و دانش‌شناسی را بیش‌ازپیش نمایان کرده است. این پژوهش اگرچه ماهیتاً پژوهشی بنیادی است اما نتایج آن می‌تواند در جامعه علمی به کار گرفته شود. با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود که:

- رویکرد مدیریت آموزش عالی از حالت خشک و خطی خارج شود،
- رویکرد مدیریت آموزشی به گونه‌ای باشد که خلاقیت و تفکر انتقادی را در دانشجویان پرورش دهد،
- سرفصل‌های جدیدی با موضوعیت تفکر انتقادی و تفکر خلاقانه به سرفصل دروس رشته اضافه شود،
- دانشجویان از نظر مادی و معنوی تحت حمایت دانشگاه قرار بگیرند،
- اساتید از حمایت روحی و فکری دانشجویان دریغ نورزند،
- دروس سمینار و روش تحقیق توسط اساتید مجرب تدریس شود،

- نهادهای مسئله‌یاب در دل کتابخانه شکل بگیرد؛
 - جایگاه شغلی متناسب با مسئله‌یابی در کتابخانه تعریف شود و این جایگاه توسط متخصصان علم اطلاعات، مدیریت و راهبری شود.
- در پایان این پژوهش از جناب آقای دکتر مصطفی باغمیرانی تشکر می‌شود که ایده اولیه این تحقیق را در اختیار نویسندگان مقاله قرار دادند.

ORCID

Hamid Reza Mahmoodi



<https://orcid.org/0000-0002-6121-5588>

Nazila Mehrabi



<https://orcid.org/0000-0003-2805-0301>

Mohammad Hassanzadeh



<https://orcid.org/0000-0002-6175-0855>

منابع

- اسحاقی، سید حسین. (بی‌تا). مسئله شناسی، روش‌ها و ظرافت‌های کاربردی مقاله‌نویسی. سومین هم‌اندیشی پژوهشگران حوزه‌های علمیه خواران.
- باغمیرانی، مصطفی، اسماعیلی گیوی، محمدرضا، حسن زاده، محمد و نوروزی، علیرضا. (۱۳۹۶). توسعه مدل مفهومی مسئله یابی پژوهش با استفاده از روش تحلیل محتوای جهت‌دار. *فصلنامه تعامل انسان و اطلاعات*، ۴(۳)، ۳۴-۴۷.
- توکل، محمد، قانعی راد، محمدامین و ذوالفقاری، مرضیه. (۱۳۹۱). مطالعه جامعه‌شناختی مشکلات دانشجویان تحصیلات تکمیلی در مسئله یابی پایان‌نامه: مورد مطالعه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه تهران، الزهرا و علامه طباطبائی. *فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران*، ۵(۱).
- ساعی، علی. (۱۳۸۶). منطق حل مسئله علمی. *فصلنامه مدرس علوم انسانی*، ۱۱، ۱۱۷-۱۵۲.
- رضائیان، علی. (۱۳۶۸). مسئله‌یابی و حل مسئله در مدیریت. *فصلنامه دانش و مدیریت*، ۴.
- گودرزی، محمدعلی، مجدالدین، عبدالرضا و مزاری، ابراهیم. (۱۳۹۷). مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری، تهران، مرکز نشر دانشگاهی، دانشگاه جامع علمی کاربردی.
- متدین، محمدمهدی و اکبری مقدم، نیلوفر. (۱۳۹۶). مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری. چاپ ۶، تهران، آها.
- میره بیگی، وحید، (۱۳۹۵). مسئله‌یابی در تحقیق، محدودیت‌ها و راهکارها با تمرکز بر پایان‌نامه نویسی و نظریه‌پردازی بومی در جامعه‌شناسی ایران. *فصلنامه علمی - ترویجی جامعه، فرهنگ، رسانه*، ۵(۲۰)، ۱۲۵-۱۴۲.
- نگهبان، زهره، جاویدی کلاته جعفرآبادی، طاهره و آهنچیان، محمدرضا، (۱۳۹۳). مسئله‌یابی پژوهش، ضرورتی انکارناپذیر در پایان‌نامه‌های تحصیلات تکمیلی. *فصلنامه عیار پژوهش در علوم انسانی*، ۴، ۱۱۷ - ۱۳۰.

References

- Abbaszadeh, M.(2012), Validity and reliability in qualitative researches. *J Appl Sociol Univ Isfahan*;23(1):19-34.
- Chiovitti, R F & Piran, N. (2003), Rigour and grounded theory research. *J Adv Nurs*;44(4):427-35.
- Colaizzi, P. F. (1969). The descriptive methods and the types of subject-matter of a phenomenologically based psychology exemplified by the

phenomenon of learning (Doctoral dissertation, ProQuest Information & Learning).

- Duncker, K & Lee, L. (1945). "on problem solving" (vol.104,no,9). E nglewood cliffs, NJ:prentice – Hall
- Dzurilla, T, & Goldfried, M. (1984)."problem solving and Behavior Modification", *I, Abnormal psychol.* (78): 107 - 126.
- Kousoulas, F & Mega, G. (2007). "Creative and critical thinking in the context of problem finding and problem solving: A research among students in primary school".
- LaBancaa, F. (2008). "Impact of problem finding on the quality of authentic open inquiry science research projects (Doctoral dissertation)". Retrieved from proquest Dissertation and Theses. (UMI NO.3411366).
- Lee, h, CHO, Y. (2007.). "Factors affecting problem finding depending on degree of structure of problem situation", *The Journal of Educational Research*, 101(2), 113 - 123
- Malouff, J, Thorsteinsson, E & Schutle, N. (2007). The Efficacy of problem solving Therapy in Reducing Mental and physical Health problems: a Meta_ Analysis. *Clinical psychology Review.* 27(1),46-57.
- Ritchie, K. (2009). "The process of problem finding in Inquiry Education: A Focus on students Experiences (Doctoral dissertation)".
- Streubert Speziale H. J & Carpenter D. R. (2003), *Qualitative Research in Nursing-Advancing the Humanistic perspective.* Lippincott Williams & Wilkins, Philadelphia.
- Wimpenny, P & Gass, J. (2000), Interviewing in phenomenology and grounded theory: is there a difference? *J Adv Nurs;Jun;31(6):1485–92.*

References [in Persian]

- Baghmirani, Mustafa, Esmaili Givi, Mohammad Reza, Hassanzadeh, Mohammad & Nowrouzi, Alireza. (2016). Development of the conceptual model of research problem solving using the method of directed content analysis. *Human and Information Interaction Quarterly*, 4(3), 34-47. [in Persian]
- Eshaghi, Seyyed Hossein, (N.D.). Problemology, methods and practical subtleties of essay writing. The third consensus among the researchers of women seminaries. [in Persian]
- Goudarzi, Mohammad Ali, Majdodin, Abdul Reza & Mazari, Ibrahim. (2017). problem-solving and decision-making skills", Tehran: Academic Publishing Center, Comprehensive University of Applied Sciences. [in Persian]

- Motadayan, Mohammad Mehdi & Akbari Moghadam, Niloufar. (2016). *Problem solving and decision making skills*. 6th edition, Tehran, Aha. [in Persian]
- Mirabeygi, Vahid, (2015). problem finding in research, Limitations and solutions with a focus on thesis writing and indigenous theorizing in Iranian sociology. *Scientific and Promotional Quarterly of Society, Culture, Media*, 5 (20), 125-142. [in Persian]
- Negahban, Zohreh, Javidi Kalateh Jafarabadi, Tahereh & Ahanchian, Mohammad Reza, (2013). Research problem solving, An undeniable necessity in postgraduate theses. *Ayar of Research Quarterly Journal in Human Sciences*, 4, 117-130. [in Persian]
- Rezaian, Ali. (1989). Problem finding and problem solving in management. *Knowledge and Management Quarterly*, 4. [in Persian]
- Saei, Ali (2007). The logic of scientific problem solving. *Modares Humanities Quarterly*, 11, 117-152. [in Persian]
- Tavakul, Mohammad, Gane'i Rad, Mohammad Amin & Zulfaqari, Marzieh. (2011). Sociological study of post-graduate students' problems in thesis problem-solving: the case study of master's students of Tehran University, Al-Zahra and Allameh Tabatabai. *Iranian Higher Education Association Quarterly*, 5 (1). [in Persian]

استناد به این مقاله: محمودی، حمیدرضا و محرابی، نازیلا. (۱۴۰۲). شناسایی موانع مسئله‌یابی پژوهش از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی تهران (پژوهشی کیفی)، فصلنامه علمی بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۰(۳۶)، ۸۵-۱۱۴.

DOI: 10.22054/jks.2021.57849.1400



Name of Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

The Semantic Relation of Human and Nature via Mollasadra Transcendental Knowledge (The Role of Nature in Human Inspiration and Perfection)

- Jana Arabzadeh** * | Ph.D. Candidate in Architecture, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Teaching in Islamic Azad university, Tehran North Branch, Tehran, Iran
- Hasan Bolkhari Ghahi**  | Professor, Tehran University, Fine Art Faculty, Tehran, Iran
- Seyed Majid Mofidi Shemirani**  | Professor, Faculty of Art and Architecture, Tehran University Fine Arts Campus, Tehran, Iran
- Iraj Etesam**  | Professor of Tehran university, Fine Art Faculty, Tehran, Iran
- Azadeh Shahcheraghi**  | Associate Professor, Islamic Azad University, Tehran Science and Research Branch, Tehran, Iran

Abstract

Nature is theophany of divinity and motion which human lives is considered on it. Human essence along with nature could lead to a spiritual journey and also helps manifest new science to a better green and clean world. Theosophist person watchfulness holly nature. The aim of this research is to express the Semantic relation of divinity within nature, with human transcendence of soul, in order to reach new philosophical and scientific relation between Mollasadra theories of nature with Biophilic technologies, to increase quality of life. The qualitative research method (Grounded theory) with eighteen deep interviews, in the field of Philosophy and Architecture have been done, and the data have been analyzed with MAXQDA software. The findings of the paradigm, expresses the clear

* Corresponding Author: j.arabzadeh@yahoo.com

How to Cite: Arabzadeh, A., Bolkhari Ghahi, H., Mofidi Shemirani, S. M., Etesam, I., Shahcheraghi, A. (2023). The Semantic Relation of Human and Nature via Mollasadra Transcendental Knowledge (The Role of Nature in Human Inspiration and Perfection), *Journal of Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 10(36), 115-155.

philosophical relation of nature and Human living environment, which explains the essence of Human being in the vicinity of nature, flows to its perfection. The semantic analysis of the relation of Human and Nature according to Mollasadra Transcendental Knowledge, speaks about Biophilic Design and Mollasadra philosophy. The inter disciplinary research on these to subjects is an innovation which expresses a philosophical matter in the modern world of design. Mollasadra Transcendental knowledge mentioned the relation between the essence of nature with human beings. Living in Biophilic places arise both human soul and their quality of life. The industrial world today, is in need of new technologies to create natural spaces in small human living environments such as House Vertical farm or Green living walls.

Keywords: Mollasadra Transcendental Knowledge, Nature, Human, Biophilic Technology, Living Environment, Semantic Relation.

1. Introduction

Nature is a theophany of divinity and motion which human lives are considered on it. Human essence along with nature, could lead to a spiritual journey and also help manifest new science to a better green and clean world. Theosophist person is watchful in holly nature and in his search toward the semantics of all creation, could feel the essence of all the beings. Mollasadra is one of those theosophists and philosophers, who have a knowledge of the being of things, and his spiritual journey is based on the essential idea of existence. That's why his philosophy could be applicable in all periods of human science. His model of Transcendent theosophy which is based on Human, reality, and existence, is an important subject that can be applicable to the model of Human, Nature, and Architecture.

The aim of this research is to express the semantic relation of divinity within nature, with human transcendence of soul, in order to reach new philosophical and scientific relation between Mollasadra's theories of nature with Biophilic technologies, to increase the quality of life.

2. Literature Review

Trans-substantial Motion theory of Molasadra explains that the being of all existents, from imperfection to perfection are in motion. Therefore, the essence of all existents is in motion. The proof of such theories in the material and scientific world is important. Digital technologies in all fields are a good example of creating a virtual connection between things and their beings.

According to philosophical theories of Fundamental reality of existence, Gradation of being and Trans- Substantial Motion, Mollasadra proves that nature with all its little bits is a motion, and the least concept for it is to attain perfection. Nature is the whole material in front of the immaterial world, while nature from another point of view is an inner power that orders the whole creation with divine order. It also means the simple indivisible essence of humans. Therefore nature via being a material output is also an inner quality that is one essence of humans and the world. The qualitative side of nature is applicable to basic philosophical theories.

The world today is dealing with different sorts of problems in the living environment. Sustainable development was a perfect solution to

this damaged world, sustainable design attempts to recognize this chaos and bring the world peace and welfare. A unity of reaching and feeling happiness is percept within all concepts and theories of trans-substantial motion to sustainable design and smart biophilic technologies via energy transformation. These theories and methods were all attempting to create a better living environment for human beings.

3. Methodology

The research is an interdisciplinary inquiry based on Mollasadra's philosophy and Biophilic design. Therefore understanding the clear vision of professors on these two topics was essential. Also since the aim of this research is the relation between the spiritualities of nature and the perfection of the human soul via creating scientific and philosophical aspects, designing space according to new modern biophilic technologies, in order to improve the quality of life in the living spaces, is important.

The qualitative research method (Grounded theory) of Strauss and Corbin, which tries to reveal the correlation of interaction of beings, is used in this research. Therefore eighteen deep interviews, in the field of Philosophy and Architecture have been done, and the data have been analyzed with MAXQDA software. As a result, 89 definitions were found which were categorized in 24 meanings, and landed on a paradigm.

4. Results

The semantic analysis of the relation between Humans and Nature according to Mollasadra's Transcendental Knowledge, speaks about Biophilic Design and Mollasadra philosophy. The interdisciplinary research on these two subjects is an innovation that expresses a philosophical matter in the modern world of design.

The findings of the definitions, purpose, and categorized meanings, were assorted in two tables. Table 1, defines nature as the reason for human development, which proves that, through all periods of human development, nature played a significant role in the perfection of mind, body, and living environment. Table 2 is about Divine Vicegerent. This is a term that arises from the Quran, but has a universal meaning in all civilizations. This part of the research emphasizes the relation of Divine Vicegerent and Architect, on how


according to spiritualities, they create and build their living environment, which via perfecting the soul will improve quality of life.

5. Conclusion


Mollasadra's Transcendental Knowledge, along with many supernaturalism and theism philosophies, attempts to reach wisdom that physically and spiritually improves human well-being and acts in order to create better living conditions. This attempt is based on the relation between the essence of nature with human beings. Trans-substantial motion through reaching the reality of essence transforms the human soul to feel happiness and let other human beings enjoy it, and living in an intelligent architectural space, that its aim is beneficiary renewable energies in the buildings, accomplishes this concept. Living in Biophilic places raises both the human soul and the quality of life. The industrial world today, is in need of new technologies to create natural spaces in small human living environments such as House Vertical Farm or Green Living Walls. The findings of the paradigm express the clear philosophical relation of nature and the human living environment, which explains the essence of human beings in the vicinity of nature, flows to its perfection.

رابطه معنایی میان انسان و طبیعت مبتنی بر بنیاد حکمت متعالیه (نقش گرایش‌های زیست دوستی انسان در تعالی و کمال او)


دانشجوی دکتری معماری، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی،
تهران، ایران

جانا عرب‌زاده * 

استاد، گروه فلسفه هنر، دانشکده هنرهای زیبا دانشگاه تهران،
تهران، ایران

حسن بلخاری فهی 


استادیار، گروه شهرسازی، دانشکده معماری و شهرسازی، دانشگاه
علم و صنعت، تهران، ایران

سید مجید مفیدی شمیرانی 

استاد، دانشکده هنر و معماری، پردیس هنرهای زیبا دانشگاه
تهران، تهران، ایران

ایرج اعتصام 

دانشیار، گروه معماری، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد
اسلامی، تهران، ایران

آزاده شاهچراغی 

چکیده

عالم طبیعت، مظهر الوهیت و حرکت است. جوهر وجود انسان اگر با طبیعت عجین گردد، هم خود در سفری روحانی قرار خواهد گرفت و هم به ظهور علوم نوینی جهت ایجاد جهانی سبزتر و پاک‌تر قدم برخواهد داشت. انسان متأله به‌عنوان خلیفه‌الله طبیعت مقدس را حفظ می‌نماید. پژوهش انجام‌شده باهدف بیان نسبت الوهیت موجود در طبیعت با تعالی روح آدمی در پی ایجاد نسبت‌هایی فلسفی و علمی میان تعالیم صدرالمতالیهین درباره طبیعت با فناوری‌های نوین زیست دوست، به جهت ارتقا کیفیت زندگی انسان‌ها می‌باشد. پژوهش به روش کیفی (نظریه زمینه‌ای) با راهبرد تحلیل داده انجام‌شده است، کدگذاری سیستماتیک اشتراوس و کوربین انجام شده است. داده‌های پژوهش به‌صورت متنی و معنایی و از طریق

* نویسنده مسئول: j.arabzadeh@yahoo.com

هجده مصاحبه عمیق به دست آمده‌اند، سپس با منطق استقرایی و به صورت تحلیل تفسیری مورد بررسی قرار گرفته‌اند و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار مکس کیو دی ای^۱ انجام شد. پارادایم به دست آمده از نتایج، حاکی از نسبت مستقیم دو حوزه حکمی طبیعت و محیط زندگی عینی انسان می‌باشد که نشان می‌دهد، جوهر وجودی آدمی در مجاورت با طبیعت در حرکت رو به کمال قرار خواهد گرفت. تحلیل معنایی رابطه انسان و طبیعت بر بنیاد حکمت متعالیه، به دو حوزه معماری زیست دوست و فلسفه حکمت متعالیه صدرالمتهلین پرداخته است. مطالعه میان‌رشته‌ای در این دو حوزه امری نوین می‌باشد که به تحلیل یک اندیشه فلسفی در دنیای طراحی جدید پرداخته است. حکمت متعالیه صدرالمتهلین در موارد بسیاری از جوهر موجود در طبیعت و نسبت آن با انسان یاد کرده است. زندگی در محیط‌های طبیعت دوست عاملی بر ارتقا کیفیت زندگی انسان می‌باشد. با صنعتی شدن زندگی، ضرورت وجود فناوری‌های نوینی گیاهی، در محیط زندگی انسان، احساس می‌شود. مقولاتی چون توسعه انسانی، بالندگی و تغییر انسانی، نتایج به دست آمده از پارادایم پژوهش می‌باشند که خود مبرهن تحولی در ارتقا کیفیت زندگی انسان‌ها هستند.

کلیدواژه‌ها: حکمت متعالیه صدرالمتهلین، انسان، طبیعت، فناوری زیست دوست، محیط‌زیست، رابطه معنایی.

مقدمه

طبیعت نخستین مأمن انسان‌هاست که حقیقت هستی در آن جریان دارد. ادراک معنایی انسان از محیط طبیعی پیرامونش، به جهت وجود عناصر طبیعی، در جان او می‌باشد. انسان طبیعتی را فهم و معنا می‌کند که نه تنها خود برآمده از آن است، بلکه در صورت بخشی آن نیز نقش بسزایی دارد. انسان الهی که قادر به ادراک صورت حقیقیه خود و جوهر طبیعت است، در مسیر حرکت کمالی قرار دارد. این انسان عالم را کل یکپارچه‌ای می‌بیند که تمامی اجزا آن در مسیر حرکت رو به کمال قرار گرفته و چنانچه شروزی بر آن‌ها وارد آید، آن را نیز بُعدی دیگر از حرکت می‌داند. چنین انسانی در هر ذره‌ای از طبیعت حقیقتی را می‌بیند که منشأ الهام و عامل تکامل وی می‌باشد. صدرالمتألهین چنین انسان الهی است که ذرات عالم را ادراک نموده و در سفری روحانی به عمق دریافت حقایق بوده است تا در جایی دیگر نه فقط از جامعه هم‌عصر خود، بلکه از انسان‌های نسل‌های آینده که جانشان شیفته ادراک حقیقت است، دست‌گیری نماید. بدین جهت علمی که وی در آن دوره بنا نهاده است، قابل مطالعه تطبیقی در حوزه‌های مختلف علوم در عصر حاضر می‌باشد. چرخه انسان، حقیقت و هستی که در مبانی علوم فلسفه صدرایی است و در حکمت متعالیه به آن بسیار پرداخته شده است، حوزه‌ای است تأمل‌برانگیز که قابلیت مطالعه تطبیقی با چرخه انسان، طبیعت، معماری را دارد. آیت‌الله جوادی آملی نیز در خصوص ارتباط سه‌گانه انسان، طبیعت و خداوند، تثلیث حائز اهمیت را بیان می‌کنند. ایشان اظهار می‌دارند که رابطه انسان با طبیعت رابطه‌ی تسخیری است؛ نه رابطه «قهر و قسر». قسر و قهر، فشار و شتاب‌تحمیلی از بیرون است و فاعل بالقسر، آن است که فعل از او به فشار و تحمل مبدأ خارجی صادر شود. تسخیر هنگامی است که فعل، ملایم با طبع فاعل است و فاعل مفروض برای انجام آن کار خلق شده است و عامل بیرون، آنچه را که متقاضی طبیعت اوست، خردمندانه از او طلب می‌کنند. «فاعل بالتسخیر» به فاعلی می‌گویند که تحت تسخیر مبدأ دیگر کار می‌کند و آن مبدأ، فاعل مُسَخَّر را به گونه‌ای هدایت می‌کند که بهره‌احسن را از آن ببرد (جوادی آملی، ۱۳۸۶، صص ۱۶۶-۱۶۵). ذات اقدس خدا رابطه‌ی انسان با جهان

آفرینش، رابطه تسخیری می‌داند و می‌گوید که هر یک از موجودات، خاصیت و اثر ویژه خود را دارند؛ اگر انسان آن خاصیت را شناخت و آن را درست تنظیم و رهبری کرد، در حقیقت آن موجود را تسخیر کرده است. البته تسخیرکننده اصیل خداست^۱. موجودات نظام آفرینش، همچنین در برابر خداوند تسلیم و ساجد و مسخ‌اند^۲ (همان، ص ۱۶۷).

با توجه به موارد یاد شد و لزوم معناشناسی دو مسئله مورد مطالعه در پژوهش، هدف از انجام این پژوهش نگاه میان‌رشته‌ای به دو حوزه معماری و فلسفه که به ظاهر متفاوت باهم هستند که برخلاف تصور، در عمیق‌ترین لایه‌های معنایی خود به هم متصل شده‌اند، می‌باشد تا بتواند با دست یافتن به مقولاتی مشترک امکان‌سنجی ایجاد شرایطی در ارتقا کیفیت زیستی انسان را ایجاد نماید. لذا ایجاد معماری مقدس از نگاه سنتی و معماری مفید و پایدار که در آدمی احساس خوشایند و زیبایی ایجاد نماید، از منظر نگاه نوین، امری مهم می‌باشد. بسیاری از بحران‌های زیست‌محیطی را می‌توان به دلیل عدم آشنایی معماران و شهرسازان با مبانی حکمی و عمیقی دانست که چنانچه امکان آشنایی آن‌ها با چنین فهم‌های فلسفی و عرفانی میسر شود، بل جهانی زیباتر رقم خواهند زد؛ بنابراین در گام نخست به شرح و تعریف کلید واژه‌های اصلی چرخه اشاره شده پرداخته می‌شود.

مبانی نظری پژوهش

طبیعت بن‌مایه آفرینش الهی است. قرآن کریم در بیش از ۷۵۰ آیه به طبیعت و ظواهر آن اشاره دارد. در آیه ۲۰ سوره عنکبوت^۳، انسان را به سیر در زمین و رؤیت آفرینش الهی فرمان می‌دهد. همچنین در آیه ۹۹ سوره انعام^۴ اشاره‌ای به رویش گیاه از دل دانه و سیر

۱. اَلَمْ تَرَوْا اِنَّ اللّٰهَ سَخَّرَ لَكُمْ مَا فِى السَّمٰوٰتِ وَمَا فِى الْاَرْضِ (سوره لقمان، آیه ۲۰)

۲. يُسَبِّحُ لِلّٰهِ مَا فِى السَّمٰوٰتِ وَمَا فِى الْاَرْضِ (سوره جمعه، آیه ۱)

۳. " قُلْ سِيرُوا فِى الْاَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَا الْخَلْقَ ثُمَّ اللّٰهُ يُنشِئُ النَّشْءَ الْاٰخِرَةَ اِنَّ اللّٰهَ عَلٰى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ "

۴. " وَ هُوَ الَّذِى اَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَآءً فَاَخْرَجْنَا مِنْهُ نَبَاتٍ كُلِّ شَيْءٍ فَاَخْرَجْنَا مِنْهُ خَضِرًا مِّنْهُ خُضِرًا نُّخْرِجُ مِنْهُ حَبًا مُّتْرَاكِبًا وَمِنَ النَّخْلِ مِنْ طَلْعِهَا قِنْوَانٌ دَانِيَةٌ وَجَنَّاتٍ مِنْ اَعْنَابٍ وَ الزَّيْتُوْنَ وَ الرَّمَانَ مُشْتَبِهًا وَ غَيْرَ مُتَشَابِهٍ انظُرُوا اِلٰى ثَمَرِهِ وَ يَتَعِهْ اِنَّ فِىْ ذٰلِكُمْ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يُّؤْمِنُوْنَ "

تحول گیاه تا جایی که به بار می‌آید دارد. آیات بسیار دیگری نیز اشاره به نزول آب از آسمان، آفرینش زمین در هفت روز و لایه‌های آسمان دارد. در اسلام اتصال جدایی‌ناپذیری بین انسان و طبیعت و همچنین علوم طبیعت و مذهب، در خود قرآن که لوگوس یا کلمه‌ی خداوند است، یافت می‌شود. اسلام با امتناع از جدا ساختن انسان و طبیعت به‌طور کامل، نگاه یکپارچه‌ی خود نسبت به عالم وجود را حفظ کرده است و در شریان‌های نظم کیهانی و طبیعی، جریان فیض یا برکت الهی را جاری می‌بیند. بشر در طلب آن چیزی است که متعالی و فوق طبیعی است. بشر از درون خود طبیعت، تلاش به تعالی بخشیدن به طبیعت را دارد (نصر، ۱۳۷۹، ص ۱۲۴-۱۲۳). از منظر نگاه اسطوره‌ای، طبیعت ذیل اسطوره‌ای جهانی یاد می‌شود. میرچا الیاده در این خصوص موارد بسیاری را مطرح نموده است. ایشان چنین اظهار می‌کنند که: بررسی و باورها و آیین‌های باستانی نشان می‌دهد که زمین مادر موجودات است و آن‌ها از زمین آفریده می‌شوند و هر چه از آن پدید آید جان دارد و هر چه به زمین بازگردد، دوباره جان می‌یابد و معنای خاکی و از خاک بودن انسان تعبیر دیگری از زاده شدن او از زمین می‌باشد. سرنوشت زمین بار گرفتن و زاییدن مستمر و زندگی بخشیدن به هر چیز بی‌جان و ستدنی است که به خاک باز می‌گردد (الیاده، ۱۳۷۶، ص ۲۴۹). همچنین به نقل از استاد دادور روزبهانی در ایران باستان، «کشاورز هنگامی که زمین را شیار می‌زد و می‌دید که دانه به دل زمین فرو می‌رود و در تاریکی شکافته می‌شود تا از دل آن شکل حیرت‌انگیز و متفاوتی از زندگی زاده شود، حضور نیروی پنهان را به رسمیت می‌شناخت؛ بنابراین زمین نوعی تجلی انرژی ملکوت بود؛ این همسانی باروری زمین با بارگیری زن، شاید بیشتر در جوامع کشاورزی مطرح بوده است» (دادور، ۱۳۹۷، ص ۶۸-۶۷)؛ بنابراین از منظر انسان باستانی و الهی، طبیعت به‌مثابه کتابی است که با خواندن آن جانش پرورش یافته و روحش تعالی پیدا می‌کند. مسئله‌ی اسطوره‌ای دیگری در باب طبیعت مقدس، در کتاب مینوی خرد که کتابی است در باب آفرینش و وقایع اساطیری و معاد که به‌صورت پرسش و پاسخ میان شخصیتی خیالی به نام دانا و مینوی خرد یا روح عقل صورت پذیرفته است، یافت می‌شود. دانا به دنبال کشف

حقیقت به سرزمین‌های مختلف سفر می‌کند و یکی از پرسش‌های او از مینوی خرد در باب زمین شاد و زمین ناشاد است؛ که دانا در پاسخ وی زمین شاد را زمینی توصیف می‌کند که مردمان پارسایی در آن زیست می‌کنند، به کشت می‌پردازند و تمامی فرایض خوبی را به‌جا می‌آورند؛ که البته زمین ناشاد عکس موارد ذکر شده می‌باشد. (مینوی خرد، ۱۳۶۴)

مسئله دیگر که حلقه واسط میان عوالم فوقانی و عوامل تحتانی، است وجود انسان و بل انسان کامل می‌باشد. انسان به جهت آنکه برآمده از روح خداوند است^۱، قادر به ادراک عوالم و طی طریق در هستی می‌باشد. چنین انسانی به تعبیر قرآن خلیفه‌الله که بنا به آیه ۳۰ سوره بقره^۲، او را به‌عنوان خلیفه خداوند بر زمین قرار داده‌اند. این انسان بنا به تعریف آیت‌الله جوادی آملی، حکیم متأله می‌باشد که او را در پرتو حکمت متعالیه در کتاب ریحی مختوم چنین وصف می‌نمایند: «حکمت متعالیه تنها مجموعه‌ای از علوم عقلی و شهودی نیست بلکه به‌منزله‌ی حقیقت بسیطه‌ای است که همه‌ی کمال‌های علوم یاد شده را به نحو احسن داراست؛ و حکیم متأله انسان کاملی است که در پرتو اطلاق وجودی خویش واجد همه‌ی کمال‌های عرفا، حکما، متکلمان و محدثان خواهد بود» (جوادی آملی، ۱۳۷۵، ص ۱۶).

اما مسئله سوم در تکمیل چرخه انسان، طبیعت، معماری، مسئله زیست دوستی^۳ و به تعبیر معماران، معماری زیست دوست می‌باشد. معماری زیست دوست^۴ یکی از شاخه‌های میان رشته‌ای معماری، محیط‌زیست و روانشناسی محیطی است که امروزه علم طراحی منظر نیز منتج از آن می‌باشد. واژه زیست‌گرایی نخستین بار توسط اریک فروم^۵ روانشناس اجتماعی مطرح شد و سپس ادوارد ویلسون^۶ زیست‌شناس آن را شرح و بسط داد. هدف اصلی طراحی زیست دوست، ایجاد ارتباط مجدد با طبیعت و سامانه‌های طبیعی است.

۱. آیه ۷۲ سوره ص: "فَإِذَا سَوَّيْتُهُ وَنَفَخْتُ فِيهِ مِنْ رُوحِي فَقَعُوا لَهُ سَاجِدِينَ"

۲. "وَ إِذَا قَالَ رَبِّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً..."

3. Biophilic
4. Biophilic Design
5. Eric From (The heart of man, 1964)
6. Edward Wilson

(Browning, Rayan, Clancy, 2014). معماری زیست دوست بر بنیاد فرضیه زیست‌گرایی^۱ که اظهار می‌نماید، انسان‌ها ارتباطی درونی با جهان طبیعت دارند که حضور طبیعت در میانه زندگی آن‌ها بر سلامت زیستشان تأثیر می‌گذارد، می‌باشد (Wilson, nd). معماری زیست دوست، طراحی فلسفی است که منجر به بهره‌ای از سامانه‌های طبیعی و طبیعت دوست در طراحی و ساخت محیط می‌گردد. این ساختار برگرفته از یک نظر پرسشی است که چرا انسان توسط طبیعت حفظ می‌شوند، می‌باشد (Gillis, Gatersleben, 2015). هندسه برآمده از طبیعت، همچون قوانین هندسی فیوناچی^۲ و همچنین هندسه فرکتال^۳ که بنیاد آن بر شیوه، نه فقط یک روش طراحی بلکه نگاهی نوین به جهان هستی و ارتباطات ناشی از برخورد انسان با طبیعت است.

مشکلات برآمده از بحران‌های زیست‌محیطی نه فقط جامعه معماران، شهرسازان و مهندسين محیط‌زیست را به تفکر و ارائه راهکارهایی در جهت حل این بحران واداشته است، بلکه بسیاری از اندیشمندان علوم فلسفی، حکمی و حتی فقها نیز، در خصوص این مسئله با توجه به ادله قرآنی و حکمی مواردی را مطرح کرده‌اند. از منظر سید حسین نصر، امروزه منجیان احزاب سبز همه‌جا حضور دارند. برای بشریتی که به خاطر جریان تجدد و مدرن شدن تمام توجه خود را به بیرون و خارج از خویش معطوف داشته چندان آسان نیست که ببیند خرابکاری‌ای که بر طبیعت و محیط‌زیست انجام داده در واقع نوعی برون‌هستگی بینوایی حالت درونی نفس انسان‌هایی است که اعمال خود آن‌ها موجب چنین بحران زیست‌محیطی شده است (نصر، ۱۳۷۹، هشت). بسیاری بر این باور هستند که چنانچه در نحوه استفاده از وسایل نقلیه خود تجدیدنظر کنیم، می‌توانیم طبیعت را نجات دهیم؛ درحالی‌که اندک‌قلیلی به تأمل در باب علت بروز این بحران‌های زیست‌محیطی می‌پردازند. چرا باید انسان متجدد تا این حد مصرف‌کننده اصطلاح نیازهای خود را فقط

1. Biophilic hypothesis
2. Fibonnaci
3. Fractals Geometry

به صورت بیرونی سیر و ارضا نماید؟ چرا وی قادر به استفاده از قوت درونی نیست؟ (همان، نه).

آیت‌الله جوادی آملی در خصوص نقش آدمی به‌عنوان خلیفه‌الله بر زمین در حراست از محیط‌زیست، اظهار می‌دارد که «ادیان الهی همواره شناخت اصول زیست‌محیطی و تحصیل آن و پرهیز از تخریب آن را توصیه کرده‌اند و همچنین سعی برای سالم‌سازی آن از بارزترین حقوق انسانی و نیز از روشن‌ترین تکالیف بشری به شمار آمده است تا نشاط جامعه همراه با سلامت آن و خرمی افراد، همراه با صحّت آنان تضمین شود؛ بنابراین هم از آلوده نمودن هوا، کوی و برزن و اماکن عمومی تحذیر و نهی شده، هم اگر چنین رخداد تلخی مشاهده شد، برای برطرف کردن آن، ترغیب و امر شده است» (جوادی آملی، ۱۳۸۶، ص ۸۴). ایشان همچنین بر بنیاد استناد قرآن به مضمون خلیفه‌الله^۱، تأکید قرآن بر آبادانی زمین را بیان می‌کند و اظهار می‌دارد که «قرآن کریم فرمان آباد کردن زمین را به بشر داده و از او به جد خواسته در آبادانی زمین بکوشد. همان‌گونه که انسان‌های مؤمن توفیق آبادانی مراکز مذهبی را دارند، توفیق آبادانی زمین را نیز انسان‌های باایمان دارند (همان، صص ۲۸-۲۹). همچنین در خصوص مسئله ذکر شده، آقای دکتر محقق داماد، از اندیشمندان حوزه الهیات نیز در کتاب «الهیات محیط‌زیست» نگرشی کاملاً الهی به مبحث محیط‌زیست و نقش انسان در پاسداری از آن دارد. ایشان پیرو مسئله خلیفه‌الله اظهار می‌دارند، «در ابتدای خلقت، خداوند از انسان پیمان گرفته است که به فساد و تخریب در زمین نپردازد زیرا او سوگند خورده که در امانت خود، یعنی زمین بکر و طبیعت دست‌نخورده، خیانت نکند» (محقق داماد، ۱۳۹۳، ص ۱۸). قرآن همچنین انسان را به بهره‌گیری از منابع طبیعی فراخوانده است و می‌فرماید: «روی دوش زمین راه بروید و روزی بگیری. لازمه این فرمان، تلاش برای استخراج معادن، کشاورزی و بهره‌گیری هرچه بهتر از مواد خام طبیعت است» (جوادی آملی، ۱۳۸۶، ص ۲۹). با توجه به موارد ذکر شده،

۱. اِنِّیْ جَاعِلٌ فِی الْاَرْضِ خَلِیْفَةً (سوره بقره، آیه ۳۰)

جایگاه انسان به‌عنوان خلیفه خداوند، انسانی است که در پاسداری از طبیعتی که به او هدیه داده شده است نهایت کوشش خود را به عمل آورد.

بنا به اعتقاد آقای دکتر نصر، «علمی دینی به آیات قرآنی در خصوص پاسداری از آب، زمین و جنگل‌ها استناد جسته و به شریعت مقدس به‌عنوان منبعی برای اخلاق زیست‌محیطی پرداخته‌اند. پرویز منظور نیز معتقد است که «بوم‌شناسی، جزء جدایی‌ناپذیر جهان‌بینی دینی است». او پیوند میان اخلاق اسلامی و عالم طبیعت را مورد بررسی قرار می‌دهد و اصولی همچون توحید، خلاقیت، امانت، شریعت، عدل و اعتدال را مواردی در جهت فهم اسلامی از محیط‌زیست می‌داند. (نصر، ۱۳۸۵، صص ۲۸۹-۲۸۷)؛ بنابراین انسان جزء جدایی‌ناپذیری از محیط‌زیست می‌باشد که حیاتش را بدان مدیون است؛ اما انسان زمان کنونی مأمّن امن آدمی را به تباهی کشیده است. بنا بر اعتقاد استاد محقق داماد، «بحران زیست‌محیطی بشر، از آنجا ناشی می‌شود که آدمی از این‌که خود را در احاطه‌ی خداوند و ذات لایتناهی الهی را به‌عنوان محیط‌زیست حقیقی دریابد، تمرد نموده است. تباهی محیط‌زیست نشأت گرفته از این قضیه است که از دیدگاه بشر امروز، محیط‌زیست او جدا و مستقل از وی و حتی منفک از محیط‌زیست الهی انگاشته می‌شود» (محقق داماد، ۱۳۹۳، ص ۲۵). مسئله حائز اهمیت دیگری در حوزه بحران‌های ایجادشده در محیط‌زیست، تعبیر واژه تسخیر طبیعت در میان جوامع مختلف بشری می‌باشد. دکتر نصر در خصوص عرفان اسلامی و بحران محیط‌زیست بر این اعتقاد است که «از نظرگاه رایج‌ترین گرایش‌های الهیات مسیحی، پیامدهای وجود دیگر ادیان و مسائل مربوط به محیط‌زیست با یکدیگر پیوند دارند. از نگاه فلسفی، طبیعت نیز نوعی از وحی الهی و حامل پیام معنوی است و شیوه‌های معنوی خاص خود را دارا می‌باشد. انسان مدرن، علاوه بر نیازمندی شدید به کسب بینش جدید در باب طبیعت و برقراری رابطه جدید با آن، جهت تداوم صورت فیزیکی طبیعت، نیازمند معرفتی عمیق‌تر است تا خود را بهتر بشناسد. امروزه بسیاری از مردم دریافته‌اند که تسخیر طبیعت که بارزترین هدف تمدن جدید است، بیش از این قابل تعقیب نیست، زیرا موفقیت انسان جدید در تسخیر طبیعت، خطر اصلی را برای او

به وجود آورده است (برگرفته از نصر، ۱۳۸۲، صص ۲۳۹-۲۳۷)؛ بنابراین انسان دوره مدرن طبیعت را به تسخیر و تصرف خود درآورده و از آن بهره‌کشی به حد و حساب می‌نماید. آیت‌الله جوادی آملی در شرح مسئله تسخیر طبیعت بر این اعتقاد است که «خدای سبحان موجودات را در تسخیر انسان قرار داد؛ نه به آن معنا که خود انسان آن‌ها را تسخیر کند، بلکه خداوند آن‌ها را برای بشر مسخر قرار داد.»^۱ (جوادی آملی، ۱۳۸۶، ص ۳۰). مسئله ذکر شده توسط آیت‌الله جوادی آملی شرح واژه قرآنی تسخیر می‌باشد که بنا بر آن طبیعت خود را برای انسان گشوده می‌نماید تا انسان در حد نیاز خود و به جهت تعالی روح و پیشرفت زندگی‌اش از آن بهره‌برد؛ که این مسئله در تناقض با معنای تسخیر در دنیای مدرن می‌باشد.

در باب مسئله پژوهش

بسیاری از اندیشمندان، عالم طبیعت را جهان می‌نامند زیرا یکپارچه حرکت و متحرک است. این مسئله را دانایان یونان، عالم را کوسموس^۲، یعنی یکپارچه زینت و زیبایی می‌دانستند؛ و بر این اعتقاد بودند که اگر طبیعت نباشد، حرکت تحقق نمی‌یابد، زیرا که مفارقات برتر از آن‌اند که حرکت بدان‌ها نسبت داده شود؛ و آن‌که در صحف عرفانیه گویند که عالم مطلقاً از حرکت حبی به وجود آمده است، به معنایی است که بحث آن در پیش است^۳. مدار جهان آن‌فآن بر «شدن» است که هر دم صورتی و پدیده‌ای از قوه به فعل می‌رسد، نه اینکه مدار جهان بر «بودن» باشد، بدین معنی که هر فعلیت ثابت بدون شدن باشد (حسن زاده آملی، بی تا ص ۱۴). با توجه به مسئله اصلی پژوهش انجام شده در ایجاد بررسی تطبیقی میان نحوه مواجهه و ایجاد رابطه معنایی انسان در طراحی زیست دوست با

۱. الله الذی خلق السماوات و الارض و أنزل من السماء ماء فأخرج به من الثمرات رزقاً لكم و سخر لكم الفلك لتجری فی البحر بأمره و سخر لكم النهار* و سخر لكم الشمس والقمر دائبین و سخر لكم الليل و النهار (سوره ابراهیم، آیات ۳۲-۳۳)

2. Cosmos

۳. «لو لم توجد الطبیعه لم تحقق الحركة اذا المجرّد اجل منان تستند الحركة الیه» تعلیقه متأله سبزواری- اسفار ج ۱- ط رحلی، ص ۲۵۹.

طبیعت و تطابق مسئله فوق با مبانی حکمت متعالیه صدرالمتألهین؛ برخی از موارد مرتبط با مسئله مطرح می‌گردد.

۱- صدرالمتألهین در شواهد الربوبیه، مشهد اول، شاهد چهارم، با عنوان «حکمت عرشی، فاعل مباشر حرکت و ارتباط آن با حرکت»؛ درخصوص طبیعت چنین می‌گوید: فاعل مباشر حرکت، عقل محض نیست؛ زیرا تغییری ندارد. همچنین نفس نیز از آن حیث که ذاتی عقلانی دارد، فاعل مباشر حرکت نیست. بلکه از آن حیث است که در جسم واقع است. پس فاعل مباشر حرکت طبیعت است، زیرا اعراض تابع حرکت و در نتیجه تابع طبیعت می‌باشند. پس جوهر صوری که طبیعت نامیده می‌شود، از آن جهت که مبدأ حرکت است در نظر ما امر سیالی است. تغییر امری که مبدأ آن طبیعت است، موجب تغییر در ذات طبیعت خواهد بود؛ بنابراین طبیعت به ذات امر سیالی است. نشئه‌ای است که با وجود خود بین ماده و فاعل محض است که شأن یکی، یعنی ماده قوه و تبدل است و شأن دیگری، یعنی فاعل، افاضه است. مدام امری از فاعل افاضه می‌شود و در ماده زایل می‌گردد، پس از آن فاعل با ایراد و افاضه‌ی بدلی برای صورت زایل قبلی نبود آن را جبران می‌کند و همان طور تداوم پیدا می‌کند، این امر همان طبیعت است. طبیعت چیزی است که ماده با آن از قوه به طرف فعل می‌رود. ترکیب بین ماده و طبیعت ترکیب اتحادی است؛ امری که ماده را از قوه به فعلیت خارج می‌کند، جوهر دیگری است که ملک و آسمانی است (صدرالمتألهین شیرازی، ۱۳۹۱، صص ۹۳-۹۲).

۲- درخصوص مسئله فوق، حکیم ملاهادی سبزواری در حواشی مشهد اول چنین می‌فرماید: از آنجا که مابالعرض به مابالذات منتهی می‌شود، در این حال می‌باید ذاتی در تجدد، به طبیعت منتهی شود. وقتی تجدد برای حرکت عرضی ذاتی باشد، وجودش از طبیعت باشد، در این حال فاعل، فاعل به اصطلاح الهیون خواهد بود؛ این فاعل مفید وجود است و مفید وجود، خداوند متعال می‌باشد. (صدرالمتألهین شیرازی، ۱۳۹۱، ص ۴۹۷)

۳- در اسفار، سفر چهارم، از خلق به حق، باب هشتم، ابطال تناسخ، درخصوص انسان: آیا انسان یک نوع نیست؟ گوییم: انسان طبیعی، نوع واحد حقیقی است؛ انسان نوعی طبیعی

است و مرکب از ماده عنصری دارای مزاج معتدل بشری و مرکب از صورت کمالی، یعنی نفسی که تعلق بدو دارد و حافظ مزاجش و فاعل افعال و اعمالی که بدو اختصاص دارد می‌باشد (صدرالمتألهین شیرازی، ۱۳۹۲، ج ۴، صص ۳۸۸-۳۸۷).

روش‌شناسی

با توجه به نگاه ژرف میان‌رشته‌ای در حوزه پژوهش انجام شده که در دو پارادایم فکری متفاوت، یکی اندیشه صدرالمتألهین و دیگری اندیشه زیست دوستی خصوصاً در حوزه معماری، بود، لذا ارائه دیدگاه‌های افراد صاحب‌نظر در این دو حوزه ضروری می‌باشد. همچنین از آنجایی که هدف پژوهش انجام شده، بیان نسبت الوهیت موجود در طبیعت با حرکت و تعالی روح آدمی، در پی ایجاد نسبت‌هایی فلسفی و علمی میان تعالیم صدرالمتألهین در باب طبیعت با فناوری‌های نوین زیست دوست، به جهت ارتقا کیفیت زندگی انسان‌ها می‌باشد، در این پژوهش از روش‌شناسی کیفی مبتنی بر روش نظریه زمینه‌ای^۱ با مدل ۱۹۹۸ اشتراوس و کوربین که با تحلیلی سیستماتیک به کشف فرآیندها در پس تعاملات اجتماعی تأکید دارد، استفاده شده است؛ بنابراین این روش، روشی پژوهشی استقرایی و اکتشافی است که پژوهشگر در آن خود به تدوین نظریه می‌پردازد. در این پژوهش روش نمونه‌گیری احتمالی نمی‌باشد و بر اساس نمونه‌گیری هدفمند انجام می‌گیرد که در قالب مصاحبه عمیق صورت می‌پذیرد. ملاک‌های انتخاب مصاحبه‌شوندگان مواردی همچون: مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی، مرتبه دانشگاهی، سابقه اشتغال و تألیفات آن‌ها می‌باشد.

مصاحبه‌ها با افراد متخصص و صاحب‌نظر در هر دو حوزه معماری خصوصاً معماری زیست دوست که اهم توجه آن به طبیعت و نسبت طبیعت با معماری است و همچنین صحبت با صاحب‌نظران فلسفه صدرایی که آن‌ها نیز به ارتباط دوسویه طبیعت و فلسفه قائل می‌باشند، صورت پذیرفته است؛ بنابراین جامعه‌ای ۱۸ نفره جهت مصاحبه مشتمل بر دو

گروه فیلسوف و معمار انتخاب گردید که در آن میان ۱۰ نفر فیلسوف در حوزه مباحث حکمت متعالیه و ملاصدرا که آشنایی با مبانی معماری نیز داشتند مورد مصاحبه قرار گرفتند. جامعه ۸ نفره‌ای از معماران نیز انتخاب گردید که آن‌ها نیز از جمله معماران زیست دوست که قائل به ارتباط معماری و فلسفه بودند انتخاب شدند. مصاحبه‌ها به طور گفتگویی باز صورت پذیرفت و پس از پیاده شدن تک تک آن‌ها به تحلیل مصاحبه در نرم افزار Maxqda پرداخته شد. جملات کلیدی و مهم هر یک از مصاحبه‌ها به یک مفهوم تبدیل شده که در نرم افزار، نهایت مجموع تمامی مفاهیم به دست آمده ۸۹ مفهوم می‌باشد. پس از مفهوم سازی، تعداد ۲۴ مقوله بر بنیاد مفاهیم مشترک به دست آمده تعیین گردید که در دسته ویژگی‌ها ذیل ۱۱ ویژگی تقسیم شدند.

سپس جهت تحلیل داده‌ها با توجه به نظریه زمینه‌ای از دو روش، اول کدگذاری باز (بررسی، مقایسه، مفهوم‌سازی و مقوله‌بندی داده‌ها)، دوم کدگذاری محوری (انباشت مجدد داده‌ها در گروه‌بندی‌های مبتنی بر روابط الگوهای درون و مابین مقولات شناسایی شده در داده‌ها) و سپس طرح الگوی پارادایم با محورهای (پدیده، شرایط علی، زمینه، شرایط مداخله‌گر، راهبردهای کنش، پیامد) و در نهایت طرح نظریه صورت پذیرفت.

تحلیل داده‌ها

خروجی به دست آمده از مفاهیم، مقولات و ویژگی‌ها در ۲ جدول طبیعت عامل تکامل انسان و خلیفه‌الله، دسته‌بندی شدند. جداول شامل چهارستون مشخصات مصاحبه‌شوندگان که البته از ذکر نام آن‌ها پرهیز شده است و تنها با کد مشخص شده‌اند، مفاهیم، مقولات و ویژگی‌ها می‌باشد. البته لازم به ذکر است که از آوردن ستون جملات کلیدی به دلیل طولانی شدن جداول پرهیز شده است و از آن جملات در شرح جداول بهره گرفته شده است.

جدول ۱ مسئله‌ای را مورد پرسش و تحلیل قرار می‌دهد که آیا طبیعت می‌تواند عامل تکامل انسان باشد. این مسئله از دیرباز مورد توجه انسان بوده است؛ زیرا تمامی بر ساخته‌های

رابطه معنایی میان انسان و طبیعت مبتنی بر بنیاد حکمت متعالیه...؛ عربزاده و همکاران | ۱۳۳

انسانی از بدو خلقت ریشه در طبیعت داشته‌اند و طبیعت همواره منشأ ایجاد اثر بوده است. حال این نکته در نظر گرفته شده است که طبیعتی که در دوران نوین مورد بی‌مهری انسان قرار گرفته است چگونه می‌تواند در تکامل او نقش داشته باشد.

جدول ۱ - طبیعت عامل تکامل

ویژگی	مقوله	مفهوم	مصاحبه‌شوندگان
طبیعت	امکانات طبیعت	بهره از نیروهای موجود در طبیعت به جهت کمال‌جویی انسان	MH-I 98/11/21 ساعت ۱۰:۰۰
طبیعت	امکانات طبیعت	آمیختگی معماری با طبیعت در مصالح ساختمانی	SMMD-I 98/12/4 ساعت ۹:۰۰
طبیعت	امکانات طبیعت	بهره از امکانات موجود در طبیعت برای سکنی گزیدن	MH-I 98/11/21 ساعت ۱۰:۰۰
طبیعت	امکانات طبیعت	گیاهان عامل ارتقا کیفیت زندگی و هویت بخشی در معماری	MMF-I 99/2/17 ساعت ۱۵:۰۰
توسعه	آگاهی	آشکارگی منابع زیست بالقوه، شرط یکجانشینی در ایران	SMBSH-I 98/6/4 ساعت ۱۴:۰۰
انسان	برخورد انسانی	تفاوت فرهنگ‌ها در مواجهه با طبیعت	MMM-I 98/12/6 ساعت ۹:۰۰
انسان	برخورد انسانی	مشارکت با طبیعت توسط انسان طبیعت دوست	ESD-I 99/1/14 ساعت ۱۵:۰۰
محیط‌زیست	تأثیرات اقلیمی	شرایط اقلیمی ایران و ایجاد سرزمین بی‌قرار	SMBSH-I 98/6/4 ساعت ۱۴:۰۰
محیط‌زیست	تأثیرات اقلیمی	تأثیر اقلیم و خرده اقلیم در ایجاد مسئله مالکیت در ایران	ESD-I 99/1/14 ساعت ۱۵:۰۰
توسعه	توسعه انسانی	کمال جامعه با ترویج اخلاق طبیعت‌مداری	ESD-I 99/1/14 ساعت ۱۵:۰۰
طبیعت	جوهر طبیعت	وجود فعلیت و قوه در جهان طبیعت	MJJB-I 99/2/14 ساعت ۱۴:۰۰
طبیعت	جوهر طبیعت	حرکت کمالی طبیعت	ESD-I 99/1/14 ساعت ۱۵:۰۰
طبیعت	جوهر	آشکارگی گوهر پنهان در زمین در مواجهه ایران	SMBSH-I 98/6/4

ویژگی	مقوله	مفهوم	مصاحبه‌شوندگان
	طبیعت	با طبیعت	ساعت ۱۴:۰۰
طبیعت	جوهر طبیعت	گشودگی و انکشاف طبیعت برای انسان	SMMSH-I 99/3/1 ساعت ۱۳:۰۰
طبیعت	جوهر طبیعت	بالندگی نهادینه شده در ذات طبیعت	MJJB-I 99/2/14 ساعت ۱۴:۰۰
طبیعت	جوهر طبیعت	تأثیر گیاهان در ادراک بیشتر انسان از خود	RH-I 99/6/19 ساعت ۱۲:۰۰
طبیعت	جوهر طبیعت	دستیابی به حقیقت پنهان گیاهان و ایجاد درختان مقدس در ایران	SMBSH-I 98/6/4 ساعت ۱۴:۰۰
طبیعت	جوهر طبیعت	حکمت طبیعت	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰
طبیعت	جوهر طبیعت	طبیعت واسط میان امر ربوبی و امر انسانی	HBG-I 98/11/13. ساعت ۱۴:۰۰
طبیعت	جوهر طبیعت	تأثیر طبیعت در کمال‌گرایی معماری	MMF-I 99/2/17 ساعت ۱۵:۰۰
طبیعت	جوهر طبیعت	سیستم زنده طبیعت	MJJB-I 99/2/14 ساعت ۱۴:۰۰
حقیقت جویی	حقیقت جویی	کشف رموز و ایجاد سرزمین شاعری	SMBSH-I 98/6/4 ساعت ۱۴:۰۰
طبیعت	طبیعت دوستی	جاودانگی طبیعت دوستی	ESD-I 99/1/14 ساعت ۱۵:۰۰
طبیعت	طبیعت دوستی	اهمیت نسبت با طبیعت در ایجاد فناوری سودمند	RH-I 99/6/19 ساعت ۱۲:۰۰
طبیعت	طبیعت دوستی	موج‌های طبیعت دوستی	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰
طبیعت	طبیعت دوستی	اهمیت عناصر گیاهی	ESD-I 99/1/14 ساعت ۱۵:۰۰
طبیعت	طبیعت دوستی	گرایش به طبیعت‌گرایی	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰
طبیعت	طبیعت	ارتباط نزدیک انسان و طبیعت از مهمترین عوامل	SMMD-I 98/12/4 ساعت ۹:۰۰

ویژگی	مقوله	مفهوم	مصاحبه‌شوندگان
	دوستی	موفقیت و سلامت	
نظریه حرکت جوهری	کمال‌گرایی	رشد جزء ذاتی جوهر طبیعت و کشاورزی	HBG-I 98/11/13 ساعت ۱۴:۰۰
طبیعت	نیاز به طبیعت	اهمیت رجعت به طبیعت	MH-I 98/11/21 ساعت ۱۰:۰۰
طبیعت	نیاز به طبیعت	نیاز انسان به سبزی‌نگی از منظر فیزیکی و روحانی	MH-I 98/11/21 ساعت ۱۰:۰۰
طبیعت	نیاز به طبیعت	نیاز انسان به طبیعت	RH-I 99/6/19 ساعت ۱۲:۰۰
طبیعت	نیاز به طبیعت	بازگشت دانش و الگوهای ذهنی انسان به طبیعت	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰
طبیعت	نیاز به طبیعت	پیوند انسان و نیازهایش با طبیعت	MH-I 98/11/21 ساعت ۱۰:۰۰
طبیعت	نیاز به طبیعت	انتخاب صحیح گیاهان جهت ایجاد صفا	SMBSH-I 98/6/4 ساعت ۱۴:۰۰
طبیعت	نیاز به طبیعت	نیاز ذاتی انسان به داشتن گیاه در معماری	ESD-I 99/1/14 ساعت ۱۵:۰۰
طبیعت	نیاز به طبیعت	ارتباط مشخص هر شخص با طبیعت جهت برآورده شدن نیازهایش	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰

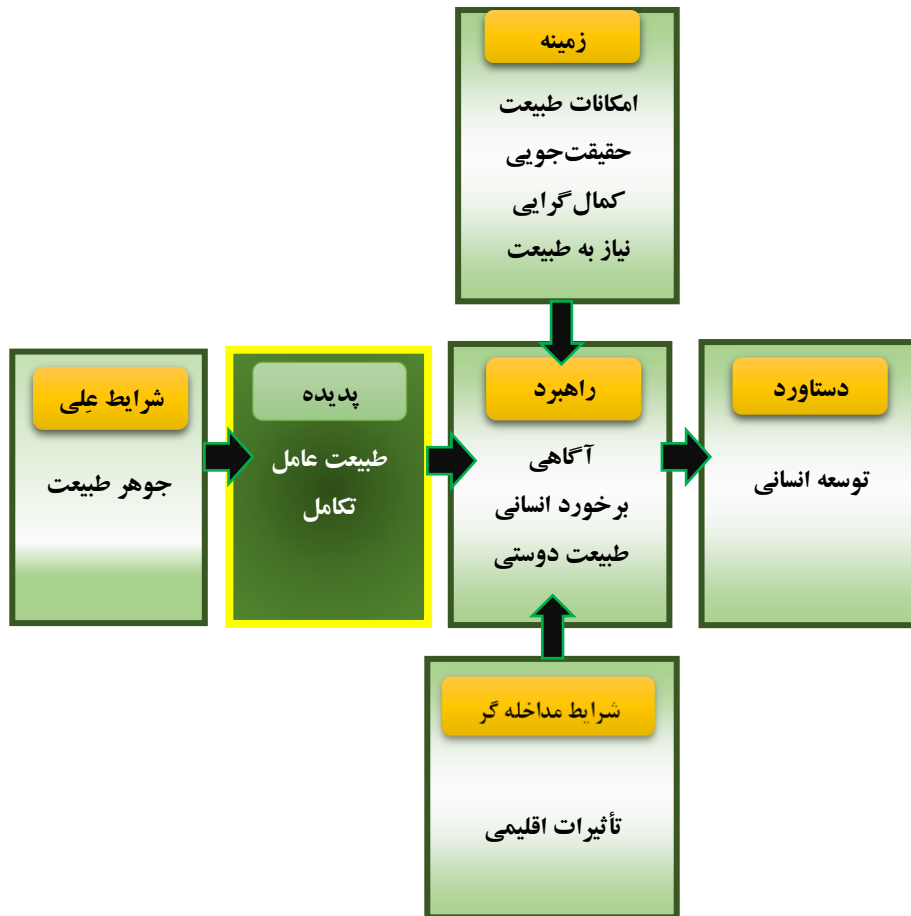
جدول ۱ شامل ۳۷ مفهوم برآمده از جملات کلیدی، ۱۰ مقوله: امکانات طبیعت، آگاهی، برخورد انسانی، تأثیرات اقلیمی، توسعه انسانی، جوهر طبیعت، حقیقت‌جویی، طبیعت دوستی، کمال‌گرایی، نیاز به طبیعت؛ می‌باشد. همچنین ویژگی‌های به‌دست‌آمده برای این مفاهیم و مقولات شامل: طبیعت، توسعه، انسان، محیط‌زیست، نظریه حرکت جوهری، است.

۳ نفر از مصاحبه‌شوندگان به مقوله امکانات طبیعت پاسخ داده‌اند. MH بهره از نیروهای موجود در طبیعت را مورد بحث قرار داده‌اند. SMMD مواد موجود در طبیعت را مسئله مهم در ایجاد مصالح معماری دانسته‌اند و MMF وجود گیاهان در معماری را عجیب

با روح معماری می‌دانند. SMBSH درخصوص مقوله آگاهی، این مسئله را که زیستگاه‌های ایران در نقاط پرخطر قرار گرفته‌اند و انسان‌ها در آن نقاط در پی کشف جوهر آن بودند را مورد بحث قرار داده‌اند. درخصوص مقوله برخورد انسانی، MMM اشاره‌ای به برخورد متفاوت جوامع مختلف بشری به یک موضوع خاص داشتند. همچنین ESD نیز مشارکت با طبیعت را نوعی برخورد انسانی با آن می‌دانند. از دیگر مقوله‌های مهم در این بحث، تأثیرات اقلیمی می‌باشد. SMBSH شرایط اقلیمی را عامل تبدیل ایران به سرزمین بی‌قرار می‌دانند. همچنین ESD این مقوله را عامل شکل‌گیری مالکیت دانسته‌اند. ESD درخصوص مقوله توسعه انسانی، اخلاق طبیعت مداری را یکی از موارد توسعه‌یافتگی انسانی دانسته‌اند. درخصوص مقوله جوهر طبیعت ۸ نفر از مصاحبه‌شوندگان نکاتی را مطرح نمودند. MJJB, SMMSH جهان طبیعت را هستندگی میان قوه و فعل دانسته‌اند و آن را واصل امر ربوبی و امر انسانی دانسته‌اند، همچنین درخصوص این مسئله SMBSH نیز اشاره‌ای به زمین شاد و درختان مقدس در ایران داشته‌اند. ESD, SGHE, MMF به کمال‌گرایی و حکمت موجود در طبیعت اشاره‌ای داشتند و همچنین MJJB بالندگی طبیعت را وجه کمال‌گرایی او می‌دانند. RH نیز جوهر موجود در طبیعت را عاملی جهت اوج‌گیری فکر انسانی دانسته‌اند. ۴ نفر از مصاحبه‌شوندگان درخصوص مقوله طبیعت دوستی را مطرح نمودند. SMBSH نیز اشاره‌ای به طبیعت دوستی در ایران و شکل‌گیری سرزمین شاعری داشته‌اند. ESD RH, SMMD طبیعت دوستی را یک مسئله ماندگار که هم در فلسفه و هم در تکنولوژی وجود دارد، می‌دانند. همچنین SGHE طبیعت دوستی را یک موج در میان انسان‌ها دانسته‌اند. تنها HBG درخصوص مقوله کمال‌گرایی در موضوع جوهر طبیعت، کشاورزی را جوهر طبیعت که آن هم کمال‌گراست دانسته‌اند. درخصوص مقوله نیاز به طبیعت نیز ۶ نفر از مصاحبه‌شوندگان مواردی را متذکر شدند. MH, RH, SMBSH, ESD در نقد مدرنیسم و نادیده گرفتن طبیعت، اشاره‌ای به نیاز به طبیعت برای روح و جسم انسان داشتند. SGHE دانش انسانی را هم برگرفته از طبیعت می‌دانند.

نمودار ۱- کدگذاری محوری مقوله‌های به‌دست‌آمده از مقوله‌های اصلی طبیعت عامل تکامل انسان و چگونگی شکل‌گیری آن از نظر صاحب‌نظران و روابط مقوله‌های فرعی را با مقوله‌های اصلی نشان می‌دهد.

نمودار ۱. فلوجارت مقوله‌های طبیعت عامل تکامل



جدول ۲ به تفسیر خلیفه‌الله که واژه‌ای قرآنی است اما ریشه در اندیشه جهانی دارد، از دیدگاه مصاحبه‌شوندگان پرداخته است. البته باید این نکته را متذکر شد که مسئله، شرح

نسبت خلیفه‌الله با معمار و برخورد او با جهانی است که آن را می‌سازد؛ بنابراین از تعبیر متفاوتی در تعریف انسان استفاده شده است.

جدول ۲. خلیفه‌الله

ویژگی	مقوله	مفهوم	مصاحبه‌شوندگان
توسعه	ادراک	اهمیت ادراک معمار از حرکت جوهری و تجلی آن در معماری	SHP-I 99/8/5 ساعت ۱۲:۰۰
توسعه	ادراک	اهمیت شناخت انسان از خود	RH-I 99/6/19 ساعت ۱۲:۰۰
توسعه	ادراک	آشنایی انسان به خواسته‌ها و نیازهای خودش	RH-I 99/6/19 ساعت ۱۲:۰۰
توسعه	ادراک	ریشه‌شناسی اندیشه ایرانیان جهت شناخت ملاصدرا	MMF-I 99/2/17 ساعت ۱۵:۰۰
آفرینش	اندیشه راکد	توقف اندیشه عامل توقف ایجاد معماری با کیفیت	RH-I 99/6/19 ساعت ۱۲:۰۰
انسان	انسان جامع	انسان، راهبر عالم به سمت تکامل	AS-I 98/11/24 ساعت ۱۱:۰۰
انسان	انسان جامع	اختیار و خود محصول بودن انسان	MJJB-I 99/2/14 ساعت ۱۴:۰۰
انسان	انسان جامع	جایگاه ملاصدرا به‌عنوان متدین دانشمند	MMF-I 99/2/17 ساعت ۱۵:۰۰
انسان	انسان جامع	جامعیت مقام انسان در هستی	HGB-I 98/11/13. ساعت ۱۴:۰۰
انسان	انسان جامع	کمال‌گرایی از وظایف فاعل به تسخیر	SMJA-I 99/3/29 ساعت ۹:۰۰
انسان	انسان جامع	مواجهه فعال منفعل با محیط همچون باغبان	SMBSH-I 98/6/4 ساعت ۱۴:۰۰
انسان	انسان جامع	نگاه آیاتی به طبیعت از منظر انسان متعالی	SMJA-I 99/3/29 ساعت ۹:۰۰
انسان	انسان جامع	نقش مضاف انسان نسبت به معمار در تکامل معماری	ESD-I 99/1/14 ساعت ۱۵:۰۰

ویژگی	مقوله	مفهوم	مصاحبه‌شوندگان
انسان	انسان میانجی‌گر	انسان حدفاصل معماری و فلسفه	ESD-I 99/1/14 ساعت ۱۵:۰۰
انسان	انسان میانجی‌گر	حرکت جوهری به‌منابۀ حرکت انسان میان محسوسات و مجردات	MJJB-I 99/2/14 ساعت ۱۴:۰۰
انسان	انسان میانجی‌گر	نفس آدمیزاد محل انعقاد معماری و فلسفه	MJF-I 99/8/22 ساعت ۱۴:۰۰
انسان	انسان میانجی‌گر	انسان حلقه واسط میان دو مفهوم فیزیکی و مجرد	HBG-I 98/11/13. ساعت ۱۴:۰۰
توسعه	آزاداندیشی	آزاداندیشی و خلاقیت معمار خلیفه	MMF-I 99/2/17 ساعت ۱۵:۰۰
توسعه	آزاداندیشی	اهمیت اندیشه آزاد در توسعه علوم	MMF-I 99/2/17 ساعت ۱۵:۰۰
توسعه	بالندگی	بالندگی انسان جهت ایجاد حرکت جوهری	SMJA-I 99/3/29 ساعت ۹:۰۰
انسان	برخورد انسانی	نقش انسان در مشارکت با طبیعت	MJJB-I 99/2/14 ساعت ۱۴:۰۰
انسان	برخورد انسانی	کنش انسان در تعیین نوع حرکت در جوهر	SMJA-I 99/3/29 ساعت ۹:۰۰
بهره‌وری	بهره‌مندی صحیح از منابع	فاعل به تسخیر طبیعت در جهت انتفاع انسان متعالی	SMJA-I 99/3/29 ساعت ۹:۰۰
توسعه	توسعه انسانی	توسعه سکونت با عدم آسیب به طبیعت در نگاه پیامبر	MJJB-I 99/2/14 ساعت ۱۴:۰۰
توسعه	توسعه انسانی	ایجاد توسعه با ارائه راهکارهای نظریه‌پردازان	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰
توسعه	توسعه انسانی	جهانی‌اندیشیدن عامل توسعه انسانی	MMF-I 99/2/17 ساعت ۱۵:۰۰
حرکت	تغییر انسانی	تغییر هر لحظه فکر و ایده سبب ایجاد حرکت جوهری	ARYGH-I 99/7/15 ساعت ۷,۳۰:۰۰
حرکت	تغییر انسانی	تغییر علاقه انسان به یک‌چیز ثابت در زمان‌های مختلف	ARYGH-I 99/7/15 ساعت ۷,۳۰:۰۰

ویژگی	مقوله	مفهوم	مصاحبه‌شوندگان
حرکت	تغییر انسانی	نسبت توسعه تکامل با تغییر	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰
حرکت	تغییر انسانی	تغییر جز لاینفک هر لحظه از حیات و انسان	ARYGH-I 99/7/1 ساعت ۷,۳۰:۰۰
نظریه حرکت جوهری	جامعیت فلسفه حرکت جوهری	فکر و خلاقیت صورتی از حرکت جوهری	SMMD-I 98/12/4 ساعت ۹:۰۰
ملاصدرا	جهان‌بینی صدرایی	نظام منظم دستگاه فکری ملاصدرا	MMF-I 99/2/17 ساعت ۱۵:۰۰
ملاصدرا	جهان‌بینی صدرایی	تأثیر ارزیابی آموزه‌های ملاصدرا بر انسان	MMF-I 99/2/17 ساعت ۱۵:۰۰
حقیقت	حقیقت‌جویی	نسبت انسان و ماوراءالطبیعه	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰
حقیقت	حقیقت‌جویی	سفر به درون و کشف حقیقت	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰
انسان	خلیفه‌الله	خلیفه‌الله واژه قابل اطلاق به ابناء بشر در خلقت	ESD-I 99/1/14 ساعت ۱۵:۰۰
انسان	خلیفه‌الله	معمار خلیفه‌الله به معنای انسان مُدرک به نیازهای بدوی خود	RH-I 99/6/19 ساعت ۱۲:۰۰
انسان	خلیفه‌الله	اطلاق خلیفه‌الله به معمار و معماری	ARYGH-I 99/7/15 ساعت ۷,۳۰:۰۰
انسان	خلیفه‌الله	اطلاق خلیفه‌الله به معمار	SMJA-I 99/3/29 ساعت ۹:۰۰
انسان	خلیفه‌الله	نقش فاعل به تسخیر در جهان داری و جهان‌آرایی	SMJA-I 99/3/29 ساعت ۹:۰۰
انسان	خلیفه‌الله	بهره‌های مختلف از مفهوم خلیفه‌الله	MMH-I 98/11/21 ساعت ۱۶:۰۰
انسان	خلیفه‌الله	اشاعه قانون حرکت جوهری به دست انسان خلیفه	AS-I 98/11/24 ساعت ۱۱:۰۰
انسان	خلیفه‌الله	اطلاق نسبت خلیفه‌الله به هر انسان با شغل‌های مختلف	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰
انسان	خلیفه‌الله	انسان (خلیفه‌الله) عامل آشکارگی هستی	HBG-I 98/11/13. ساعت ۱۴:۰۰

ویژگی	مقوله	مفهوم	مصاحبه‌شوندگان
انسان	خلیفه‌الله	انسان آرمان‌خواه معادل خلیفه‌الله	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰
انسان	خلیفه‌الله	مقام نیابت و خلافت انسان در عالم	AS-I 98/11/24 ساعت ۱۱:۰۰
انسان	خلیفه‌الله	خلیفه‌الله آزاداندیش معادل اندیشه پرداز	MMF-I 99/2/17 ساعت ۱۵:۰۰
آفرینش	معناگرایی	تفاوت فضای اندیشه متدینین با افراد عادی	MMF-I 99/2/17 ساعت ۱۵:۰۰
انسان	معنای انسان	آزادی و کمال انسانی با غیرمادی شدن انسان	SGHE-I 99/6/5 ساعت ۱۱:۰۰
انسان	معنای انسان	کیفیت مواجه انسان با خلیفه‌الله	ESD-I 99/1/14 ساعت ۱۵:۰۰
انسان	معنای انسان	تفاوت در نگاه به انسان به‌عنوان خلیفه‌الله یا حیوان پیچیده	MH-I 98/11/21 ساعت ۱۰:۰۰
خداوند	نسبت حق و خلق	اشتراک خلاقیت بشر به‌عنوان خلیفه‌الله در هنر با خداوند	SMMD-I 98/12/4 ساعت ۹:۰۰

جدول ۲ شامل ۵۲ مفهوم برآمده از جملات کلیدی، ۱۷ مقوله: ادراک، اندیشه راکد، انسان جامع، انسان میانجی‌گر، آزاداندیشی، بالندگی، برخورد انسانی، بهره‌مندی صحیح از منابع، توسعه انسانی، تغییر انسانی، جامعیت فلسفه حرکت جوهری، جهان‌بینی صدرایی، حقیقت‌جویی، خلیفه‌الله، معناگرایی، معنای انسان، نسبت حق و خلق؛ می‌باشد. همچنین ویژگی‌های به‌دست‌آمده برای این مفاهیم و مقولات شامل: توسعه، آفرینش، انسان، بهره‌وری، حرکت، نظریه حرکت جوهری، ملاصدرا، حقیقت، خداوند، است.

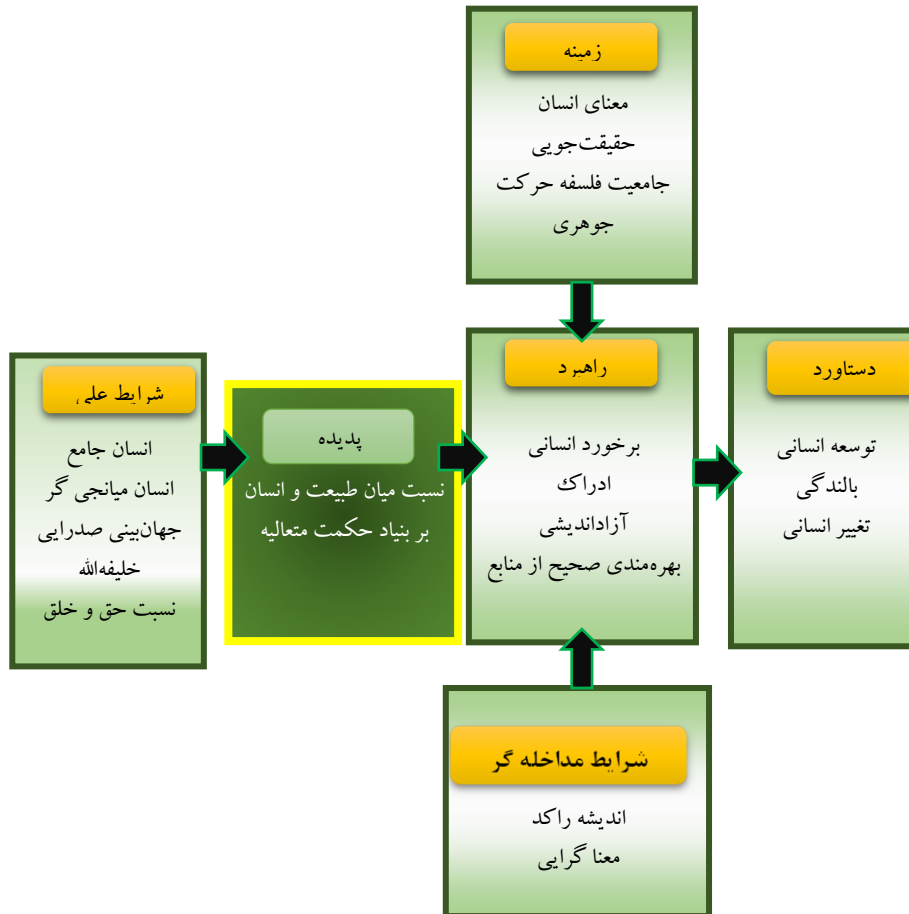
درخصوص مقوله ادراک در مسئله خلیفه‌الله، ۳ نفر از مصاحبه‌شوندگان مواردی را مطرح نمودند. SHP اشاره‌ای به چگونگی بهره‌معمار از حرکت جوهری و انعکاس آن در معماری‌اش داشته‌اند. RH براین اعتقاد بودند که روستاییان معمارانی هستند که به خودشان و حقیقت نزدیک شده‌اند. MFF نیز اشاره‌ای به ریشه‌های اندیشیدن ایرانیان داشتند. درخصوص مقوله اندیشه راکد، RH اظهار نمودند که معماری در ایران هم‌زمان با توقف

اندیشه، متوقف شده است. مقوله انسان جامع نیز مفهومی مهم در مبحث خلیفه‌الله است. در آن خصوص ۷ نفر از مصاحبه‌شوندگان نکاتی را ذکر نمودند. AS بر این اعتقاد بودند که انسان باید همچون خداوند در مسیر تبدیل و تحول باشد و HBG اشاره‌ای به جامعیت مقام انسان داشته‌اند. MJJB اشاره‌ای به سخن ابن سینا که انسان باید محصول خودش باشد، داشته‌اند. MMF مسئله‌ای متفاوت را مطرح نمودند و ملاصدرا را به‌عنوان یک فرد متدین در خصوص این مقوله موردبحث قرار دادند. SMJA نیز اشاره‌ای به فاعل به تسخیر و SMBSH انسان را فعال منفعل دانسته‌اند. در صورتی که ESD انسان را همچون طبیعت در نظر گرفته‌اند. ۴ نفر از مصاحبه‌شوندگان، HBG, MJF, MJJB, ESD, همگی انسان را حلقه واسط میان معماری و فلسفه دانسته‌اند. در خصوص مقوله آزاداندیشی، MMF اشاره‌ای به آزادی اندیشه جهت سلامت و تداوم اندیشه ورزی داشتند. مقوله بالندگی در خصوص خلیفه‌الله از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و SMJA آن را شرط لازم قرار گرفتن در مسیر حرکت جوهری دانسته‌اند. در خصوص مقوله برخورد انسانی، MJJB وجود انسان را در محافظت از طبیعت حائز اهمیت دانستند. SMJA اشاره‌ای به نوع‌گش و فعلیت انسانی داشتند. در خصوص مقوله بهره‌مندی صحیح از منابع، SMJA اشاره‌ای به نقش انسان به‌عنوان فاعل به تسخیر در بهره از منابع طبیعت داشتند. ۳ نفر از مصاحبه‌شوندگان در خصوص مقوله توسعه انسانی مواردی را ذکر نمودند. MJJB SGHE عدم آسیب رساندن به طبیعت و انسان‌ها را عامل توسعه انسانی می‌دانند. MMF از منظری دیگر انسان توسعه یافته را انسانی با نگاه جهانی دانسته‌اند. در خصوص مقوله تغییر انسانی نیز ۲ نفر از مصاحبه‌شوندگان مواردی را متذکر شدند. SGHE, ARYGH اصل تغییر را در تحول روزه‌روز و حتی دقیقه‌ای انسان دانسته‌اند. تنها ۱ نفر، SMMD در خصوص مقوله جامعیت فلسفه حرکت جوهری، اشاره‌ای به خلاقیت داشتند. در خصوص مقوله جهان‌بینی صدرایی نیز MMF نظام فکری منظم در دستگاه فلسفی ملاصدرا را یک اصل مهم دانسته‌اند. در خصوص مقوله حقیقت‌جویی نیز SGHE درون‌انگاری را یکی از شروط دستیابی به حقیقت دانسته‌اند. ۷ نفر از مصاحبه‌شوندگان در خصوص مقوله خلیفه‌الله مواردی

را مطرح نمودند. ESD, MMH, SGHE خلیفه‌الله را برای تمامی ابناء بشر دانسته‌اند. RH خلیفه‌الله را انسانی که مُدرک به نیازهایش است و به آن دست می‌یابد، می‌دانند. SMJA معمار را خلیفه‌الله می‌دانند در صورتی که ARYGH معمار و معماری را خلیفه‌الله در نظر می‌گیرند. AS, HBG اشاره‌ای به نقش خلیفه‌الله در اجرای حرکت جوهری در عالم داشته‌اند. SGHE همچنین در خصوص خلیفه‌الله او را فردی که قادر است افعال و برنامه‌هایش را بازبینی مجدد نماید دانسته است؛ و نهایتاً MMF خلیفه‌الله را معادل اندیشه پرداز دانسته‌اند. در خصوص مقوله معناگرایی، MMF به وجوه مختلف پذیرش یک فلسفه در ادراک یک معنا اشاره نمودند. ۳ نفر از پاسخ‌دهندگان در خصوص مقوله معنای انسان مواردی را مطرح نمودند. SGHE آزادی، ESD تفاوت در معنای انسان، خلیفه‌الله، معمار و همچنین MH تعریف از انسان را مورد بحث قرار داده‌اند. در خصوص مقوله نسبت حق و خلق، SMMD اشاره‌ای به صفت خلاقیت انسان که او را با خداوند شریک می‌دارد، نمودند.

نمودار ۲- کدگذاری محوری مقوله‌های به دست آمده از مقوله‌های اصلی خلیفه‌الله و چگونگی شکل‌گیری آن از نظر صاحب‌نظران و روابط مقوله‌های فرعی را با مقوله‌های اصلی نشان می‌دهد.

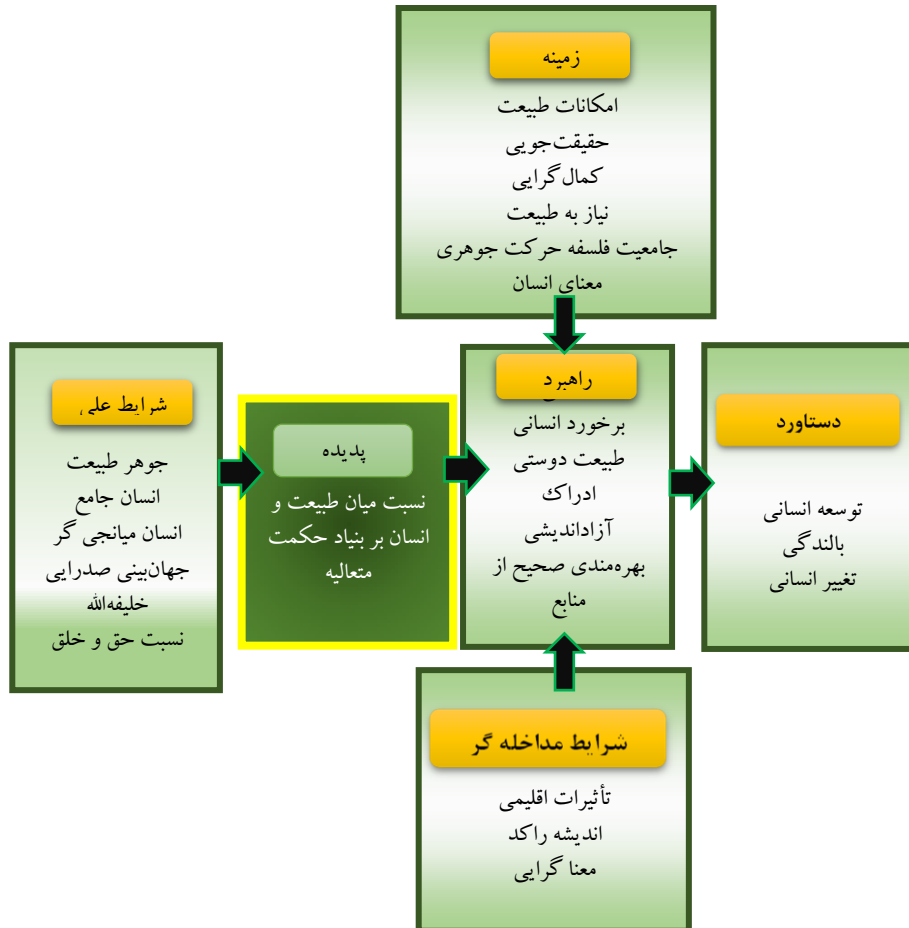
نمودار ۲. فلوجارت مقوله‌های خلیفه‌الله



بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به‌دست آمده از جدول ۱- طبیعت عامل تکامل انسان و جدول ۲- خلیفه‌الله، مقوله‌هایی به دست آمد که قابل تطبیق با موضوع مورد مطالعه می‌باشد. مقوله‌ها با توجه به کدگذاری محوری در نمودارهایی طبقه‌بندی شدند و در نهایت فلوجارت پارادایم نهایی پژوهش به‌دست آمده است. پدیده و هسته اصلی پارادایم نسبت میان طبیعت و انسان بر بنیاد حکمت متعالیه، به عبارتی همان موضوع پژوهش می‌باشد.

نمودار ۳. پارادایم نسبت میان طبیعت و انسان بر بنیاد حکمت متعالیه



شرایط علی نخستین محور این پارادایم است که برآمده از مقوله های جوهری مسئله پژوهش و به عبارتی آنچه تعین وجودی در مسئله پژوهش دارد، است. این مقوله ها عبارت اند از: جوهر طبیعت، انسان جامع، انسان میانجی گر، جهان بینی صدرایی، خلیفه الله و نسبت حق و خلق. همان طور که صدرالمتألهین در خصوص طبیعت در شواهد الربوبیه، اظهار نمودند، فاعل مباشر حرکت طبیعت است؛ بنابراین نشئه و جوهر هستی در طبیعت نهفته شده است که از حرکت او عالم به حرکت درمی آید؛ لذا جوهر طبیعت نخستین

مؤلفه محور شرایط علی پارادایم شکل گرفته می‌باشد. بسیاری از مصاحبه‌شوندگان نیز بدون آگاهی از مسئله‌ای که صدرالمتألهین بدان پرداخته است، جوهر طبیعت را مسئله‌ای بنیادین در مسیر کمال و تعالی انسان دانسته‌اند. بسیاری به مسئله از قوه به فعل درآمدن گیاه اشاره داشته‌اند که خود سرمنشأ حیات بشری می‌باشد. برخی به انکشاف طبیعت اشاره کرده‌اند که عامل گشودگی زیست بشری می‌شود؛ بنابراین می‌توان این گونه پنداشت که آنچه صدرالمتألهین در خصوص طبیعت اظهار نموده است، مسئله‌ای ازلی است که در بنیان زندگی انسان نهادینه شده است. مسئله جوهری دیگر در خصوص محور شرایط علی، ۳ مقوله انسان جامع، انسان میانجی‌گر و خلیفه‌الله می‌باشد. پرسش اساسی در این خصوص به نحوه برخورد با طبیعت توسط انسان برمی‌گردد. به عبارتی کاربر محیط چه کسی است و با چه کیفیتی از آن بهره می‌برد و در حفظ آن می‌کوشد. هنگامی که خداوند بر طبق آیه ۳۰ سوره بقره، خطاب به فرشتگان انسان را خلیفه خود بر زمین معرفی می‌نماید، اشاره به موجودی دارد که در حفظ امانت الهی می‌کوشد. همان‌گونه که پیش‌تر اشاره شد، حکیم ملاحادی سبزواری نیز در خصوص انسان مخاطب طبیعت، در حواشی مشهد اول اشاره می‌کند که: «این فاعل، فاعل به اصطلاح الهیون می‌باشد و فاعل مفید وجود است و مفید وجود خداوند متعال می‌باشد.» بنابراین انسان جامع که جامع جمیع اسماء و صفات الهی است که تمامی عناصر عالم در او جریان دارد، فاعل گرداننده هستی است و نقش جوهری دارد. همچنین در وجه و مرتبه‌ای دیگر انسان میانجی‌گر، در میانه عالم مجرد و محسوس قرار گرفته است، او بدان جهت که هستی را به حاق خود ادراک می‌نماید، در مظهریت و تعالی عالم می‌کوشد تا عاملی برای دستگیری سایر انسان‌ها و موجودات باشد، لذا چنین انسانی همان وجه خلیفه‌ای که در قرآن بدان اشاره شده است را دارد و خلیفه‌الله از محورهای شرایط علی پارادایم می‌باشد. همچنین در این خصوص بسیاری از مصاحبه‌شوندگان فصل مشترک حقیقت و طبیعت را انسان دانسته‌اند و از عناوین مختلفی برای او استفاده نموده‌اند. آن‌ها جوهر وجودی خلیفه‌الله و انسان جامع را فردی که فاعل به تسخیر است اما بهره‌برداری نامناسب نمی‌کند دانسته‌اند و افرادی چون صدرالمتألهین

شیرازی را که حقایقی را اظهار می‌نماید صورتی از خلیفه‌الله معرفی کرده‌اند. برخی از معماران نیز بر این اعتقاد بودند که هر انسانی در هر جایگاهی می‌تواند خلیفه باشد. معماری که به طبیعت وفادار است و خود را با آن وفق می‌دهد معمار خلیفه است. مقوله جوهری دیگری از شرایط علی، جهان‌بینی صدرایی است که به نحوه مواجهه او با عالم می‌پردازد؛ و همچنین در نسبتی دوسویه با مقوله نسبت حق و خلق می‌باشد. این مسئله نه فقط در خصوص پژوهش انجام شده بلکه در جای‌جای آثار صدرالمتالهین به چشم می‌خورد. بسیاری از مصاحبه‌شوندگان در خصوص مقوله فوق، همکاری دست بشر با یدالله در ایجاد خلاقیت‌های بشری که اشاره به نسبت خلق و حق دارد، پرداخته‌اند. خلق صفت خداوند است که به انسان هدیه داده شده است. همان‌طور که از منظر ابن عربی، عالم در خلق مدام می‌باشد که این مسئله نسبتی با حرکت جوهری ملاصدرا که عالم مدام در حال شدن و از قوه به فعل درآمدن است، دارد. این مسئله در سطوح بالاتر عامل تعالی روح بشری و پیوند آن با حقیقت می‌باشد.

محور دوم پارادایم به‌دست‌آمده، راهبرد می‌باشد. این محور معرف مقوله‌هایی است، در جهت معرفی راهبردهای دستیابی به هدف نهایی. باید متذکر شد که محور راهبرد، در ارتباط مستقیم با دو محور جانبی زمینه که به بررسی مقوله‌های زمینه‌ای شکل‌گیری راهبرد می‌پردازد و شرایط مداخله‌گر که آن‌ها نیز از جمله مقوله‌هایی می‌باشند که عموماً بر محور راهبرد تأثیر منفی می‌گذارند، می‌باشد که به آن‌ها نیز پرداخته خواهد شد. مقوله‌های به‌دست‌آمده از محور راهبرد عبارت‌اند از: آگاهی، برخورد انسانی، طبیعت دوستی، ادراک، آزاداندیشی، بهره‌مندی صحیح از منابع. مبانی مطرح‌شده در خصوص دو مقوله آگاهی و ادراک بسیار متشابه می‌باشند. صدرالمتالهین نه فقط در موارد به‌دست‌آمده در جهت پژوهش فوق، بلکه در جای‌جای آثارش اشاره به آگاهی انسان از هستی، حقیقت و از همه مهم‌تر، جوهر درونی خویش کرده است. نتیجه آگاه شدن از این مسئله به انسان ادراک و قوه تشخیص می‌دهد. در این خصوص برخی از مصاحبه‌شوندگان اشاره‌ای به مسئله جوهری از قوه به فعل درآمدن داشتند؛ که البته یکی از بنیادی‌ترین مسائل دستگاہ

فلسفی صدرالمتألهین نیز می‌باشد. اقتضای از قوه به فعل درآمدن، درک این مطلب است که در پس هر چیزی، گوهری وجود دارد و باید به آن راه برد. یکی از مصاحبه‌شوندگان اشاره‌ای به آیه قرآن «یومنون بالغیب» داشتند و اظهار می‌کردند که شرط زیستن در ایمان به غیب بوده است. همچنین در خصوص مقوله ادراک نیز که پس از آگاهی ایجاد می‌شود، اکثر مصاحبه‌شوندگان حتی بدون آگاهی از اندیشه ملاصدرا، ادراک را نخست در شناخت انسان از خود که منجر به شناخت او از خواست‌ها و نیازهایش می‌شود، دانستند. آن‌ها اشاره‌ای به گونه‌های معماری بومی و روستایی در ایران داشتند و روستاییان را معمارهایی باکمال تر می‌دانستند که به این سطح از ادراک رسیده‌اند و تمامی نیازهایشان را در ساختارهای معمارانه پایدار روستایی بنا نهاده‌اند. مقوله‌ای دیگر از محور راهبرد، مقوله برخورد انسانی می‌باشد. پیش‌تر اشاره شد که صدرالمتألهین فاعل مباشر حرکت را طبیعت دانسته است. کنش انسان به عنوان محور اصلی هستی، در تعیین نوع حرکت مؤثر می‌باشد؛ که بنا به اعتقاد برخی از مصاحبه‌شوندگان، این کنش در تعیین نوع حرکت در جوهر مؤثر می‌باشد. این همان مقوله برخورد انسانی است که برآمده از کنش انسان می‌باشد. شاید بتوان راهبردی‌ترین مقوله این محور را مقوله طبیعت دوستی دانست که امری جوهری است. همان‌گونه که حکیم ملاهادی سبزواری در حواشی مشهد اول اشاره دارند که «از آنجا که مابالعرض به مابالذات منتهی می‌شود، در این حال می‌باید ذاتی در تجدد، به طبیعت منتهی شود. وقتی تجدد برای حرکت عرضی ذاتی باشد، وجودش از طبیعت باشد»، بنابراین طبیعت دوستی، امر ذاتی است که در جوهر انسانی نهادینه شده است. بسیاری از مصاحبه‌شوندگان به ذات طبیعت دوست انسان اشاره داشتند و برخی سعادت او را در نزدیک شدن به طبیعت می‌دانستند. مقوله دیگر نیز آزاداندیشی انسان می‌باشد؛ بنا به اعتقاد یکی از مصاحبه‌شوندگان، آزادگی اندیشه تضمین سلامت اندیشه می‌کند، اندیشه را باز نگه می‌دارد و گذار از یک فضای اندیشه معین به گذارهای بعدی برای همان فردی که اندیشه پردازی می‌کند را میسر می‌سازد. مقوله دیگر بهره‌مندی صحیح از منابع می‌باشد که می‌توان اظهار نمود این مقوله منتج از کلیه مقولات راهبردی اشاره شده می‌باشد. ادراک

انسان از طبیعت و ذات طبیعت دوست او، به همراه نگاه آزاداندیشانه‌اش، او را به سمت بهره‌مندی صحیح از منابع سوق می‌دهد. این مسئله را نه فقط در مواردی که صدرالتالیهن به آن اشاره داشته است، بلکه در کلیه آموزه‌های دینی نیز می‌توان یافت.

محور زمینه، معرف مقوله‌هایی است که شرایط زمینه‌ای شکل‌گیری راهبرد را ایجاد می‌نمایند. این مقوله‌ها عبارت‌اند از: امکانات طبیعت، حقیقت‌جویی، کمال‌گرایی، نیاز به طبیعت، جامعیت فلسفه حرکت جوهری، معنای انسان. مهم‌ترین این مقوله‌ها جامعیت فلسفه حرکت جوهری می‌باشد که اصل اول آن حرکت از قوه به فعل است و صدرالمتالیهن آن را اصلی اساسی در طبیعت می‌داند؛ بنابراین اشراف به این فلسفه انسان را به سمت مقوله دیگری از محور زمینه یعنی حقیقت‌جویی و درنهایت کمال‌گرایی سوق می‌دهد. این دو مقوله از شروط حرکت جوهری می‌باشند که در نهاد انسانی و کل عالم طبیعت نهادینه شده است. درخصوص مقوله حقیقت‌جویی، بسیاری از مصاحبه‌شوندگان اشاره‌ای به سفر درونی انسان داشتند که این مسئله از مبانی اصلی اسفار ملاصدرا می‌باشد؛ بنابراین به هیچ دوره خاصی اطلاق نمی‌شود و همواره در زندگی انسان جاری است. درخصوص مقول کمال‌گرایی، علاوه بر اشاره به نقش فطری کمال‌گرایی در انسان، برخی از مصاحبه‌شوندگان این مسئله را در کشاورزی و رشد گیاهان که نشان از ذات کمال‌گرای آن‌ها می‌باشد، دانستند. دو مقوله امکانات طبیعت و نیاز به طبیعت، نیز از مقولات زمینه‌ای وابسته به هم می‌باشند. برخی از مصاحبه‌شوندگان اشاره‌ای به امکاناتی که طبیعت در اختیار انسان می‌گذارد تا او را به استخدام خویش درآورند و مسیر زندگی کمال‌گرای خود را بیمایند، داشتند. درخصوص مقوله نیاز به طبیعت نیز بسیاری از مصاحبه‌شوندگان اشاره‌ای به ساخت انواع فضاهاى سبز در کلیه ادوار تاریخی توسط بشر داشتند. آن‌ها رفتن به طبیعت در هر زمان و حالت روحی انسان را، نشأت گرفته از نوعی نیاز روحی وی نسبت به طبیعت دانسته‌اند. موارد ذکر شد متذکر مسائلی است که صدرالمتالیهن درخصوص جوهر طبیعت یادآور شده‌اند که پیش‌تر به آن اشاره شده است. مقوله دیگر از محور زمینه، معنای انسان می‌باشد. این مقوله همان شناخت جوهری انسان از خود است که عامل حرکت وی

می‌شود. یکی از مصاحبه‌شودگان پرسشی را درخصوص این مقوله مطرح می‌کند که معنای انسان می‌تواند اشاره به خلیفه‌الله یا اشاره به حیوان ناطق داشته باشد. در این صورت رفتار او نسبت به طبیعت تغییر خواهد کرد.

محور دیگر این پارادایم که بر محور راهبرد تأثیر می‌گذارد، محور شرایط مداخله‌گر می‌باشد. سه مقوله، تأثیرات اقلیمی، اندیشه راکد، معناگرایی از ارکان این محور هستند. تأثیرات اقلیمی یک حرکت جوی و طبیعی است که می‌تواند بر طبیعت تأثیر مثبت یا منفی داشته باشد و در حیطه رفتارها و کنش انسانی نمی‌باشد. البته باید این نکته را متذکر شد که رفتار نامناسب انسان‌ها در زمینه تولیدات صنعتی و همچنین ساخت‌وسازهای غلط بر نابسامانی چرخه محیط‌زیست تأثیر بسزایی داشته است. مسئله مهم دیگر، مقوله اندیشه راکد است که متغیر مزاحم در مسیر کمال انسانی خواهد بود. یکی از مصاحبه‌شوندگان، عدم وجود فلاسفه‌ای چون صدرالمتألهین در دوره‌های اخیر را از عوامل عقب رفت کیفیت زندگی انسانی دانسته‌اند؛ زیرا زمانی که جوشش فکری نباشد دیگر در جای‌جای زندگی انسان تحول جوهری اتفاق نخواهد افتاد، چه رسد به معماری. همچنین مقوله اندیشه راکد، اشاره‌ای به جامعه فکری مبارزه‌طلب با آموزه‌های فلسفی که ارتباط دوسویه علوم نوین و آموزه‌های معنوی و فلسفی را غیرممکن می‌دانند و حاضر به پذیرش آن نمی‌باشند، دارد؛ و در نهایت مقوله معناگرایی؛ این مقوله نیز به نحوه برخورد و تداعی معانی در ذهن افراد مختلف که می‌تواند تأثیرات منفی یا مثبت داشته باشد اشاره دارد.

آخرین محور پارادایم به‌دست آمده، محور دستاورد می‌باشد که متشکل از مقوله‌هایی است که نتایج نهایی چنین مسیر تفکری را در چند مقوله بیان می‌نماید. مقوله‌های نهایی به‌دست آمده عبارت‌اند از: توسعه انسانی، بالندگی، تغییر انسانی. با توجه به نکاتی که درخصوص مقوله تغییر انسانی از مصاحبه‌ها به‌دست آمده است، تغییر در انسان همچون حرکت می‌باشد که یک لحظه بعد متفاوت از لحظه قبل است؛ بنابراین خواست‌ها و نیازهای انسانی، دائماً در مسیر تغییر می‌باشند. چنین تغییری در لایه عمیق‌تر، توجه انسان به درون خویش است که در رفتار او انعکاس می‌یابد. اگر چنین تغییری را به‌صورت مثبت در نظر

بگیریم عامل توسعه انسانی می‌گردد. برخی از مصاحبه‌شوندگان توسعه انسانی را در روند جهانی و جهان‌شمول اندیشیدن انسان دانسته‌اند، برخی دیگر بر این اعتقاد بودند که زمانی که انسان در پی ارائه راهکارهای بهتر و با کیفیت‌تر زیستن باشد، به توسعه انسانی دست‌یافته است. مقوله نهایی محور دستاورد پارادایم، مقوله بالندگی است. این مقوله به‌نوعی غایت مسئله حرکت جوهری در نهاد انسان می‌باشد. همان‌گونه که صدرالمتالهین در خصوص انسان در باب هشتم سفر چهارم اسفار بیان می‌کند که: «انسان طبیعی، نوع واحد حقیقی است؛ انسان نوعی طبیعی است و مرکب از ماده عنصری دارای مزاج معتدل بشری و مرکب از صورت کمالی، یعنی نفسی که تعلق بدو دارد و حافظ مزاجش و فاعل افعال و اعمالی که بدو اختصاص دارد می‌باشد»؛ برطبق نتایجی که به‌دست آمده است که قابل تطبیق با مسئله ذکر شده است، حرکت کمالی انسان نخست یک خواست درونی است و سپس از رفتار او با محیط پیرامون، زیست‌گاه‌های بشری، معماری آغاز می‌شود. انسانی که خود را جزئی از طبیعت می‌داند و فاعل به تسخیر و نه بهره‌برداری است، تغییر یافته است. رفتارهای فیزیکی انسان بر زندگی معنوی او تأثیر دارد و عاملی در جهت توسعه‌یافتگی او می‌شود. این سفر کمال‌گرا از محیط مادی و رفتارهای کاربردی تا تحولات جوهری درونی در نهاد انسانی، روشنگر مسیری برای انسان خواهد بود تا هم بر جهان فیزیکی و مادی خود و هم بر دنیای درونی‌اش تأثیر داشته باشد و روشنگر حقیقت گردد. چنین انسانی بالنده است و جوهر درونی‌اش تعالی یافته است.

می‌توان به‌عنوان نتیجه نهایی اظهار نمود که تغییر معنایی در عملکرد انسانی، نخستین تحول رفتاری و روحانی در نهاد انسان و آغازگر سفر رو به کمال وی می‌باشد که منجر به توسعه انسانی می‌گردد. توسعه انسانی بر زندگی شخصی و اجتماعی افراد جامعه بشری تأثیر گذاشته و غایت این مسئله منجر به مقوله بالندگی که به‌نوعی همان تحول جوهری در جان آدمی است و عامل ارتقا کیفیت زندگی افراد می‌گردد، می‌شود.

پژوهش انجام شده مبرهن لزوم اهمیت به مطالعات میان‌رشته‌ای جهت دست یافتن به سعادت بیشتر بشری می‌باشد. انسان قرن حاضر که غرق در عالم مادی است از معنویت به

دورافتاده است، بی توجه به این نکته که هر آنچه می‌آفریند محصول خلاقیتی است که هسته آن از ازل در نهاد وی گذاشته شده و معنا گردیده است. لذا بررسی آموزه‌های فلسفی و مطالعات تطبیقی آن‌ها با علوم نوین، روشنگر مسیری خواهد شد که بر ارتقا کیفیت زندگی انسان امروز تأثیر خواهد داشت.

ORCID

Jana Arabzadeh		https://orcid.org/0000-0003-2640-5156
Hasan Bolkhari Ghahi		https://orcid.org/0000-0002-6304-4815
Seyed Majid Mofidi Shemirani		https://orcid.org/0000-0001-5388-7045
Iraj Etesam		https://orcid.org/0000-0002-6073-4220
Azadeh Shahcheraghi		https://orcid.org/0000-0003-1947-2772

منابع

- قرآن. (۱۳۷۶). ترجمه بهاءالدین خرمشاهی، تهران، انتشارات جامی، انتشارات نیلوفر
- ایلیاده، میرچا. (۱۳۷۶). رساله در تاریخ ادیان. ترجمه جلال ستاری، تهران، سروش
- جوادی آملی، عبدالله. (۱۳۷۵). رحیق مختوم، شرح حکمت متعالیه. بخش یکم از جلد اول، قم، مرکز نشر اسرا.
- جوادی آملی، عبدالله. (۱۳۸۶). اسلام و محیطزیست، قم، مرکز نشر اسرا.
- حسن زاده آملی، حسن. (بی تا). گشتی در حرکت. تهران، مرکز نشر فرهنگی رجا.
- دادور، ابوالقاسم و روزبهانی، رؤیا. (۱۳۹۷). نقش طبیعت در شکل‌گیری اساطیر ایران، تهران، نشر مهرنوروز
- صدرالمتألهین شیرازی، ملاصدرا. (۱۳۹۱). شواهد الربوبیه. ترجمه علی بابایی، تهران، انتشارات مولی
- صدرالمتألهین شیرازی، ملاصدرا. (۱۳۹۲). حکمت المتعالیه در اسفار عقلی اربعه. سفر چهارم از خلق به خلق. ترجمه محمد خواجوی، تهران، انتشارات مولی
- محقق داماد، سید مصطفی. (۱۳۹۳). الهیات محیطزیست، تهران، موسسه پژوهشی حکمت و فلسفه ایران
- مینوی خرد. (۱۳۶۴). ترجمه احمد تفضلی، تهران، انتشارات توس.
- نصر، سید حسین. (۱۳۷۹). انسان و طبیعت (بحران معنوی انسان متجدد). ترجمه دکتر عبدالکریم گواهی، تهران، دفتر نشر فرهنگ اسلامی
- نصر، سید حسین. (۱۳۸۲). آموزه‌های صوفیان، از دیروز تا امروز. ترجمه دکتر حسین حیدری، محمدهادی امینی، تهران، قصیده سرا
- نصر، سید حسین. (۱۳۸۵). دین و نظم طبیعت. ترجمه انشاءالله رحمتی. - تهران، نشر نی

References

- Browning, William. Ryan, Catherina & Clancy, Joseph. (2014). *14 patterns of Biophilic Design, Improving Health and well-being in the build environment*, New York, Terrapin Bright Green

- Gillis, Kaitlyn & Gatersleben, Birgitta. (2015). A Review of Psychological Literature on the Health and Wellbeing Benefits of Biophilic Design, *Buildings Journal*, Volume 5
- Wilson, E.O. (1984). *Biophilia*; Harvard University Press, Cambridge, MS, USA.

References [in Persian]

- Quran, (1997). Translated by Bahauddin Khorramshahi, Tehran, Jami Publications, Niloufar Publications. [in Persian]
- Dadvar, Abulqasem & Rozbahani, Roya. (2017). *The role of nature in the formation of Iranian mythology*, Tehran, Mehrmuroz Publishing. [in Persian]
- Hassanzadeh Amoli, Hassan. (N.D.). *A tour on the move*, Tehran, Raja Cultural Publishing Center. [in Persian]
- Iliadeh, Mircha. (1997). *A treatise on the history of religions*. Translated by Jalal Sattari, Tehran, Soroush. [in Persian]
- Javadi Amoli, Abdullah. (1996). *Raheeq Makhtoum, description of transcendental wisdom*. The first part of the first volume, Qom, Asra Publishing Center. [in Persian]
- Javadi Amoli, Abdullah. (2007). *Islam and environment*, Qom, Asra Publishing Center. [in Persian]
- Minouy-e Kherad (1985). Translation by Ahmad Tafazoli. - Tehran, Tous Publications. [in Persian]
- Mohaghegh Damad, Seyyed Mustafa. (2013). *Environmental Theology*, Tehran, Hikmat and Philosophy Research Institute of Iran. [in Persian]
- Nasr, Seyyed Hossein. (2000). *Man and nature (spiritual crisis of modern man)*. Translated by Dr. Abdul Kareem Govahi, Tehran, Islamic Culture Publishing House. [in Persian]
- Nasr, Seyyed Hossein. (2003). *Sufi teachings, from yesterday to today*. Translated by Dr. Hossein Heydari, Mohammad Hadi Amini. - Tehran, Qasideh Sara. [in Persian]
- Nasr, Seyyed Hossein. (2006). *Religion and the order of nature*. Translated by Ensha'allah Rahmati, Tehran, Ney Publishing. [in Persian]
- Sadr al-Mutalahin Shirazi, Mulla Sadra. (2011). *The evidence of al-Rubiyyah*. Translated by Ali Babaei, Tehran, Mola Publications. [in Persian]

Sadr al-Mutalahin Shirazi, Mulla Sadra. (2012). *Hikmat al-Mutaliyyah Dar Asfar Aqli Arba'ah. The fourth journey from people to people. Translated by Mohammad Khajavi, Tehran, Mola Publications. [in Persian]*

استناد به این مقاله: عربزاده، جانا، بلخاری قهی، حسن، مفیدی شمیرانی، سید مجید، اعتصام، ایرج و شاهچراغی، آزاده. (۱۴۰۲). رابطه معنایی میان انسان و طبیعت مبتنی بر بنیاد حکمت متعالیه (نقش گرایش‌های زیست دوستی انسان در تعالی و کمال او)، فصلنامه علمی بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۰(۳۶)، ۱۱۵-۱۵۵.

DOI: 10.22054/jks.2023.73727.1578



Name of Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Investigating the Relationship between Strategic Planning and Evidence Based Librarianship from the Viewpoint of Managers and Librarians in Kermanshah University Libraries

Mahnaz Namdari 

Master of Knowledge and Information Science,
Razi university, Kermanshah, Kermanshah, Iran

Mahmoud Moradi *

Associate Professor, Department of Knowledge and
Information Science, Razi university, Kermanshah,
Kermanshah, Iran

Saleh Rahimi 

Associate Professor, Department of Knowledge and
Information Science, Razi university, Kermanshah,
Kermanshah, Iran

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between strategic planning and evidence-based librarianship from the viewpoint of managers and librarians in academic libraries of Kermanshah. The present study is applied in a descriptive-survey method. The survey community consists of directors and librarians of academic Libraries in Kermanshah, which is a total of 75 people. The sample size was determined using a Morgan sampling table of 63 people. The data gathering tool consists of two strategic planning and evidence-based bibliography questionnaires. In the descriptive statistics section, statistical indicators such as mean, fashion, standard deviation, abundance and percentage of frequency, as well as inferential analysis of Pearson correlation coefficient, were used by using SPSS version 22 done. The findings of this study showed that the strategic planning of academic libraries and evidence-based librarianship of managers and librarians in academic libraries of Kermanshah is relatively weak. Also, in relation to the main objective of the research, it was found that there is a

* Corresponding Author: mmoradi44@gmail.com

How to Cite: Namdari, M., Moradi, M., Rahimi, S. (2023). Investigating the Relationship between Strategic Planning and Evidence Based Librarianship from the Viewpoint of Managers and Librarians in Kermanshah University Libraries, *Journal of Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 10(36), 157-187.

relationship between strategic planning and evidence-based librarianship and the amount of this relationship It is equal to $r = 525$. Also, among the components of evidence-based librarianship, strategic planning has the highest relationship with the evaluation of results with a correlation coefficient of 536.0 and the least correlation with evidence evaluation with a correlation coefficient of 0.278 has it. Academic libraries have poor performance in implementing strategic planning and the use of evidence-based librarianship. In addition, evidence-based librarianship, having an informational approach and developing knowledge and being equipped with a detailed and structured framework in five stages of compilation of the question, obtaining evidence, evaluating evidence, applying evidence and evaluating the effectiveness of the operational plan, high capacity in the implementation of the process Strategic planning. The five steps mentioned in evidence-based libraries actually provide the appropriate framework for the best possible implementation of strategic planning. The strategic planning process is also required to identify issues, set goals, adopt strategies and predict outcomes for approaches to information gathering, critical analysis, and information organization, so library-based knowledge is to be compiled with knowledge capital it can be the focus of strategic planning.

Keywords: Strategic Planning, Evidence-Based Librarianship, Managers, Librarians, University Libraries.

1. Introduction

At the present time, the advancement of technology in every field has accelerated to such an extent that its effects are evident everywhere, so people do not use previous methods to meet their needs. It is in this situation that institutions, organizations, bodies, etc., must change in order to maintain their survival and be present in the competition scene, otherwise, they will face challenges. Libraries are among these organizations.

If libraries want to move forward with changes and developments and continue their development and evolution, they must have a plan. One of the plans that are proposed in libraries, especially in university libraries, is "strategic planning", having a strategic plan that has a specific time frame, a set of processes or should include special components appropriate for each library, examine the external environment and give a better understanding of the current and future state of the library and create a competitive advantage (Bayat and Esfandiari Moghadam, 2014, p. 85).

The strategic planning process in this research is considered based on Bryson's authentic model (2013), the components that Bryson considered for this process in the book *Strategic Planning in Government, Public and Non-Profit Organizations* include: 1) initial agreement, 2) determining organizational tasks, 3) analyzing stakeholders, 4) mission, 5) understanding the organizational environment, 6) determining strategic issues, 7) determining strategy, 8) describing plans and actions, 9) vision of the organization and 10) operational plan.

David (2013) believes that information is updated from moment to moment, as a result, information collection, analysis, and sending and receiving this information affects strategic decisions. It should be noted that information is effective in strategic planning if it is obtained from scientific research and research results and has scientific support in general.

The main question of the research is how to rely on evidence-based librarianship with the components of 1) asking/formulating a detailed question in one of the subject areas of librarianship, 2) obtaining/finding the most appropriate evidence, 3) evaluating 4) applying and 5) evaluating the results, to strategic planning with the components of 1) initial agreement, 2) determining organizational

tasks, 3) stakeholder analysis, 4) mission, 5) understanding the organizational environment, 6) determining strategic issues, 7) determining the strategy, 8) describing plans and actions, 9) vision of the organization and 10) operational plan helped. According to the purpose, the current research aims to answer the following questions:

1. To what extent is the state of strategic planning of university libraries in Kermanshah based on strategic planning components?
2. To what extent is the awareness of evidence-based librarianship among managers and librarians of university libraries in Kermanshah based on the components of evidence-based librarianship?
3. What is the relationship between strategic planning and evidence-based librarianship components from the point of view of university library managers and librarians?

2. Literature Review

According to the definitions of Elsan and Eddy (1982, p. 4), strategic planning is "a systematic effort, in order to make decisions and carry out fundamental activities that shape the nature and how and why of the organization's actions" in ideally, strategic planning requires gathering extensive and effective information, defining the organization's mission as well as strategic issues, and finally carefully examining various solutions to achieve organizational goals and the future results of current decisions (Bryson, 2010, p. 19).

Alphabet of strategic planning

A: Where are we?

B: Where do we want to be?

A: How to reach the destination

Planning in the library is not a new phenomenon. The expansion of the use of strategic planning in libraries and the desired results were among the factors that led library managers to strategic planning. Strategic planning in a general perspective leads to the development of understanding and awareness of how the library participates in the development of society.

The concept of evidence-based librarianship

Evidence-based librarianship means the optimal use of existing research findings in compiling and revising the professional activities of librarians and information specialists. Evidence-based librarianship, with a history of ten years, is considered a relatively new approach in

this field, based on which librarians first collect and interpret scientific findings and then create the necessary context for integrating new knowledge to provide their own professional activities. (Mansourian, 2019)

Since the idea of evidence-based librarianship was first proposed, its proponents have tried to develop a conceptual framework, principles, and steps for it that would help information professionals understand it and enable them to combine it with their professional performance (Lerdal, 2002). Evidence-based librarianship provides a self-correcting framework in such a way that until new information becomes available, it suggests new directions or methods, Cromley and Kofogianakis (2006).

3. Methodology

The present study was descriptive and conducted in a survey method. The statistical population of this study is librarians of Kermanshah University Libraries, which is a total of 63 people. Due to the limited number of people in the statistical population, therefore, sampling has been considered in the research. The data collection tools were two researcher-made questionnaires, strategic planning, and evidence-based librarianship.

4. Conclusion


University libraries perform poorly in terms of implementing strategic planning and using evidence-based librarianship, so it seems that they still follow the previous routine in managing library affairs and providing services.


Evidence-based librarianship with an approach to seeking information and expanding knowledge and having a detailed and regulated framework in five stages of formulating questions, obtaining evidence, evaluating evidence, using evidence, and evaluating the effectiveness of the operational plan, has a high capacity in implementing the process. It has strategic planning. Evidence-based librarianship by understanding and recognizing the need and formulating the question in the first stage, extracting valid evidence and finally creating opportunities in the second stage, prioritizing refereed sources in the third stage, and providing a solution with scientific support in the fourth stage, and by examining the effects of the decisions taken in the fifth stage, respectively, leads to


transparency and understanding of the problem, to smoothing the detailed information about the problem in question and creating a strategy, to evaluating the strategy and achieving an effective strategy, not sacrificing time and resources in wrong decisions, increasing awareness and knowledge regarding the effectiveness of a strategy, and will be effective in strategic planning.

The process of strategic planning in order to identify issues, determine goals, adopt strategies, and predict results requires approaches to gather information, critical analysis, and organization of information, so evidence-based librarianship with accumulated knowledge can be the focus of strategic planning. In other words, evidence-based librarianship acts as a tool in providing detailed information related to the subject for strategic planning, and the effectiveness of this information is to be placed in the framework of the evidence-based librarianship approach. In this way, the information produced in evidence-based librarianship will play a decisive role in strategic planning.

بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی بر شواهد از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه

مهناز نامداری  | کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

محمود مرادی * | استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

صالح رحیمی  | استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

چکیده

هدف این پژوهش تعیین رابطه برنامه‌ریزی راهبردی با کتابداری مبتنی بر شواهد از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه است. پژوهش حاضر از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی-توصیفی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه تشکیل می‌دهند که در مجموع ۷۵ نفر هستند. حجم نمونه با استفاده از جدول نمونه‌گیری مورگان ۶۳ نفر تعیین شد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل دو پرسشنامه برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی بر شواهد است. در بخش آمار توصیفی از شاخص‌های آماری نظیر: میانگین، مد (نما)، انحراف استاندارد، فراوانی و درصد فراوانی و همچنین در بخش تحلیل استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون، با استفاده از ویرایش ۲۲ نرم‌افزار اسپاس انجام شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد وضعیت برنامه‌ریزی راهبردی کتابخانه‌های دانشگاهی و وضعیت کتابداری مبتنی بر شواهد مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه، در سطح نسبتاً ضعیفی است، همچنین در رابطه با هدف اصلی پژوهش نیز مشخص شد که بین برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی بر شواهد رابطه وجود دارد و مقدار این رابطه برابر است با $r=0/525$ ، همچنین از بین مؤلفه‌های کتابداری مبتنی بر شواهد، برنامه‌ریزی راهبردی بیشترین رابطه را با ارزیابی نتایج با ضریب همبستگی $0/536$ و کم‌ترین رابطه را با ارزیابی شواهد

* نویسنده مسئول: mmoradi44@gmail.com

با ضریب همبستگی ۰/۲۷۸ دارد. کتابخانه‌های دانشگاهی نسبت به اجرای برنامه‌ریزی راهبردی و به‌کارگیری کتابداری مبتنی بر شواهد عملکرد ضعیفی دارند، افزون بر این کتابداری مبتنی بر شواهد با داشتن رویکرد اطلاع‌جویی و گسترش دانش و برخوردار بودن از چارچوبی دقیق و تنظیم‌شده در پنج مرحله تدوین سؤال، کسب شواهد، ارزیابی شواهد، به‌کارگیری شواهد و ارزیابی اثربخشی طرح عملیاتی، ظرفیت بالایی در اجرای فرایند برنامه‌ریزی راهبردی دارد. پنج مرحله‌ی ذکرشده در کتابداری مبتنی بر شواهد در واقع بسترهای مناسب و لازم را برای اجرای هرچه بهتر برنامه‌ریزی راهبردی فراهم می‌آورد. فرایند برنامه‌ریزی راهبردی نیز به‌منظور شناخت مسائل، تعیین اهداف، اتخاذ راهبرد و پیش‌بینی نتایج به رویکردهایی جهت گردآوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل انتقادی و سازمان‌دهی اطلاعات نیاز پیدا می‌کند، بنابراین کتابداری مبتنی بر شواهد با سرمایه دانشی گردآوری‌شده خود می‌تواند کانون توجه برنامه‌ریزی راهبردی قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: برنامه‌ریزی راهبردی، کتابداری مبتنی بر شواهد، مدیران، کتابداران، کتابخانه‌های دانشگاه.

مقدمه

در زمان حاضر پیشرفت فناوری در هر زمینه به حدی شتاب گرفته است که آثار آن در همه‌جا مشهود است و بالطبع امکانات جدیدتر و بهتری هم در اختیار افراد قرار گرفته است، به طوری که اشخاص به منظور رفع نیاز خود از روش‌های قبلی استفاده نمی‌کنند. در این شرایط است که مؤسسه‌ها، سازمان‌ها، ارگان‌ها و غیره به منظور حفظ بقای خود و حضور در صحنه رقابت باید تغییر کنند، در غیر این صورت با چالش مواجه خواهند شد. از جمله‌ی این سازمان‌ها، کتابخانه‌ها هستند. در گذشته کتابخانه‌ها به عنوان مراکزی اطلاعاتی، تنها مجرای دسترسی به اطلاعات بودند. در حال حاضر با وجود اینترنت و شبکه وب، پایگاه‌های اطلاعاتی، مجلات الکترونیکی به یکی از مجراهای دسترسی به اطلاعات تبدیل شده‌اند.

کتابخانه‌ها اگر بخواهند با تغییر و تحولات پیش روند و به توسعه و تحول خود ادامه دهند بایستی برنامه‌ریزی داشته باشند. یکی از برنامه‌ریزی‌هایی که در کتابخانه‌ها به ویژه در کتابخانه‌های دانشگاهی مطرح می‌شود "برنامه‌ریزی راهبردی" است، داشتن برنامه‌ای راهبردی که دارای بازه‌ی زمانی مشخص باشد مجموعه‌ای از فرایندها یا مؤلفه‌های ویژه و متناسب با هر کتابخانه را در برگیرد، محیط بیرون را بررسی کند و درک بهتری از وضعیت موجود و آتی کتابخانه به دست دهد و مزیتی رقابتی ایجاد کند (بیات و اسفندیاری مقدم، ۱۳۹۴، ص ۸۵). برنامه‌ریزی راهبردی در کتابخانه‌های دانشگاهی ابزاری مدیریتی برای مدیران کتابخانه‌ها است که مانند سایر ابزارهای مدیریتی در جهت به کارگیری قابلیت‌های موجود کتابخانه‌ها برای رسیدن به اهداف تعیین شده آن‌ها تمرکز دارد.

فرایند برنامه‌ریزی راهبردی در این پژوهش بر اساس مدل معتبر برایسون^۱ (۱۳۹۰) در نظر گرفته شده است، مؤلفه‌هایی که برایسون برای این فرایند در کتاب برنامه‌ریزی راهبردی در سازمان‌های دولتی، عمومی و غیرانتفاعی در نظر گرفته است شامل: (۱) توافق اولیه، (۲) تعیین وظایف سازمانی، (۳) تحلیل ذینفعان، (۴) مأموریت، (۵) شناخت محیط

1. Bryson

سازمانی، ۶) تعیین موضوعات راهبردی، ۷) تعیین راهبرد، ۸) شرح طرح‌ها و اقدامات، ۹) چشم‌انداز سازمان و ۱۰) برنامه عملیاتی می‌باشد.

دیوید^۱ (۱۳۹۳) معتقد است که اطلاعات لحظه‌به‌لحظه به‌روز می‌شود در نتیجه، جمع‌آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل و ارسال و دریافت این اطلاعات بر تصمیمات راهبردی تأثیر دارد. لازم به ذکر است اطلاعات در صورتی بر برنامه‌ریزی راهبردی اثربخش است که از پژوهش‌های علمی و نتایج تحقیقات حاصل شده باشد و به‌طور کلی پشتوانه علمی داشته باشد. در سال ۲۰۰۰ الدر^۲ با انتشار مقاله‌ای تحت عنوان "مروری بر کتابداری مبتنی بر شواهد"^۳ به تعریف این رویکرد پرداخت که بر اساس آن ابتدا مدیران و کتابداران به گردآوری و تفسیر یافته‌های علمی می‌پردازند و سپس زمینه لازم را برای تلفیق دانش جدید در فعالیت‌های حرفه‌ای خود فراهم می‌آورند. به زبانی ساده‌تر، کتابداری مبتنی بر شواهد یعنی تلاش برای بهبود خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از طریق پیوند میان دو عرصه نظر و عمل. به این ترتیب، هر تصمیمی که با رویکرد مبتنی بر شواهد گرفته شود پشتوانه‌ای پژوهشی دارد و خود می‌تواند الگویی برای تصمیم‌های مشابه در شرایط مشابه باشد. پس می‌توان گفت رویکرد کتابداری مبتنی بر شواهد، می‌تواند اطلاعات لازم برای برنامه‌ریزی راهبردی را فراهم آورد (منصوریان، ۱۳۸۹).

به‌طور خلاصه می‌توان گفت به‌منظور تصمیم‌گیری در اجرای برنامه‌ها و هم‌چنین جلوگیری از اشتباهات و افزایش کارایی کتابخانه، داشتن دانش کافی و برخورداری از مهارت‌های کسب اطلاعات برای مدیران و کتابداران در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی لازم و ضروری است. سؤال اصلی پژوهش این است که چگونه می‌توان با تکیه بر کتابداری مبتنی بر شواهد با مؤلفه‌های (۱) سؤال کردن/ تدوین پرسشی دقیق در یکی از زمینه‌های موضوعی کتابداری، (۲) کسب کردن/ یافتن مناسب‌ترین شواهد، (۳) ارزیابی

1. David
2. Eldredge
3. Evidence-based Librarianship

کردن، ۴) به کارگیری و ۵) ارزشیابی نتایج، به برنامه‌ریزی راهبردی با مؤلفه‌های ۱) توافق اولیه، ۲) تعیین وظایف سازمانی، ۳) تحلیل ذینفعان، ۴) مأموریت، ۵) شناخت محیط سازمانی، ۶) تعیین موضوعات راهبردی، ۷) تعیین راهبرد، ۸) شرح طرح‌ها و اقدامات، ۹) چشم‌انداز سازمان و ۱۰) برنامه عملیاتی کمک کرد؛ بنابراین، در این پژوهش سعی شده است رابطه‌ی کتابداری مبتنی بر شواهد با برنامه‌ریزی راهبردی بررسی شود، به این منظور لازم است میزان آگاهی و دیدگاه کتابداران نسبت به کتابداری مبتنی بر شواهد و میزان برخورداری کتابخانه‌ها از برنامه‌ریزی راهبردی تعیین شود تا مشخص شود آیا این مهارت در تحقق اهداف برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی بر شواهد کتابخانه‌های دانشگاهی مؤثر بوده است؟ به‌طور کلی بررسی متون مربوط به این دو رویکرد نشان می‌دهد که مطالعه برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی بر شواهد به‌طور مستقل در برخی زمینه‌های علمی، مورد توجه نویسندگان قرار گرفته است. ازجمله‌ی این پژوهش‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد.

ابویی اردکان و آذرپور (۱۳۹۱) در مقاله پژوهشی با عنوان "برنامه‌ریزی راهبردی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی: چالش‌های رویکرد برنامه‌ریزی به راهبرد" بیان می‌دارند کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ازجمله سازمان‌هایی هستند که به‌شدت تحت تأثیر تحولات محیطی هستند؛ بنابراین، توجه به برنامه‌ریزی راهبردی می‌تواند بهترین راه‌حل برای هماهنگی و پاسخ‌گویی به تغییرات مداوم پیرامونی سازمان باشد. به‌طور کلی، برنامه‌ریزی راهبردی نقش دوگانه مرتبط ساختن سازمان و افرادش را با محیط و ایجاد وحدت و جهت در انجام فعالیت‌هایش ایفا می‌کند. محمداسماعیل، خانلرخانی و تارم (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "برنامه‌ریزی و طراحی خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی" به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌های تخصصی به‌عنوان یکی از نمادهای سیستم‌های اطلاعاتی با توجه به مجموعه و مخاطب خاص خود نیازمند برنامه‌ریزی صحیح برای ادامه‌ی خدمات و پویایی هر چه بهتر می‌باشد. تغییرات روزافزون در سیستم‌های اطلاعاتی یکی از عوامل تضمین‌کننده بقاء و ماندگاری این محیط‌هاست.

بازبین، چشمه سهرابی و مرادی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی کتابداران و کتابداری مبتنی بر شواهد در کتابخانه‌های دانشگاهی"، به این نتیجه رسیدند که بین همه مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی با کتابداری مبتنی بر شواهد رابطه وجود دارد بدین معنی که سواد اطلاعاتی بالای کتابداران، منجر به استفاده بیشتر از رویکرد کتابداری مبتنی بر شواهد می‌شود. جانسون^۱ (۱۹۹۴) تحقیقی را با عنوان "برنامه‌ریزی راهبردی برای کتابخانه‌های به‌روز" که با روش توصیفی و مطالعه موردی انجام داد، بیشتر به مسائل نظری پرداخته و این مسئله را گوش زد نموده است که برنامه‌ریزی راهبردی پتانسیل و یا نیروی بالقوه‌ای برای رسیدن به اهداف کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دارا است؛ و ناکامی در برنامه‌ریزی راهبردی یکی از مهم‌ترین مشکلات کتابخانه‌ها به حساب می‌آید. گرمانو، استرچ‌استفنسون^۲ (۲۰۱۲) در تحقیق خود با عنوان "ارزش برنامه‌ریزی استراتژیک برای کتابخانه‌ها" به بررسی نقش بازاریابی در برنامه‌ریزی استراتژیک و همچنین کار تفکر انتقادی که توسط پرسنل بازاریابی انجام می‌شود پرداختند در واقع هدف آن‌ها این بود که کتابخانه‌ها چگونه می‌توانند تلاش‌های بازاریابی و زیرساخت‌های فروش را در فرایند برنامه‌ریزی استراتژیک خود ترکیب کنند تا کارایی برنامه‌های خود را افزایش دهند؛ و به این نتیجه رسیدند که به‌منظور درک برنامه‌ریزی استراتژیک، کتابخانه‌ها نیاز به دیدگاه پیچیده‌ای از فرایند برنامه‌ریزی دارند همچنین کتابخانه‌ها به‌عنوان سازمان‌های غیرفعال به‌ندرت قادر به ایجاد استراتژی مبتنی بر درآمد هستند. در عوض، کتابخانه‌ها باید بر روی استراتژی‌هایی که ایجاد ارزش را تشویق می‌کنند تمرکز کنند. واد^۳ (۲۰۱۳) در مقاله پژوهشی با عنوان "تحول کتابخانه: نقش برنامه‌ریزی استراتژیک، بازاریابی و روابط خارجی و خدمات مشترک در توسعه کتابخانه ملی اسکاتلند" بیان می‌کند که توسعه برنامه‌ریزی استراتژیک، در کتابخانه ملی اسکاتلند به‌عنوان یک روش پایه نقش جدیدی را در داخل و خارج از اسکاتلند به دست می‌دهد. برنامه‌ریزی طولانی‌مدت با بهره‌گیری از

1. Johnson

2. Germano, Stretch-Stephenson

3. Wade

پیشرفت‌ها و چالش‌ها- پروژه انتقال به دیجیتال را برای کتابخانه آینده شناسایی کرده است، به این منظور نیاز به تمرکز بیرونی و توسعه یک کتابخانه چابک را به‌عنوان یک ضرورت برای آینده‌ای موفق برای کتابخانه ملی اسکاتلند معین کرده است. برنامه‌ریزی استراتژیک همچنین از توسعه موفق قوانین جدید که توسط پارلمان اسکاتلند در سال ۲۰۱۲ برای کتابخانه ملی اسکاتلند تصویب شد، حمایت می‌کند. ریچی و کاهیل^۱ (۲۰۱۴) در پژوهشی تحت عنوان "تجربیات کتابداران مدرسه با کتابداری و اطلاع‌رسانی مبتنی بر شواهد" به بررسی کتابداری و اطلاع‌رسانی مبتنی بر شواهد پرداختند. یافته‌ها حاکی از آن است که کتابداری و اطلاع‌رسانی مبتنی بر شواهد برای کتابداران مدرسه یک ابزار سیستماتیک برای ارزیابی و بازنگری برنامه کتابخانه فراهم می‌آورد، در نتیجه، ارزش یک برنامه کتابخانه مدارس را به جامعه مدرسه بزرگ‌تر نشان می‌دهد. همچنین از طریق اطلاعات کمی که طی این پژوهش از ۱۱۱ کتابدار عمومی مدارس تگزاس به اشتراک گذاشته شد، می‌توان گفت اکثریت پاسخگویان برخی از بخش‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی مبتنی بر شواهد را به کار می‌گیرند و تنها چندین نفر از پاسخ‌دهندگان در فرآیند کامل آن درگیر هستند. در پژوهش‌های انجام شده به‌ندرت به میزان کتابداری مبتنی بر شواهد و برنامه‌ریزی راهبردی توجه شده و به همین ترتیب رابطه این مهارت با برنامه‌ریزی راهبردی موردبررسی قرار نگرفته است. هدفی که در پژوهش حاضر دنبال می‌شود در مرحله اول، تعیین میزان آگاهی از کتابداری مبتنی بر شواهد در بین مدیران و کتابداران دانشگاهی و میزان برخورداری از برنامه‌ریزی راهبردی در کتابخانه‌های دانشگاهی است و در مرحله دوم، تعیین رابطه برنامه‌ریزی راهبردی با کتابداری مبتنی بر شواهد می‌باشد. با توجه به هدف، پژوهش حاضر درصدد پاسخ به پرسش‌های زیر است:

۱. وضعیت برنامه‌ریزی راهبردی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه بر اساس

مؤلفه‌های برنامه‌ریزی راهبردی در چه حدی است؟

۲. وضعیت آگاهی از کتابداری مبتنی بر شواهد در بین مدیران و کتابداران

کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه بر اساس مؤلفه‌های کتابداری مبتنی بر شواهد در چه حدی است؟

۳. چه رابطه‌ای بین برنامه‌ریزی راهبردی و مؤلفه‌های کتابداری مبتنی بر شواهد از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی وجود دارد؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به روش پیمایشی - همبستگی انجام شده است. جامعه پژوهش شامل مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه است؛ که در مجموع ۷۵ نفر هستند، حجم نمونه با استفاده از جدول نمونه‌گیری مورگان ۶۳ نفر تعیین شده. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش شامل دو پرسشنامه برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی بر شواهد می‌باشد. پرسشنامه برنامه‌ریزی راهبردی توسط رضایی در ۱۳۹۴ بر مبنای مدل برایسون (۱۹۹۹) تدوین شده است. این پرسشنامه شامل ۱۰ مؤلفه (توافق اولیه، تعیین وظایف، تحلیل ذینفعان، تنظیم بیانیه مأموریت سازمان، شناخت محیط سازمان، تعیین موضوعات راهبردی پیش‌روی سازمان، تعیین راهبردها، شرح طرح‌ها و اقدامات، تنظیم دورنمای سازمانی برای آینده و برنامه عملیاتی یک‌ساله) در قالب ۳۲ سؤال به صورت مقیاس پنج ارزشی لیکرت درجه‌بندی و اندازه‌گیری شده است. پرسشنامه کتابداری مبتنی بر شواهد توسط "بازبین" در ۱۳۹۱ تهیه و تدوین شده است، این پرسشنامه شامل ۵ مؤلفه (تدوین سؤال، یافتن شواهد، ارزیابی مدرک، به‌کارگیری شواهد و ارزیابی نتایج) در قالب ۳۸ سؤال به صورت مقیاس پنج ارزشی لیکرت درجه‌بندی و اندازه‌گیری شده است. ضریب پایایی پرسشنامه برنامه‌ریزی راهبردی در پژوهش رضایی با آلفای کرونباخ ۰/۸۶ صدم شده است، در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه ۰/۹۳ صدم شده است، همچنین ضریب پایایی پرسشنامه کتابداری مبتنی بر شواهد در پژوهش بازبین ۰/۸۹ صدم نشان داده است. در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه ۰/۹۱ صدم شده است، در نتیجه این ابزار پایایی مناسب و مطلوبی دارد. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از آمار توصیفی (فراوانی و درصد) و آمار استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون) و spss استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

توزیع فراوانی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه از نظر متغیرهای جمعیت شناختی مورد مطالعه به شرح زیر است.

با توجه به یافته‌های توصیفی از ۶۳ مدیر و کتابداری که به‌عنوان جامعه‌ی پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند ۱۷ نفر (معادل ۲۷ درصد) مذکر و ۴۶ نفر (معادل ۷۳ درصد) مؤنث می‌باشند. از نظر مقطع تحصیلی ۱۰ نفر (۱۵/۹ درصد) فوق‌دیپلم، ۲۸ نفر (۴۴/۴ درصد) کارشناسی، ۲۳ نفر (۳۶/۵ درصد) کارشناسی ارشد و ۲ نفر (۳/۲ درصد) دکتری می‌باشند. از نظر رشته تحصیلی ۴۹ نفر (۷۷/۸ درصد) کتابداری، ۱۱ نفر (۱۷/۵ درصد) سایر رشته‌های علوم انسانی و ۳ نفر (۴/۸ درصد) علوم پایه می‌باشند. از نظر سمت شغلی ۱۸ نفر (۲۸/۵۷ درصد) مدیر کتابخانه، ۳۴ نفر (۵۳/۹۶ درصد) کتابدار و ۱۱ نفر (۱۷/۵ درصد) در سایر قسمت‌ها مشغول می‌باشند.

یافته‌های سؤال اول: وضعیت برنامه‌ریزی راهبردی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه بر اساس مؤلفه‌های برنامه‌ریزی راهبردی در چه حدی است؟
میانگین: ۱-۲ امتیاز ضعیف، ۲-۳ امتیاز متوسط، ۳-۴ امتیاز خوب، ۴-۵ امتیاز بسیار خوب

جدول ۱. میانگین مؤلفه‌های برنامه‌ریزی راهبردی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه

مؤلفه‌ها	برنامه‌ریزی راهبردی	توافق اولیه	تعیین وظایف	تحلیل ذینفعان	مأموریت	محیط سازمانی	موضوعات استراتژیک	تعیین استراتژی‌ها	طرح‌ها و اقدامات	چشم‌انداز سازمان	برنامه عملیاتی
میانگین	۲/۵۸	۲/۶۶	۲/۵۹	۲/۴۹	۲/۵۲	۲/۶۵	۲/۵۰	۲/۶۳	۲/۶۰	۲/۶۷	۲/۵۲
مد	۱/۲۷	۳	۳	۲	۱/۶۷	۳	۲/۲	۳	۳	۲	۲
انحراف استاندارد	۰/۵۶	۰/۷۲	۰/۷	۰/۷۵	۰/۷	۰/۷۹	۰/۶۵	۰/۷۳	۰/۷۶	۰/۸	۰/۷۷

یافته‌های جدول شماره ۱، بیانگر این مطلب است که وضعیت برنامه‌ریزی راهبردی و

مؤلفه‌های آن در کتابخانه‌های مورد بررسی در حد متوسط است. همچنین قابل ذکر است که مؤلفه چشم‌انداز سازمان با میانگین ۲/۶۷ بالاترین میزان و مؤلفه تحلیل ذینفعان با میانگین ۲/۴۹ کم‌ترین میزان را در بین کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه به خود اختصاص داده‌اند؛ بنابراین در رابطه با سؤال اول پژوهش می‌توان گفت وضعیت برنامه‌ریزی راهبردی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه و مؤلفه‌های آن در حد متوسط است. در تحلیل این وضعیت می‌توان چنین تبیین نمود، برنامه‌ریزی راهبردی مجموعه‌ای از مفاهیم است بنابراین زمانی که یک سازمان نسبت به اجرای برنامه‌ریزی راهبردی اقدام می‌کند می‌بایست منابع لازم را برای به کارگیری آن مهیا کند. به همین جهت عوامل زیادی می‌تواند در پایین بودن میزان برنامه‌ریزی راهبردی در کتابخانه‌ها دخیل باشند از جمله: ناآشنایی مدیران با مباحث برنامه‌ریزی راهبردی، عدم آگاهی نسبت به مزایای به کارگیری برنامه‌ریزی راهبردی، نبود نیروی انسانی متخصص، بالا بودن هزینه‌های مورد نیاز برنامه‌ریزی راهبردی؛ در این پژوهش این عامل در کتابخانه‌ها که جزء سازمان‌های غیرانتفاعی محسوب می‌شوند اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند و دسترسی نداشتن به اطلاعات جامع و به موقع در مورد تحولات محیطی سازمان. هر یک از عوامل می‌توانند نقش بازدارنده نسبت به به کارگیری فرایند برنامه‌ریزی راهبردی داشته باشند؛ بنابراین کتابخانه‌ها به منظور بهره‌مندی از مزایای برنامه‌ریزی راهبردی می‌بایست نسبت به این عوامل توجه بیشتری داشته باشند.

یافته‌های سؤال دوم: وضعیت آگاهی از کتابداری مبتنی بر شواهد در بین مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه بر اساس مؤلفه‌های کتابداری مبتنی بر شواهد در چه حدی است؟

جدول ۲. میانگین مؤلفه‌های کتابداری مبتنی بر شواهد مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی

شهر کرمانشاه

مؤلفه‌ها آماره	کتابداری مبتنی بر شواهد	تدوین سؤال	یافتن شواهد	ارزیابی شواهد	به‌کارگیری شواهد	ارزیابی نتایج
میانگین	۲/۳۵	۱/۹۹	۲/۶۷	۲/۵۳	۲/۱۵	۲/۴۱
مد	۱/۴۸	۲/۱۳	۲/۴۵	۲	۲/۱	۲/۳۳
انحراف استاندارد	۰/۴	۰/۴۸	۰/۵۴	۰/۷۱	۰/۵	۰/۴۸

یافته‌های جدول شماره ۲، بیانگر این مطلب است که وضعیت کتابداری مبتنی بر شواهد و تمامی مؤلفه‌های آن به جزء (تدوین سؤال) در میان مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی در حد متوسط است، همچنین قابل ذکر است که مؤلفه یافتن شواهد با میانگین ۲/۶۷ بالاترین میزان و مؤلفه تدوین سؤال با میانگین ۱/۹۹ کم‌ترین میزان را به خود اختصاص داده است؛ بنابراین در رابطه با سؤال دوم پژوهش می‌توان گفت وضعیت آگاهی از کتابداری مبتنی بر شواهد و مؤلفه‌های آن در بین مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه در حد متوسط است. در تحلیل این وضعیت می‌توان گفت عوامل زیادی در پایین بودن میزان کتابداری مبتنی بر شواهد می‌تواند مؤثر باشد از جمله عدم برخورداری از مهارت‌های لازم، کمبود زمان؛ با توجه به اینکه گستره کاری مدیران و کتابداران از بخش‌های متنوعی تشکیل شده است، در نتیجه با کمبود زمان روبرو می‌شوند و این امر آن‌ها را در استفاده از چنین رویکردی با مشکل روبرو می‌کند، عدم دسترسی به برخی از شواهد موجود و نبودن شواهد معتبر، عدم سرمایه‌گذاری‌های لازم برای تحقق این امر و حجم بالای اطلاعات. هر یک از این عوامل ذکر شده سهم زیادی در عدم به‌کارگیری کتابداری مبتنی بر شواهد دارد؛ و سبب غافل ماندن کتابخانه‌ها نسبت به مزایای به‌کارگیری کتابداری مبتنی بر شواهد می‌شوند.

یافته‌های سؤال سوم: چه رابطه‌ای بین برنامه‌ریزی راهبردی و مؤلفه‌های کتابداری

مبتنی بر شواهد از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی وجود دارد؟

برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران در تدوین سؤال

جدول ۳. آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه در تدوین سؤال

تدوین سؤال	برنامه‌ریزی راهبردی	متغیر و آزمون آماری	
۰/۳۶۵	۱	ضریب پیرسون	برنامه‌ریزی راهبردی
۰/۰۰۳		سطح معناداری	
۶۳	۶۳	تعداد	
۱	۰/۳۶۵	ضریب پیرسون	تدوین سؤال
	۰/۰۰۳	سطح معناداری	
۶۳	۶۳	تعداد	

همان گونه که در جدول شماره ۳، مشاهده می‌شود ضریب همبستگی دو متغیر برنامه‌ریزی راهبردی و تدوین سؤال از جدول همبستگی پیرسون (۰/۳۶۵) در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ معنادار شده است؛ که این امر نشان‌دهنده وجود رابطه خطی و مثبت بین دو متغیر برنامه‌ریزی راهبردی و تدوین سؤال است؛ بنابراین تغییرات بین دو متغیر تدوین سؤال (متغیر مستقل) و برنامه‌ریزی راهبردی (متغیر وابسته) در یک جهت و یا به عبارتی همسو می‌باشد. به‌طور کلی می‌توان گفت که با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ بین برنامه‌ریزی راهبردی و تدوین سؤال رابطه‌ی مستقیمی وجود دارد در تحلیل معنادار بودن این رابطه، می‌توان به اولین مرحله کتابداری مبتنی بر شواهد، یعنی تهیه و تنظیم یک سؤال مشخص و واضح، مرتبط و قابل پاسخ اشاره کرد، به‌طور کلی مسئله‌ای که باعث شکل گرفتن این مرحله شده مشکلی است که در قالب یک نیاز نمایان شده است و این نیاز ممکن است مربوط به امور کاربران و یا مربوط به امور کتابخانه از جمله بخش تجهیزات، مجموعه‌ها، منابع و یا آموزش باشد، داشتن درک صحیحی از نیاز و ترجمه آن به سؤالی دقیق و روشن به معنای پیمودن نیمی از مسیر است. از طرفی آغاز برنامه‌ریزی راهبردی در تشخیص یک نیاز است. درک نیازهای جدید و پاسخ مؤثر به آن، به‌منزله کشف و استفاده از یک فرصت راهبردی در خلق مزیت رقابتی برای سازمان است. علاوه

بر این به‌منظور دستیابی به یک راهبرد اثربخش ابتدا باید از شناخت نیاز اطمینان حاصل کرد (غفاریان، ۱۳۸۴). همچنین کتابداری مبتنی بر شواهد از سه شکل صورت‌بندی سؤال؛ سؤالات پیش‌بینی ("چه اتفاقی خواهد افتاد اگر ...؟")، سؤالات اکتشافی ("علل اصلی چه هستند؟") و سؤالات مداخله‌ای ("مقایسه اقدامات مختلف برحسب اثربخشی آن در دستیابی به اهداف") بهره می‌برد. وجود این سه شکل از صورت‌بندی باعث می‌شود که سؤال در مسیر درست طراحی شود و بالطبع به پیش‌بینی نتایج صحیح بینجامد. ساختار بندی سؤال در برنامه‌ریزی راهبردی می‌تواند مؤثر واقع شود، به این صورت که شناخت مسئله در برنامه‌ریزی راهبردی منجر به تصمیم‌گیری نسبت به اقدامات و قضاوت در مورد نتایج اقدامات می‌شود. در واقع برنامه‌ریزی راهبردی معطوف به سؤالات اصلی و مسائل اساسی سازمان است سؤالاتی از این قبیل که برنامه‌های امروز سازمان چیست؟ جهت‌گیری‌های آینده چه هستند؟ (مقدسی، ۱۳۸۹)؛ بنابراین کتابداری مبتنی بر شواهد با تدوین پرسشی دقیق و واضح می‌تواند به برنامه‌ریزی راهبردی در تشخیص نیاز و روشن شدن مسئله یاری رساند.

برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران در یافتن شواهد

جدول ۴. آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه در یافتن شواهد

متغیر و آزمون آماری	برنامه‌ریزی راهبردی	یافتن شواهد
برنامه‌ریزی راهبردی	۱	۰/۴۲۰
	۶۳	۰/۰۰۱
یافتن شواهد	۰/۴۲۰	۱
	۶۳	۰/۰۰۱
		تعداد
		تعداد

همان‌گونه که در جدول شماره ۴، مشاهده می‌شود ضریب همبستگی دو متغیر برنامه‌ریزی

راهبردی و یافتن شواهد از جدول همبستگی پیرسون (۰/۴۲۰) در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ معنادار شده است؛ که این امر نشان‌دهنده وجود رابطه خطی و مثبت بین دو متغیر برنامه‌ریزی راهبردی و یافتن شواهد است؛ بنابراین تغییرات بین دو متغیر یافتن شواهد (متغیر مستقل) و برنامه‌ریزی راهبردی (متغیر وابسته) در یک‌جهت و یا به عبارتی همسو می‌باشد. به‌طور کلی می‌توان گفت که با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ بین برنامه‌ریزی راهبردی و یافتن شواهد رابطه‌ی مستقیمی وجود دارد. در تحلیل معنادار بودن این رابطه که به مرحله دوم کتابداری مبتنی بر شواهد، یعنی جستجو در منابع منتشرشده و منتشرنشده (منابع خاکستری) برای یافتن مناسب‌ترین شواهد پژوهشی که پاسخگوی پرسش تدوین‌شده باشند مربوط می‌شود. می‌توان گفت از آنجاکه این شواهد از پژوهش‌ها استخراج شده‌اند، در نتیجه دارای اعتبار کافی هستند. همین امر می‌تواند بستری برای برنامه‌ریزی راهبردی در انتخاب راهبردی صحیح ایجاد کند. چراکه شرط موفقیت‌آمیز بودن یک راهبرد برخوردار از اطلاعات دقیق حول محور مسئله موردنظر می‌باشد در غیر این صورت راهبرد اتخاذشده بی‌فایده خواهد بود. همچنان که غفاریان (۱۳۸۴) معتقد است که داده‌های گردآوری‌شده در مورد مشتری، رقیب و سازمان می‌تواند در یک فرایند تلفیقی، حوزه محتمل برای شکل‌گیری یک راهبرد اثربخش را مشخص کند. از دیدگاه دیگر این شواهد به دلیل معتبر بودن می‌توانند به‌منزله‌ی فرصت در برنامه‌ریزی راهبردی محسوب می‌شوند چراکه فرصت‌ها راهبردها را می‌سازند، در واقع ماهیت راهبرد تشخیص فرصت‌های اصلی و تمرکز منابع در جهت تحقق منافع نهفته در آن‌هاست؛ بنابراین می‌توان گفت کتابداری مبتنی بر شواهد با خلق فرصت به برنامه‌ریزی راهبردی در خلق راهبرد کمک می‌کند.

برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران در ارزیابی شواهد

جدول ۵. آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه در ارزیابی شواهد

متغیر و آزمون آماری		برنامه‌ریزی راهبردی	ارزیابی منتقدانه شواهد
برنامه‌ریزی راهبردی	ضریب پیرسون	۱	۰/۲۷۸
	سطح معناداری		۰/۰۲۷
	تعداد	۶۳	۶۳
ارزیابی منتقدانه شواهد	ضریب پیرسون	۰/۲۷۸	۱
	سطح معناداری	۰/۰۲۷	
	تعداد	۶۳	۶۳

داده‌های ارائه‌شده در جدول ۵، نشان‌دهنده این است که رابطه مثبت و معنی‌داری در سطح خطای پنج درصد بین متغیرهای برنامه‌ریزی راهبردی و ارزیابی منتقدانه شواهد وجود دارد، به این معنا که هرگاه میزان متغیر ارزیابی منتقدانه شواهد در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی افزایش و یا کاهش یابد، میزان متغیر برنامه‌ریزی راهبردی کتابخانه‌های دانشگاهی نیز هم‌جهت با آن افزایش و یا کاهش می‌یابد. همچنین شدت این رابطه در حد نسبتاً ضعیف می‌باشد چون مقدار این رابطه برابر با ۰/۲۷۸ است. به‌طورکلی می‌توان گفت با احتمال ۹۵ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۵ بین دو متغیر برنامه‌ریزی راهبردی و ارزیابی منتقدانه شواهد رابطه وجود دارد. در تحلیل معنادار بودن این رابطه می‌توان به ارزیابی راهبرد در برنامه‌ریزی راهبردی اشاره کرد؛ قبل از هر تلاش فیزیکی و یا اقدام به انجام کار در برنامه‌ریزی راهبردی باید به تحلیل و ارزیابی راهبرد پرداخت. به این معنا زمانی که یک راهبرد (استراتژی) در سازمان در ارتباط با موضوع راهبردی انتخاب می‌شود، به‌منظور اثربخش بودن باید مورد ارزیابی قرار گیرد؛ و این ارزیابی باید بر مبنای داده‌های واقعی باشد و چنانچه اطمینانی از تحقق صحت داده‌ها وجود نداشته باشد بالطبع دستیابی به قضاوت‌های واقعی و مبتنی بر شناخت امکان‌پذیر نیست. پس وجود اطلاعات در ارزیابی راهبرد امری ضروری است. اطلاعات ارزیابی‌شده‌ای که از

مرحله سوم کتابداری مبتنی بر شواهد یعنی مرحله ارزیابی منتقدانه شواهد بازیابی شده، فراهم شده‌اند از دقت و اعتبار بالایی برخوردار هستند، در واقع کتابداری مبتنی بر شواهد با اولویت‌بندی منابع داوری شده، گزینه‌هایی (اطلاعات) با کیفیت بالا در اختیار برنامه‌ریزی راهبردی هنگام ارزیابی راهبرد قرار می‌دهد و این امر دستیابی به یک راهبرد اثربخش را امکان‌پذیر می‌کند؛ بنابراین این اطلاعات فراهم‌شده از مرحله سوم کتابداری مبتنی بر شواهد می‌تواند منبع خوبی برای برنامه‌ریزی راهبردی در مرحله ارزیابی راهبرد باشد.

برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران در به‌کارگیری شواهد

جدول ۶. آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه در به‌کارگیری شواهد

متغیر و آزمون آماری		برنامه‌ریزی راهبردی	به‌کارگیری شواهد
برنامه‌ریزی راهبردی	ضریب پیرسون	۱	۰/۳۶۹
	سطح معناداری		۰/۰۰۳
	تعداد	۶۳	۶۳
به‌کارگیری شواهد	ضریب پیرسون	۰/۳۶۹	۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۳	
	تعداد	۶۳	۶۳

با توجه به سطح معناداری به‌دست‌آمده از جدول ضریب همبستگی پیرسون که برابر است با ۰/۰۰۳ و مقایسه آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵، می‌توان گفت که با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ بین برنامه‌ریزی راهبردی و به‌کارگیری شواهد رابطه وجود دارد. از طرفی، مقدار این رابطه که برابر با ۰/۳۶۹ است، به‌صورت مستقیم (مثبت) و در حد متوسط می‌باشد؛ به‌عبارت‌دیگر، با احتمال ۹۹ درصد می‌توان گفت که با افزایش و یا کاهش متغیر به‌کارگیری شواهد، متغیر برنامه‌ریزی راهبردی نیز افزایش و یا کاهش می‌یابد؛ بنابراین در رابطه با سؤال پژوهش، معنادار بودن رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران در به‌کارگیری شواهد تأیید می‌شود. در تحلیل این رابطه

می‌توان چنین گفت که در برنامه‌ریزی راهبردی یک راهبرد زمانی قابل اجرا است که منابع برای اجرای آن وجود داشته باشد، در واقع در برنامه‌ریزی راهبردی زمان و منابع به فرصت‌های تعیین شده تخصیص پیدا می‌کند؛ بنابراین لازم است به منظور حداکثر استفاده از منابع، راهبرد مورد نظر به طور دقیق و بر مبنای داده‌های عینی طراحی شود. در مرحله چهارم کتابداری مبتنی بر شواهد که گزینش راهکاری جدید بر اساس تلفیق شواهد و تجربیات موجود و پیش‌بینی میزان سودمندی و هزینه به کار بستن آن، می‌باشد راهکار با توجه به شواهد علمی موجود و تجربیات کتابداران و همچنین با سنجش هزینه‌های ناشی از بکار بستن آن حاصل می‌شود. وجود چنین راهکاری که پشتوانه علمی دارد می‌تواند قطعیت را در مقابل عدم اطمینان و شفافیت را در مقابل ابهام برای برنامه‌ریزی راهبردی به هنگام انتخاب راهبرد و به کارگیری راهبرد به همراه آورد؛ و در نهایت مانع هدر رفتن منابع سرمایه‌گذاری شده ناشی از بکار بستن راهبرد می‌شود.

برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران در ارزیابی نتایج

جدول ۷. آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه در ارزیابی نتایج

متغیر و آزمون آماری	برنامه‌ریزی راهبردی	ارزیابی نتایج
برنامه‌ریزی راهبردی	۱	۰/۵۳۶
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد	۶۳
ارزیابی نتایج	۰/۵۳۶	۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد	۶۳

با توجه به سطح معناداری به دست آمده ($\text{sig}=0/000$) از جدول شماره ۷، می‌توان گفت بین متغیرهای برنامه‌ریزی راهبردی و ارزیابی نتایج همبستگی وجود دارد و چون مقدار ضریب همبستگی مثبت شده است تغییرات دو متغیر همسو می‌باشد، همچنین شدت

همبستگی بین دو متغیر به دلیل اینکه $r=0/536$ شده، در حد قوی می‌باشد. به‌طور کلی می‌توان گفت، با اطمینان $0/99$ و سطح خطای کوچک‌تر از $0/01$ رابطه معناداری بین دو متغیر برنامه‌ریزی راهبردی و ارزیابی نتایج وجود دارد؛ بنابراین در رابطه با سؤال پژوهش، معنادار بودن رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی و توانایی مدیران و کتابداران در ارزیابی نتایج تأیید می‌شود. در تحلیل این رابطه می‌توان گفت از آنجا که اساس برنامه‌ریزی راهبردی اتخاذ تصمیم‌های اساسی و به‌هنگام در مقابل تغییرات و عکس‌العمل مناسب در برابر آن‌ها است. پس اخذ هر تصمیم در واقع راهبرد سازمان نسبت به تغییرات محیطی سازمان است. در این زمان راهبردی مؤثر است که توانسته باشد فعالیت‌ها و عملیات سازمان را در جهت رسیدن به اهداف از پیش تعیین‌شده برای سازمان مشخص کند و به این ترتیب مزیت رقابتی برای سازمان نسبت به سایر سازمان‌ها خلق کند مزیتی که باعث ترجیح سازمان مربوطه بر رقیب توسط استفاده‌کنندگان باشد. با این تفاسیر، می‌توان گفت کل فرایند برنامه‌ریزی راهبردی به اثربخشی نظر دارد؛ و از آنجا که در مرحله پنجم کتابداری یعنی مرحله سنجش بهره‌وری ناشی از به کار بستن راهکار جدید، با بررسی اثرات تصمیم‌های اخذشده و یا به عبارتی با ارزیابی اثربخشی راهبردهای پژوهشی به تأیید این مسئله می‌پردازد که آیا اقدامات صورت گرفته تا به حال اثر پیش‌بینی‌شده را داشته است، یا اینکه به تعریف دوباره موضوع اصلی نیاز هست. در نتیجه می‌توان گفت نتایج این مرحله بر فرایند برنامه‌ریزی راهبردی می‌تواند مؤثر واقع شود. چرا که داشتن آگاهی و دانش نسبت به اثربخش بودن یک راهبرد به فرایند برنامه‌ریزی راهبردی این امکان را می‌دهد که با دقت بالاتری نسبت به تحولات محیط بیرونی تصمیم‌گیری کند و با خطای کمتری به پیش‌بینی نتایج بپردازد و از صرف شدن زمان و منابعی که ممکن است در راه تصمیمات نادرست و بدون دید بلندمدت به کار رود جلوگیری کند.

رابطه برنامه‌ریزی راهبردی با کتابداری مبتنی بر شواهد

جدول ۸. آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی

بر شواهد

متغیر و آزمون آماری		برنامه‌ریزی راهبردی	کتابداری مبتنی بر شواهد
برنامه‌ریزی راهبردی	ضریب پیرسون	۱	۰/۵۲۵
	سطح معناداری		۰/۰۰۰
	تعداد	۶۳	۶۳
کتابداری مبتنی بر شواهد	ضریب پیرسون	۰/۵۲۵	۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۰	
	تعداد	۶۳	۶۳

با توجه به سطح معناداری ($sig=0/000$) به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون در جدول شماره ۸ و مقایسه آن با میزان خطای مجاز $0/05$ ، می‌توان گفت که با اطمینان $0/99$ در سطح خطای کوچک‌تر از $0/01$ بین برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی بر شواهد رابطه وجود دارد. از طرفی، مقدار این رابطه که برابر با $0/525$ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد قوی می‌باشد. بدین معنا که با بالا رفتن و یا پایین آمدن سطح کتابداری مبتنی بر شواهد، میزان برنامه‌ریزی راهبردی نیز بالا و یا پایین خواهد آمد؛ بنابراین در رابطه با سؤال سوم پژوهش می‌توان گفت بین برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی بر شواهد رابطه معنادار وجود دارد. در تحلیل نتیجه به دست آمده می‌توان چنین تبیین نمود که رویکرد کتابداری مبتنی بر شواهد با داشتن پنج مرحله (۱) سؤال کردن/ تدوین پرسشی دقیق در یکی از زمینه‌های موضوعی کتابداری، (۲) کسب کردن/ یافتن مناسب‌ترین شواهد، (۳) ارزیابی کردن، (۴) به کارگیری شواهد، (۵) ارزشیابی نتایج شرایطی فراهم می‌آورد که به گردآوری، تفسیر و یکپارچه‌سازی اطلاعات مؤثق، مهم و کاربردی استخراج شده از پژوهش‌ها می‌پردازد. این شواهد قابل دسترس که به منظور رفع نیاز و علایق مشتریان و هموار کردن چالش‌ها تنظیم شده است، برای ارتقای قضاوت و تصمیم‌گیری حرفه‌ای به کار می‌رود؛ و از آنجا که در حالت ایدئال، برنامه‌ریزی راهبردی به منظور اتخاذ راهبردی صحیح و دقیق جهت فائق آمدن بر مسائل و مشکلات پیش آمده در سازمان

نیازمند گردآوری اطلاعات وسیع و اثربخش است می‌تواند از رویکرد کتابداری مبتنی بر شواهد بهره‌مند گردد.

نتیجه‌گیری

از دیدگاه مدیران و کتابداران، در کتابخانه‌های دانشگاهی برنامه‌ریزی راهبردی در سطح مطلوبی اجرا نمی‌شود، همچنین میزان آگاهی از کتابداری مبتنی بر شواهد در بین مدیران و کتابداران در سطح رضایت بخشی نمی‌باشد. باوجوداین شرایط، رابطه مثبت و معناداری بین برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی بر شواهد وجود دارد؛ و از آنجاکه در رشد و پیشرفت هر سازمان برنامه‌ریزی به‌ویژه برنامه‌ریزی راهبردی نقش بسزایی دارد. لذا به‌کارگیری برنامه‌ریزی راهبردی در کتابخانه‌های دانشگاهی می‌تواند مؤثر واقع شود، همچنین با توجه به همسو بودن تغییرات در دو متغیر ذکرشده، کتابداری مبتنی بر شواهد می‌تواند به‌عنوان یک عامل تقویت‌کننده در برنامه‌ریزی راهبردی بکار گرفته شود.

کتابداری مبتنی بر شواهد با داشتن رویکرد اطلاع‌جویی و گسترش دانش و برخوردار بودن از چارچوبی دقیق و تنظیم‌شده در پنج مرحله تدوین سؤال، کسب شواهد، ارزیابی شواهد، به‌کارگیری شواهد و ارزیابی اثربخشی طرح عملیاتی، ظرفیت بالایی در اجرای فرایند برنامه‌ریزی راهبردی دارد. پنج مرحله‌ی ذکرشده در کتابداری مبتنی بر شواهد درواقع بسترهای مناسب و لازم را برای اجرای هرچه بهتر برنامه‌ریزی راهبردی فراهم می‌آورد. کتابداری مبتنی بر شواهد با درک و تشخیص نیاز و صورت‌بندی سؤال در مرحله‌ی اول و با استخراج شواهد معتبر و درنهایت خلق فرصت در مرحله‌ی دوم و با اولویت‌بندی منابع داوری شده در مرحله‌ی سوم و با فراهم کردن راهکاری با پشتوانه علمی در مرحله‌ی چهارم و با بررسی اثرات تصمیم‌های اخذشده در مرحله‌ی پنجم، به ترتیب: به شفافیت و شناخت مسئله، به هموار کردن اطلاعات دقیق حول مسئله موردنظر و خلق راهبرد، به ارزیابی راهبرد و دستیابی به راهبرد اثربخش، به فدا نشدن زمان و منابع در تصمیمات نادرست، به افزایش آگاهی و دانش در رابطه با اثربخش بودن یک راهبرد، در برنامه‌ریزی راهبردی تأثیرگذار خواهد بود.

فرایند برنامه‌ریزی راهبردی به‌منظور شناخت مسائل، تعیین اهداف، اتخاذ راهبرد و

پیش‌بینی نتایج به رویکردهایی جهت گردآوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل انتقادی و سازمان‌دهی اطلاعات نیاز پیدا می‌کند، بنابراین کتابداری مبتنی بر شواهد با سرمایه‌دانشی گردآوری‌شده خود می‌تواند کانون توجه برنامه‌ریزی راهبردی قرار گیرد. به بیان دیگر کتابداری مبتنی بر شواهد به‌عنوان یک ابزار در فراهم‌آوری اطلاعات دقیق و مرتبط با موضوع برای برنامه‌ریزی راهبردی عمل می‌کند و لازمه اثرگذاری این اطلاعات، قرار گرفتن در چارچوب رویکرد کتابداری مبتنی بر شواهد است، به این ترتیب اطلاعات تولیدشده در کتابداری مبتنی بر شواهد، نقشی تعیین‌کننده در برنامه‌ریزی راهبردی خواهند داشت. در واقع کتابداری مبتنی بر شواهد می‌تواند پایه استواری برای اجرا و راه‌اندازی برنامه‌ریزی راهبردی در سازمان‌ها؛ از جمله کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی باشد.

به‌طور کلی می‌توان نتیجه گرفت کتابداری مبتنی بر شواهد و مؤلفه‌های آن یکی از ارکان اصلی رشد و پیشرفت برنامه‌ریزی راهبردی در کتابخانه‌ها محسوب می‌شود، زیرا که در برنامه‌ریزی راهبردی؛ رفتار، تصمیم‌گیری و نتیجه‌گیری در گرو دسترسی به اطلاعات است و کتابداری مبتنی بر شواهد نیز ابزار و عامل اساسی به‌کارگیری صحیح و مؤثر اطلاعات می‌باشد. در حقیقت اهمیت رویکرد کتابداری مبتنی بر شواهد در بخش تولید اطلاعات در زمان حاضر که اطلاعات به‌عنوان عامل حرکت دهنده رشد و پیشرفت سازمان شناخته‌شده است و دستیابی به اطلاعات برای سازمان‌ها به‌عنوان مزیت رقابتی محسوب می‌شود. بیشتر نمود پیدا می‌کند.

پیشنهاد‌های کاربردی

با توجه به اهداف پژوهش و نتایج به‌دست‌آمده، پیشنهاد‌های زیر ارائه می‌شود.

۱. وضعیت برنامه‌ریزی راهبردی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه با توجه به یافته‌های سؤال اول در شرایط مطلوبی نمی‌باشد، بنابراین به مدیران کتابخانه‌ها توصیه می‌شود با توجه به شرایط فعلی کتابخانه‌ها، هوشمندانه عمل کنند و نسبت به اجرای برنامه‌ریزی راهبردی تفکر کنند. همچنین در جلسات عمومی به تشریح برنامه‌ریزی راهبردی پرداخته و از کارشناسان برای همکاری در این امر دعوت به

عمل آید.

۲. مطابق با یافته‌های سؤال دوم وضعیت کتابداری مبتنی بر شواهد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه در شرایط مطلوبی نمی‌باشد، با توجه به مزایای کتابداری مبتنی بر شواهد و نقش آن در ایجاد ارزش برای کتابخانه، به مدیران کتابخانه‌ها توصیه می‌شود به تعیین نیازهای آموزشی جهت افزایش میزان کتابداری مبتنی بر شواهد کتابداران بپردازند.

۳. با توجه به اینکه کتابداری مبتنی بر شواهد بر فرایند برنامه‌ریزی راهبردی تأثیر مستقیم دارد، به مدیران کتابخانه‌ها توصیه می‌شود تا ضمن تقویت این رویکرد، شرایط لازم برای به کارگیری آن در فرایند برنامه‌ریزی راهبردی مهیا کنند.

۴. پنج مرحله کتابداری مبتنی بر شواهد طوری طراحی شده که به استخراج و یا تولید اطلاعات ارزشمند می‌انجامد، بنابراین این رویکرد قابلیت به کارگیری در روند پژوهش‌های علمی را دارا می‌باشد. به همین دلیل به مدیران کتابخانه‌ها توصیه می‌شود تا با برگزاری کارگاه‌های آموزشی این مهارت را به پژوهشگران انتقال دهند.

۵. فرایند کتابداری مبتنی بر شواهد می‌تواند در سایر شاخه‌های علوم هم بکار گرفته شود و فقط مختص کتابداری نیست، بنابراین با توجه به نقش کتابداری مبتنی بر شواهد در تولید اطلاعات، این رویکرد به تدریج می‌تواند برای کتابخانه‌ها مزیت رقابتی ایجاد کند، به این صورت که با تقویت و آموزش رویکرد فوق در بین کتابداران، مدیران کتابخانه‌ها می‌توانند پایگاه‌های تخصصی و منحصر به فردی را ایجاد کنند. پایگاه‌هایی با داشتن اطلاعات معتبر که از دقت بالایی برخوردار هستند.

ORCID

Mahnaz Namdari

Mahmoud Moradi

Saleh Rahimi



<https://orcid.org/0009-0001-7513-5546>



<https://orcid.org/0000-0001-5750-120X>



<https://orcid.org/0000-0001-6540-9825>

منابع

- ابویی اردکان، محمد و آذریور، سمانه. (۱۳۹۱). برنامه‌ریزی راهبردی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: چالش‌های رویکرد برنامه‌ریزی به راهبرد. *کتابداری*، ۱۵(۶)، ۱۷-۲۴.
- الدرج، جانان‌تان. (۱۳۸۷). کتابداری مبتنی بر شواهد. *ترجمه نازنین مؤمن زاده. ماهنامه ارتباطات علمی*.
- بازین، مریم، چشمه سهرابی، مظفر و مرادی، محمود. (۱۳۹۲). ارتباط بین سواد اطلاعاتی و کتابداری مبتنی بر شواهد: مورد پژوهی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۶(۶)، ۱۳۳-۱۵۲.
- بازین، مریم. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین سواد اطلاعاتی و کتابداری مبتنی بر شواهد: مورد پژوهی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی.
- برایسون، جان مور. (۱۳۹۰). *برنامه‌ریزی استراتژیک در سازمان‌های دولتی، عمومی و غیرانتفاعی*. ترجمه مهدی خادمی گراشی. تهران: آریانا قلم.
- بیات، محمدکریم؛ اسفندیاری مقدم، علیرضا (۱۳۹۴). تحلیل و مقایسه برنامه‌های راهبردی کتابخانه‌های دانشگاهی: ارائه الگویی پیشنهادی. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۵(۲)، ۸۴-۱۰۶.
- حبیب پورگنابی، دیوید و فرد، آر. (۱۳۷۹). *مدیریت استراتژیک*. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضایی، محمد. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر برنامه‌ریزی استراتژیک بر عملکرد کارکنان شرکت توسعه تجارت سفید دماوند، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
- غفاریان، وفا (۱۳۸۴). استراتژی سه‌جانبه: یک روش جدید برای تدوین استراتژی. *تدبیر*، ۱۵۸(۱)، ۱۶-۲۲.
- محمداسماعیل، صدیقه، خانلرخانی، المیرا و تارم، کبری. (۱۳۸۸). برنامه‌ریزی و طراحی خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی. *اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی*، ۳(۱۸)، ۱۴-۲۳.
- مقدسی، علیرضا (۱۳۸۹). کاربرد برنامه‌ریزی استراتژیک و عملیاتی در سازمان. *صنعت و کارآفرینی*، ۵۵(۳)، ۳۰-۳۴.

منصوریان، یزدان. (۱۳۸۹). کتابداری و اطلاع‌رسانی مبتنی بر شواهد. پایگاه خبری کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران (لیزنا). [Http://www.lisna.ir](http://www.lisna.ir) شده در ۲۴ آذر ۱۳۹۵.

References

- Germano, Michael.A Stretch- Stephenson & Shirley M. (2012) Strategic value planning for libraries. *The Bottom Line*, vol. 25 Issue: 2, 71-88.
- Jhnsn, H (1994). Strategic Planning For Modern Libraries, *Library Management*, Vol.15 Iss1, 7-18.
- Richey, Jennifer & Cahill, Maria. (2014). School Librarians' Experiences with Evidence- Based Library and Information Practice. *School Library Research*, vol. 17. ISSN: 2165-1019, 1- 25.
- Wade, Martyn. (2013). Re-inventing the library: The role of strategic planning, Marketing and External relations, and shared services at the National library Of Scotland, *Library Review*, vol. 62 Issue: ½, pp. 59-66.

References [in Persian]

- Aboui Ardakan, Mohammad & Azarpour, Samaneh. (2013). Strategic planning in libraries and information centers: Challenges of planning approach to strategy. *Ketabdari*, 15(6), 17-24. [in Persian]
- Bazbin, Maryam, Cheshmeh Sohrabi, Mozaffar & Moradi, Mahmoud. (2012). The relationship between information literacy and evidence-based librarianship: A case study of librarians of university libraries in Kermanshah. *Librarianship and information research paper*, (6), 133-152. [in Persian]
- Bazbin, Maryam. (2013). Examining the relationship between information literacy and evidence-based librarianship: A case study of librarians in university libraries in Kermanshah. Master's thesis. Islamic Azad University. [in Persian]
- Bryson, John Moore. (2011). *Strategic planning in government, public, and non-profit organizations*. Translated by Mahdi Khadami Grashi. Tehran: Ariana Qalam. [in Persian]
- Bayat, Mohammad Karim & Efsandiari Moghadam, Alireza (2014). Analyzing and comparing the strategic programs of academic libraries: presenting a proposed model. *Journal of Librarianship and Information*, 5(2), 84-106. [in Persian]
- Eldredge, Jonathan. (2007). *Evidence-based librarianship*. Translated by Nazanin Momenzadeh. Scientific Communication Monthly Journal. [in Persian]
- Habib Pourgetabi, David & Fred, R. (2000). *Strategic Management*. Translated by Ali Parsaeian and Mohammad Arabi. Tehran: Cultural

- Research Office. [in Persian]
- Ghaffarian, Vafa. (2004). Tripartite Strategy: A New Method for Formulating Strategy. *Tadbir*, (158), 16-22. [in Persian]
- Mohammad Ismail, Siddiqeh; Khanlarkhani, Elmira & Tarem, Kobra. (2008). Planning and designing services in libraries and specialized information centers. *Etela'-yabi va Etela'-resani*, 3(18), 14-23. [in Persian]
- Moghadasi, Alireza. (2010). Application of strategic and operational planning in the organization. *Industry and entrepreneurship*, (55), 34-30. [in Persian]
- Mansourian, Yazdan. (2010). Evidence-based librarianship and information. Library and information news base Iran (Lisna). [Http://www.lisna.ir](http://www.lisna.ir) Retrieved on 24 December 2015. [in Persian]
- Rezaei, Mohammad. (2014). Investigating the impact of strategic planning on the performance of employees of Tose'eh Tejarat-e Sefid-e Damavand Company, Master's thesis, Islamic Azad University, Tehran Branch. [in Persian]




استناد به این مقاله: نامداری، مهناز، مرادی، محمود و رحیمی، صالح. (۱۴۰۲). بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی بر شواهد از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه، فصلنامه علمی بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۰(۳۶)، ۱۵۷-۱۸۷.

DOI: 10.22054/jks.2021.50879.1305



Name of Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Required factors for Implementing of Knowledge Management System Based on ISO 30401: Operational Approach

- Hossein Hashemi**  | Ph.D. Student in Public Administration, Zahedan Branch, Islamic Azad University
- Seyed Aligholi Rowshan** * | Associate Professor, Department of Public Administration, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran
- Habibollah Salarzahi**  | Associate Professor, Department of Public Administration, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran
- Nour Mohammad Yaqhoubi**  | Professor, Department of Management, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran

Abstract

Knowledge must be a key value-creating resource for organizations and knowledge management system (KMS) shall be embedded into overall enterprise management system. Accordingly, KM has been included into ISO 30401 standard specifying requirements for KMSs. The purpose of the paper was identified required factors (RFs) for the implementation of KM in the airport industry based on ISO 30401. In order to achieve this purpose, knowledge management factors in the airport industry were first identified by utilized a Meta-synthesis method and classified based on ISO 30401, and embeded them into a conceptual model. The questionnaire distributed to 384 of employees Iran Airports and Air Navigation Company (IAANC) and the relationship between RFs and the structural validity of the conceptual model of research was examined by the method of confirmatory factor analysis. The findings showed that the RFs to implement a management system for KM in IAANC include the strategy, organization's KM culture, structure, governance and leadership; roles and responsibilities; planning, technology,

* Corresponding Author: asr@hamoon.usb.ac.ir

How to Cite: Hashemi, H., Rowshan, S. A., Salarzahi, H., Yaqhoubi, N. M. (2023). Required factors for Implementing of Knowledge Management System Based on ISO 30401: Operational Approach, *Journal of Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 10(36), 189-223.

processes and operation and includes requirements that each representing a dimension of the KMS, which are interdependent: Knowledge development, knowledge conveyance and transformation and KM enablers. This study is the first to provide an integrative perspective of RFs for implementing KMS in the airports based on ISO 30401. Such an identification of the RFs of the KMS could well formulate effective strategies for enhancing in value creating and improving performance of organizations.

Keywords: Knowledge Management System, Implementing of Knowledge Management, ISO 30401, Airport.

1. Introduction

Knowledge must be a key value-creating resource for organizations and the knowledge management system (KMS) shall be embedded into the overall enterprise management system. Accordingly, KM has been included in the ISO 30401 standard specifying requirements for KMSs. The implementation of the ISO Knowledge Management (KM) standard is gaining increasing attention among organizations and it is bringing out several issues to investigate, such as required factors (RFs) for the implementation of KM in them based on ISO 30401 ways of “standardizing” KM systems, and risks, challenges and benefits of implementing the standard.

Research Question(s): This paper aims to answer the question: What factors are required to implement KM in organizations based on ISO 30401?

2. Literature Review

In the past 40 years, management theory has come a long way toward explaining how value can be created from knowledge. Building on the Resource-based View, the disciplines of intellectual capital (IC) theory and knowledge management (KM) theory have thoroughly theorized the links between knowledge and firm value. On this basis, countless management initiatives have been devised and empirically examined. Against this backdrop, the International Standards Organization (ISO) released a Management Standard on Knowledge Management Systems (KMS), which aims “to support organizations to develop a management system that effectively promotes and enables value-creation through knowledge. The ISO 30401 Knowledge Management Systems – Requirements is based on the intention to create a common denominator of an international KM development history and implementation guide. The proposed standard is an opportunity to create a common language for global conversations about KM that just might help organizations manage knowledge more effectively. One may add that the standard can also support KM scholars in agreeing on a joint theoretical and conceptual basis for future research and teaching. However, this requires a theoretical foundation. To date, the ISO 30401 has been examined at a general level, with the analysis focusing on the advantages of and criticisms to the overall structure and content of the standard. There

have also been some publications on specific narrow aspects of ISO 30401, such as its implications for risk management, controlling, or enterprise architecture models. The standard has, however, not yet been systematically researched to the identified required factors (RFs) for the implementation of KM in the organizations based on ISO 30401. To fill this gap, this paper aims to the identified required factors (RFs) for the implementation of KM in the airport industry based on ISO 30401.

2.1. This Is Level 2

Drawing on a review of the literature on the ISO standard for KM, the paper provides a conceptualization of the ISO KM standard through some conceptual and mind maps in Airports that systematically combine the KM requirements of ISO.

3. Methodology

Knowledge management factors in the airport industry were first identified by utilizing a Meta-synthesis method, classified based on ISO 30401, and embedded them into a conceptual model. The questionnaire was distributed to 384 employees of Iran Airports and Air Navigation Company (IAANC) and the relationship between RFs and the structural validity of the conceptual model of research was examined by the method of confirmatory factor analysis.

4. Results


The findings showed that the RFs to implement a management system for KM in IAANC include the strategy, organization's KM culture, structure, governance and leadership; roles and responsibilities; planning, technology, processes, and operation and includes requirements that each representing a dimension of the KMS, which are interdependent: Knowledge development, knowledge conveyance and transformation and KM enablers. This study is the first to provide an integrative perspective of RFs for implementing KMS in airports based on ISO 30401. Such an identification of the RFs of the KMS could well formulate effective strategies for enhancing value-creating and improving the performance of organizations.

6. Conclusion


The findings of the structural validity of the theoretical construct using confirmatory factor analysis showed that the variables of support, the culture of knowledge management, and leadership have the greatest effect on knowledge management with values close to 0.94, 0.93, and 0.92 respectively. Planning, structure, strategy, operation, and technology and infrastructure with values of 0.88, 0.86, 0.80, 0.74, and 0.68 are respectively in the next priorities.

عوامل مورد نیاز برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش بر مبنای ایزو ۳۰۴۰۱: رویکرد عملیاتی


دانشجوی دکتری رشته مدیریت دولتی، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد
اسلامی، زاهدان، ایران

حسین هاشمی 


دانشیار، گروه مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

سیدعلیقلی روشن* 

دانشیار، گروه مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

حبیب‌اله سالارزهی 

دانشیار، گروه مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

نورمحمد یعقوبی 

چکیده

دانش باید یک منبع کلیدی ایجاد ارزش برای سازمان‌ها باشد و سیستم مدیریت دانش باید در سیستم مدیریت کلی سازمان تعبیه شود. بر این اساس، مدیریت دانش در استاندارد ایزو ۳۰۴۰۱ گنجانده شده است که الزامات سیستم‌های مدیریت دانش را مشخص می‌کند. هدف مقاله حاضر این بود که عوامل مورد نیاز برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در صنعت فرودگاهی را بر پایه ایزو ۳۰۴۰۱ تعیین نماید. برای دستیابی به هدف، ابتدا عوامل مدیریت دانش در صنعت فرودگاهی با استفاده از روش فراترکیب شناسایی و بر پایه ایزو ۳۰۴۰۱ دسته‌بندی شدند و در ادامه مدل مفهومی پژوهش ارائه شد. برای بررسی روایی ساختاری مدل مفهومی، پرسشنامه بین ۳۸۴ نفر از کارکنان شرکت فرودگاه‌ها و نوابری هوایی ایران پخش و روایی مدل با روش تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد. نشان داد عوامل مورد نیاز جهت پیاده‌سازی یک سیستم مدیریتی برای مدیریت دانش در فرودگاه‌ها دربرگیرنده «اجزای» سیستم مدیریتی است که در ارتباط با دانش هستند؛ یعنی راهبرد، فرهنگ مدیریت دانش، ساختار، حاکمیت و رهبری، نقش‌ها و مسئولیت‌ها، طرح‌ریزی، فناوری و زیرساخت و عملیات سازمان و دربرگیرنده الزاماتی است که هر کدام نماینده یک «بعد» از «سیستم مدیریت دانش» است که به یکدیگر وابسته هستند یعنی گسترش

مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری رشته مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان است.

* نویسنده مسئول: asr@hamoon.usb.ac.ir

دانش، انتقال و تبدیل دانش و توانمندسازها. این پژوهش اولین مطالعه‌ای است که یک چشم‌انداز یکپارچه از عوامل موردنیاز برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش در فرودگاه‌ها بر پایه ایزو ۳۰۴۰۱ را ارائه می‌دهد. چنین شناسایی عوامل سیستم مدیریت دانش، به‌خوبی می‌تواند راهبردهای کارساز برای ارتقاء مدیریت دانش در ایجاد ارزش و بهبود کارکرد سازمان‌ها تدوین کند.

کلیدواژه‌ها: سیستم مدیریت دانش، پیاده‌سازی مدیریت دانش، ایزو ۳۰۴۰۱، فرودگاه.

مقدمه

امروزه دانش باید یک منبع کلیدی ایجاد ارزش برای سازمان‌ها باشد و سیستم مدیریت دانش باید در سیستم مدیریت کلی سازمان تعبیه شود. بر این اساس، سازمان بین‌المللی استاندارد (ایزو^۱)، استاندارد ایزو ۳۰۴۰۱- سیستم‌های مدیریت دانش^۲ را منتشر کرد (Kudryavtsev and Sadykova, 2019) که مقصود این استاندارد سیستم مدیریت برای مدیریت دانش، پشتیبانی از سازمان‌ها برای ایجاد یک سیستم مدیریتی است که ایجاد ارزش از راه دانش را به گونه‌ای کارساز ترویج و آن را امکان‌پذیر کند (ISO 30401: 2018) و راهنمای پیاده‌سازی مدیریت دانش است (Pawlowsky et al., 2021). شرکت‌ها باید یاد بگیرند که چگونه از دانش ارزش ایجاد و از آن استفاده کنند. مدیریت دانش به شرکت‌ها کمک می‌کند تا این توانایی‌ها را ایجاد کنند. مدیریت دانش نه تنها بهترین روش ممکن برای رهبران صنعتی است، بلکه یک عنصر «باید» هر شرکتی است (Kudryavtsev and Sadykova, 2019). برای عملیاتی کردن و پیاده‌سازی ایزو ۳۰۴۰۱، سازمان‌ها باید بر پایه شواهد تجربی از «آنچه کار می‌کند»، با در نظر گرفتن ویژگی‌های سازمانی پایه‌گذاری نمایند (Pawlowsky et al., 2021).

فرودگاه‌ها بخش جدایی‌ناپذیر از اقتصاد دانشی برای تصمیم‌گیری مدبرانه و عملیات راهبردی به مدیریت دانش نیاز دارند. سازمان هدف پژوهش، شرکت فرودگاه‌ها و ناوبری هوایی ایران است. این شرکت به عنوان شرکتی دولتی باید «دستورالعمل مدیریت دانش در دستگاه‌های اجرایی» را اجرا کند و علاوه بر این الزامات قانونی، با نگاهی به مأموریت‌های شرکت که دستیابی به راهبری، مدیریت و گسترش فرودگاه‌های کشور برای آسان‌سازی خدمات حمل‌ونقل هوایی ایمن هواپیماها و امن مسافر و بار و ارائه خدمات کمک ناوبری هوایی است و نظر به اهداف راهبردی شرکت فرودگاه‌ها که برنامه‌ریزی توسعه ایمنی به منظور سلامتی پرواز، افزایش سطح کیفی خدمات در عملیات فرودگاهی و هوانوردی،

1. International Organization for Standardization

2. ISO 30401 knowledge management systems standard

به‌روزرسانی و استفاده از فناوری و نوآوری به‌وسیله توسعه منابع انسانی دانش‌محور است، بدون سیستم مدیریت دانش امکان‌پذیر نمی‌باشد.

از آنجائی که استاندارد ایزو ۳۰۴۰۱، الزامات سیستم‌های مدیریت دانش را در سازمان‌ها تعریف می‌کند و پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش را نوید می‌دهد و از طرفی، در زمینه الزاماتی که انطباق با هر نوع سازمان و هم‌راستایی با هر ویژگی و نیاز را فراهم می‌کنند، نرمش‌پذیر است (ISO 30401: 5,0) و تأکید می‌کند، سازمان‌هایی که از نظر جغرافیایی پراکنده و غیرمتمرکز هستند و فرایندها و خدمات یکسانی را در مکان‌های گوناگون ارائه می‌دهند، می‌توانند با اشتراک تجربیات، تمرینات و یادگیری فراتر از مرزهای سازمانی، سودهای بسیاری به‌دست آورند که فرودگاه‌ها از این‌گونه سازمان‌ها هستند، این پژوهش تلاش دارد تا با شناسایی عوامل موردنیاز برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت فرودگاه‌ها بر مبنای ایزو ۳۰۴۰۱، مدل پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش را با رویکردی عملیاتی ارائه نماید. برای دستیابی به این هدف باید تعیین گردد که عوامل موردنیاز برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش در فرودگاه‌ها چه می‌باشند؟

تعاریف مدیریت دانش در استاندارد ایزو ۳۰۴۰۱

ایزو ۳۰۴۰۱، «مدیریت دانش» را «مدیریت با توجه به دانش» تعریف می‌کند؛ در جایی که مدیریت به‌عنوان «فرایند مدیریت برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت و کنترل نتایج افراد، گروه‌ها یا سازمان‌ها» در نظر گرفته می‌شود. در تعاریف این ایزو، «سیستم مدیریت دانش»، بخشی از یک سیستم مدیریت در ارتباط با دانش است و «اجزا»^۱ سیستم دربرگیرنده فرهنگ مدیریت دانش، ساختار، حاکمیت و رهبری، نقش‌ها و مسئولیت‌ها؛ برنامه‌ریزی، فناوری، فرآیندها و عملیات سازمان می‌باشند؛ در جایی که «سیستم مدیریت» طبق ایزو ۳۰۴۰۱، سازمان باید یک «سیستم مدیریت دانش» دربرگیرنده راهبرد، فرآیندهای موردنیاز و تعاملات آن‌ها را در انطباق با الزامات این استاندارد بین‌المللی پایه‌گذاری، پیاده‌سازی و

نگهداری کند و به‌طور دائم بهبود دهد. بند ۴,۴ ایزو ۳۰۴۰۱، دربرگیرنده توصیف «سیستم مدیریت دانش» است (Kudryavtsev and Sadykova, 2019). در این بند «گسترش دانش»، «انتقال و تبدیل دانش» و «توانمندسازهای مدیریت دانش» دربرگیرنده الزاماتی هستند که هرکدام نماینده یک بعد از سیستم مدیریت دانش است که به یکدیگر وابسته هستند. شناخت و گنجانیدن این «ابعاد»^۱ درون سیستم مدیریت دانش و جایگذاری صحیح آن‌ها از راه یک فرایند تغییر مدیریت‌شده برای یک سیستم مدیریت دانش اثربخش و کل‌نگر الزامی است (ISO 30401: 4,4).

پیشینه پژوهش

سازمان بین‌المللی استاندارد (ایزو)، با توجه به تلاش‌های جهانی که در گذشته برای استانداردسازی مدیریت دانش انجام شده است (Herdman, 2020)، استاندارد ایزو ۳۰۴۰۱: سیستم‌های مدیریت دانش - الزامات را در سال ۲۰۱۸ پس از فرایندی سه‌ساله منتشر کرد. هدف ایزو ۳۰۴۰۱ پشتیبانی از ارزش‌آفرینی از راه دانش و راهنمای اجرای مدیریت دانش است. جامعه تحقیقاتی با فاصله زمانی کمی پس از انتشار به این سند واکنش نشان داد. میلتن و لمب^۲ (۲۰۱۶)، با انتشار نسخه پیش‌نویس این استاندارد، در مورد مزایای کلیدی و انتقاد از استاندارد سیستم‌های مدیریتی که در طول فرآیند تدوین مشخص شد، گزارش دادند. کورنی^۳ (۲۰۱۸)، بر اساس تجربیات خود از فرآیند تهیه، انتقاداتی را وارد و مزایای ایزو ۳۰۴۰۱ را خلاصه کرد. کودریاوتسف و سادیکوا^۴ (۲۰۱۹)، دو استاندارد ایزو ۳۰۴۰۱ و ۹۰۰۱:۲۰۱۵ را تحلیل و به الزامات مربوط به زبان مدل‌سازی تبدیل کردند. گونزالز پریدا و همکاران^۵ (۲۰۲۱)، استانداردهای الزامات سیستم مدیریت دارایی و ایزو را به‌منظور در نظر گرفتن دانش و مدیریت دارایی‌های انسانی، به‌عنوان یک

-
1. Dimensions
 2. Milton & Lambe
 3. Corney et al.
 4. Kudryavtsev and Sadykova
 5. González-Prida et al.

بعد مرتبط در بخش‌های فنی مطالعه کردند. واگنر^۱ (۲۰۲۰)، به تحلیل ایزو ۳۰۴۰۱ و استاندارد سیستم‌های مدیریت کیفیت در رابطه با موضوعات دانش و کیفیت، تفکر مبتنی بر ریسک، تمرکز بر مشتری و افزایش چابکی سازمان پرداخت. برسلر و همکاران^۲ (۲۰۲۰)، استفاده از ایزو ۳۰۴۰۱ را به عنوان راهنمای کنترل خلق ارزش ناشی از دانش پیشنهاد و بر مبنای ایزو چارچوبی را برای کنترل ارزش‌آفرینی مرتبط با دانش، ترسیم نمودند. هردمن^۳ (۲۰۲۰)، بر مبنای تأکید ایزو برای برنامه‌ریزی جهت مواجهه با خطرات و فرصت‌ها، نقشه راهنمایی برای مدیریت ریسک دانش ارائه داد. پاولوفسکی و همکاران^۴ (۲۰۲۱)، توصیفی از ساختار محتوای ایزو ۳۰۴۰۱ ارائه و بندهای آن را در برابر طبقه‌بندی‌های ابعاد مدل هسیگ^۵ (۲۰۰۹) برابرسنجی کردند که نتایج نشان داد ایزو ۳۰۴۰۱، مجموعه‌ای متنوع از مطالعات را در یک استاندارد بین‌المللی کاربردی را با موفقیت ادغام می‌کند. هاشمی و همکاران (۱۴۰۱) استاندارد ایزو ۳۰۴۰۱ را از نظر مبنایی برای مدیریت دانش اعتبارسنجی کردند که یافته‌ها نشان داد ایزو با موفقیت، مجموعه‌ای گوناگون از پژوهش‌های مدیریت دانش از سال ۲۰۱۰ لغایت ۲۰۲۱ را در یک استاندارد کاربردی تلفیق می‌کند. کارلوسی و همکاران^۶ (۲۰۲۲)، مدلی ترکیبی از ایزو ۳۰۴۰۱ و ایزو ۲۰۱۵:۹۰۰۱ ارائه کردند. مونتویا کوینترو و همکاران^۷ (۲۰۲۲)، چارچوب جدیدی را برای ادغام سیستم مدیریت دانش و مدیریت کیفیت در صنعت نسل چهارم پیشنهاد کردند. مشاهده شد که مطالعات درباره ایزو ۳۰۴۰۱ دارای سطح عمومی، با تحلیل متمرکز بر مزایا و انتقاداتی به ساختار و محتوای کلی استاندارد یا جنبه‌های خاص آن انجام پذیرفته است؛ با این وجود، این استاندارد هنوز به‌طور نظام‌مند برای عملیاتی‌سازی بررسی نشده است. برای پرکردن این شکاف، مؤلفه‌های برآمده از پژوهش‌های مدیریت دانش در

-
1. Wagner
 2. Bressler et al.
 3. Herdmann
 4. Pawlowsky et al.
 5. Heisig
 6. Carlucci et al.
 7. Montoya-Quintero

صنعت فرودگاهی بر پایه ایزو ۳۰۴۰۱ گروه‌بندی و بر مبنای آن مدلی مفهومی ارائه می‌شود.

روش^۱

بر مبنای الگوی پیاز فرایند پژوهش (دانایی فرد، الوانی و آذر، ۱۳۹۸: ۱)، مبنای فلسفی این پژوهش پارادایم تفسیری با جهت‌گیری کاربردی، رویکرد قیاسی- استقرایی از نوع ترکیبی، با صبغه پژوهشی کتابخانه‌ای و میدانی، با راهبرد پیمایشی و مطالعه موردی با روش و شیوه گردآوری داده‌های اسناد و مدارک، پرسشنامه است. رویکرد کلی این پژوهش برای تعیین عوامل موردنیاز برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش در شرکت فرودگاه‌ها و ناوبری هوایی ایران، شناسایی و گروه‌بندی مؤلفه‌های اصلی برآمده از مطالعات مدیریت دانش در حوزه صنعت فرودگاهی با استفاده از روش فراترکیب و جایگذاری در مقوله‌های برآمده از مطالعات پیشین ایزو ۳۰۴۰۱ (کیفی)، ارائه مدل مفهومی و آزمون مدل (کمی) است. برای شناسایی و گروه‌بندی عوامل مدیریت دانش از روش سندلوسکی و باروسو^۲ (۲۰۰۷) استفاده شد که روشی کاربردی برای پژوهش فراترکیب و الگویی ساختارمند برای تحلیل کیفی متن و استخراج مفاهیم است و از یک الگوی هفت مرحله‌ای برای تحلیل اسناد استفاده می‌کند:

۱- پرسش‌های پژوهش: «اجزا» و «ابعاد» موردنیاز برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌هایی مانند شرکت فرودگاه‌ها چیست؟ زیرمؤلفه‌های این اجزا و ابعاد چه اهمیت و وزنی در پیاده‌سازی دارند؟ آیا می‌توان آن‌ها را بر مبنای استاندارد ایزو ۳۰۴۰۱ گروه‌بندی کرد؟ آیا این اجزا و ابعاد در مدل مفهومی دارای ارتباط با یکدیگر هستند؟ چه منابع اطلاعات کتابخانه‌ای موردنیاز است؟ چه بازه زمانی و قلمرو زمانی برای این پژوهش مناسب است؟

۲- بررسی نظام‌مند متون: برای گردآوری داده‌های این پژوهش منابع موردنظر در

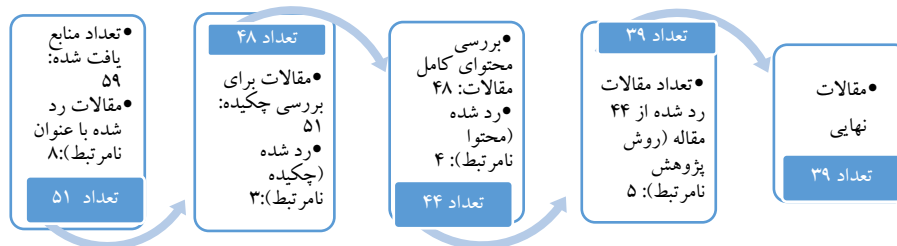
1 method

2 Sandelowski and Barroso

وبگاه‌هایی مانند گوگل اسکالر^۱ و وردکت^۲ با کلید واژه‌های مدیریت دانش، سیستم مدیریت دانش، عوامل مدیریت دانش، پیاده‌سازی مدیریت دانش، اجرای مدیریت دانش، استاندارد ایزو ۳۰۴۰۱ جستجو شد و مقالات و پایان‌نامه‌های مرتبط با موضوع با اتصال به پایگاه‌هایی مانند ساینس دایرکت^۳، پروکوئست^۴ و غیره به دست آمد.

۳- در فرایند جستجو و انتخاب متون مناسب، گزینه‌های عنوان، چکیده، محتوا و جزئیات مقاله در نظر گرفته شد. مقالات در یک دوره زمانی بیست‌ساله از ۲۰۰۲ لغایت ۲۰۲۱ با توجه به بازه زمانی پژوهش‌های هاشمی و همکاران (۱۴۰۱) و پاولوفسکی و همکاران (۲۰۲۱)، بررسی و درنهایت از ۵۹ مقاله در زمینه مدیریت دانش در صنعت فرودگاهی و ایزو ۳۰۴۰۱ تعداد ۳۹ پژوهش (۲۹ پژوهش در حوزه صنعت فرودگاهی و ۱۰ پژوهش درباره ایزو ۳۰۴۰۱) انتخاب شد (نگاره ۱).

نگاره ۱. الگوریتم انتخاب مقاله‌های نهایی



۴- استخراج اطلاعات منابع: مؤلفه‌های اصلی برآمده از مطالعات مدیریت دانش در حوزه فرودگاهی از پژوهش‌هایی مانند المحامید و همکاران^۵ (۲۰۲۱) که به بررسی تأثیر فرایندهای مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی بر نوآوری خدمات در فرودگاه‌های بین‌المللی عربستان سعودی پرداختند یا کیم و پارک^۶ (۲۰۱۷) که به بررسی درک

1. Google Scholar
2. WorldCat
3. ScienceDirect
4. ProQuest
5. Almahamid et al.
6. KIM & Park

متخصصان در حوزه فرودگاهی درباره به اشتراک گذاری دانش پرداختند و غیره، بر مبنای نام پژوهشگر (ان)، سال پژوهش و مؤلفه‌های اصلی در قالب جدول (۱) که دربرگیرنده اجزای سیستم مدیریتی دانش است، گروه‌بندی گردید.

جدول ۱. مؤلفه‌های برآمده از نمونه مطالعات مدیریت دانش در حوزه صنعت فرودگاهی

پژوهشگر/ پژوهشگران	سال	زمینه سازمان	فرهنگ سازمانی	ساختار سازمانی	منابع انسانی	فناوری زیرساخت	رهبری	ارتباطات	فرایندها	طرح‌ریزی	اطلاعات	راهبرد	سودبران	نوآوری/ خلاقیت
المحامید و همکاران	۲۰۲۱	*	*	*	*				*			*		*
ادنیران و الرانفی ^۱	۲۰۲۰	*		*	*	*					*	*		
غفوری و همکاران	۱۳۹۹		*	*	*			*	*					
قاسمی تبار	۱۳۹۸	*	*	*	*	*		*		*			*	
کیم و پارک	۲۰۱۸	*		*	*	*	*	*		*				
وایتک و همکاران ^۲	۲۰۱۶			*	*	*								
حلاجیان	۱۳۹۵	*	*	*	*	*				*				
گاموسانچز و سگارا ^۳	۲۰۱۵		*	*	*	*	*	*			*			
تیبیگی و الشاوی ^۴		*			*	*			*			*		
ملادکوا ^۵	۲۰۱۵	*	*	*	*	*	*	*			*			
ویرتز و همکاران ^۶	۲۰۰۷								*		*	*		
تایمبرل و همکاران ^۷	۲۰۰۶		*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*

به همین ترتیب ابعاد کلیدی سیستم مدیریت دانش برآمده از مطالعات حوزه صنعت فرودگاهی برپایه ایزو ۳۰۴۰۱ می‌باشند در جدول (۲) گروه‌بندی شد.

1. Adeniran & Olorunfemi
2. Vittek et al.
3. Gamo-Sanchez & Navarro
4. Tubigi & Alshawi
5. Mládková
6. Wirtz et al.
7. Timbrell et al.

جدول ۲. ابعاد کلیدی سیستم مدیریت دانش برآمده از مطالعات حوزه صنعت فرودگاهی

پژوهشگر/ پژوهشگران	سال	ایجاد دانش	توسعه دانش	به کار بردن دانش	حفظ و ذخیره دانش	رسیدگی به دانش مسوخ	به اشتراک گذاری دانش	بیرونی سازی	تزییب و اصلاح دانش	درونی سازی	فرهنگ مدیریت دانش	استفاده از مستندات	نرم افزار	راهبرد دانش
المحامید و همکاران	۲۰۲۱	*		*			*	*						
ادنبران و الرانمی	۲۰۲۰				*			*		*				
غفوری و همکاران	۱۳۹۹	*					*							
قاسمی تبار	۱۳۹۸	*		*	*		*			*	*	*		
کیم و پارک	۲۰۱۷						*			*				
وایتک و همکاران	۲۰۱۶	*					*		*					
حلاجیان	۱۳۹۵	*		*			*							
گامو سانچز و سگارا	۲۰۱۵				*		*							
تیویگی و الشاوی	۲۰۱۵	*		*	*	*	*	*	*					
ملادکوا	۲۰۱۵						*	*		*				
تایمیرل و همکاران	۲۰۰۶												*	

بر پایه پژوهش‌های پیشین (Pawlowsky et al., 2021؛ هاشمی و همکاران، ۱۴۰۱) متغیرهای زیربنایی پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش در سازمان‌ها در عامل‌های مرتبط بر مبنای ایزو ۳۰۴۰۱ و ابعاد کلیدی «سیستم مدیریت دانش» (گسترش دانش، تبدیل و انتقال دانش، توانمندسازها) ساختار بندی شد. این نتایج به‌عنوان ورودی تحلیل‌های بعدی در نظر گرفته شدند، در واقع تأیید عوامل برآمده در این مرحله بوده است (جدول ۳).

جدول ۳. گروه‌بندی اجزا و ابعاد پیاده‌سازی مدیریت دانش در صنعت فرودگاهی
بر پایه ایزو ۳۰۴۰۱

عوامل شناسایی شده در مطالعات فرودگاهی	محتوا در ایزو ۳۰۴۰۱	گروه‌بندی در مقوله
زمینه سازمان	زمینه سازمان	زمینه سازمان
ساختار سازمانی	ساختار سازمانی	زمینه سازمان
ذینفعان	طرف‌های ذینفع	زمینه سازمان
فرهنگ سازمانی	فرهنگ سازمانی	فرهنگ مدیریت دانش
فرهنگ مدیریت دانش	فرهنگ مدیریت دانش	فرهنگ مدیریت دانش
فناوری و زیرساخت	فناوری و زیرساخت	توانمندسازها
فرایندها	فرایندها	توانمندسازها
رهبری	رهبری	رهبری
طرح‌ریزی	طرح‌ریزی	طرح‌ریزی
ارتباطات	ارتباطات	پشتیبانی
اطلاعات	اطلاعات مدون	پشتیبانی
منابع انسانی	منابع انسانی	پشتیبانی
راهبرد	راهبرد	راهبرد
نوآوری/ خلاقیت	دریافت دانش جدید - گسترش دانش	سیستم مدیریت دانش
ایجاد دانش	دریافت دانش جدید - گسترش دانش	سیستم مدیریت دانش
گسترش دانش	توسعه دانش	سیستم مدیریت دانش
به‌کاربردن دانش	به‌کار بردن دانش جاری - گسترش دانش	سیستم مدیریت دانش
حفظ و ذخیره دانش	حفظ دانش جاری - گسترش دانش	سیستم مدیریت دانش
رسیدگی به دانش منسوخ	رسیدگی به دانش نامعتبر - گسترش دانش	سیستم مدیریت دانش
به اشتراک‌گذاری دانش	تبادل دانش - جابه‌جایی و تغییر دانش	سیستم مدیریت دانش
بیرونی‌سازی دانش	ارائه دانش - جابه‌جایی و تغییر دانش	سیستم مدیریت دانش
ترکیب و اصلاح دانش	ترکیب دانش - جابه‌جایی و تغییر دانش	سیستم مدیریت دانش
درونی‌سازی دانش	درونی‌سازی - جابه‌جایی و تغییر دانش	سیستم مدیریت دانش
راهبرد دانش	راهبرد مدیریت دانش - توانمندسازها	سیستم مدیریت دانش

۵- تجزیه و تحلیل یافته‌ها: در میان مطالعات کیفی روش «فرا ترکیب کیفی» رویکردی

عوامل موردنیاز برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش بر مبنای ایزو...؛ هاشمی و همکاران | ۲۰۵

منسجم برای تحلیل داده‌ها است (هاشمی و همکاران، ۱۴۰۱). با تحلیل محتوا کیفی و نگاهی بر پژوهش‌های پاولوفسکی و همکاران (۲۰۲۱)، هاشمی و همکاران (۱۴۰۱)، سازه‌ها از ۲۹ پژوهش فرودگاهی، بیرون کشیده و دسته‌بندی و برجسب‌گذاری شد (جدول ۴).

جدول ۴. اجزا و ابعاد لازم برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت فرودگاه‌ها

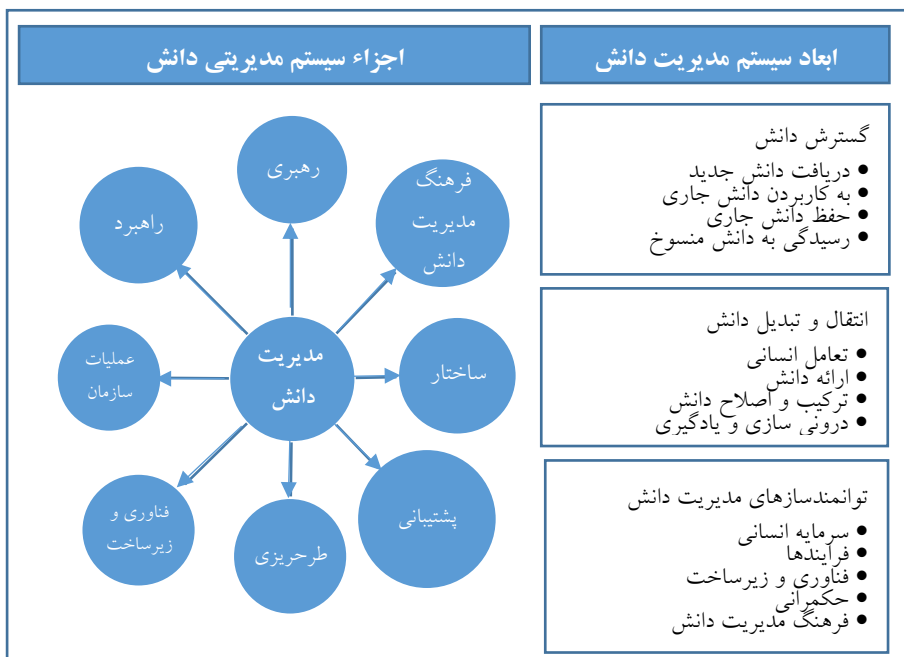
بر مبنای ایزو ۳۰۴۰۱

عامل	زیرعامل	سنجه‌ها
راهبرد	درک سازمان و زمینه آن	عوامل درون‌سازمانی، عوامل برون‌سازمانی، اهداف راهبردی شرکت فرودگاه‌ها
	درک نیازها و انتظارات ذینفعان	شناسایی ذینفعان (شرکت‌های هواپیمایی، مسافران، کارکنان و...)، ارزیابی نیازهای ذینفعان، اولویت‌بندی دانش برای ذینفعان شرکت فرودگاه‌ها
	دامنه شمول سیستم مدیریت دانش	شناسایی دانش دارای ارزش برای شرکت فرودگاه‌ها و برای سودبران، محدوده اعمال مدیریت دانش
رهبری	راهبری	پرورش ارزش‌ها برای اعتماد، اطلاع‌رسانی اهمیت دانش، مدیریت پذیرش دانش، هدایت و انگیزش، ترویج بهبود مداوم در شرکت فرودگاه‌ها
	تعهد	دستیابی به دستاوردهای موردنظر شرکت فرودگاه‌ها، اطمینان از منابع و یکپارچگی، بازنگری مدیریتی
	پایه‌گذاری خط‌مشی مدیریت دانش	چارچوب و اصول راهنما، برآورده کردن الزامات قانونی، توازن اشتراک و نگهداری دانش، اطلاع‌رسانی خط‌مشی مدیریت دانش در شرکت فرودگاه‌ها
	تعیین نقش‌ها، مسئولیت‌ها	طراحان سیستم، مسئول مشارکت، مسئول گزارش
فرهنگ مدیریت دانش	ارزش‌ها	ارج نهادن به دانش فردی، ارج نهادن به دانش جمعی، اعتماد
	رفتارها و هنجارها	رفتار و نگرش رهبری، گفت‌وگو و مشاوره، همکاری، اجتماعی شدن با اشتراک‌گذاری دانش، مسئولیت فردی
	فعالیت‌ها	تدوین فرهنگ مدیریت دانش، اقدام بر پایه دانش، تغییر برای فرهنگ پشتیبانی از دانش
ساختار	مشوق‌ها	فرصت توسعه حرفه‌ای، پشتیبانی از تصمیم‌گیری بر پایه دانش، پاداش
	پیچیدگی	دسترسی به دانش در زیر بخش‌ها، جایگاه مسئول ارشد دانش، پراکندگی

عامل	زیرعامل	سنجش‌ها
		جغرافیایی فرودگاه‌ها
	رسمیت	تیم‌هایی با وظایف اجرای مدیریت دانش، گزارش کارکرد سیستم مدیریت دانش به مدیریت، بیان رسمی خط‌مشی
	تمرکز	مشارکت در تصمیم‌گیری، تفویض اختیارات
طرح‌ریزی	اقدامات در مورد ریسک‌ها	تعیین ریسک‌ها و فرصت‌ها، چگونگی یکپارچگی فرایندها، چگونگی ارزیابی اقدامات در شرکت فرودگاه‌ها
	پایه‌گذاری اهداف مدیریت دانش	تعریف دستاوردها، هم‌راستایی با اهداف شرکت فرودگاه‌ها، هم‌راستایی با راهبرد دانش، برآورده کردن الزامات ذینفعان با اهداف دانشی، نیازهای حال و آینده
	طرح‌ریزی برای تحقق اهداف مدیریت دانش	تحلیل شکاف دانشی، تعیین انجام کار، تغییرات و فرایندها، تعیین منابع، کنترل اطلاعات، طرح‌ریزی ممیزی و بهبود
پشتیبانی	شایستگی	تحصیلات، تجربه، آموزش، استخدام دانش‌محور
	آگاهی	آگاهی از: نقش‌ها، خط‌مشی، میزان همکاری، ارزش‌افزوده
	ارتباطات	محتوا، زمان، مسیر و سبک ارتباطات
عملیات سازمان	اطلاعات مدون	اطلاعات ضروری، ایجاد، به‌روزرسانی و کنترل مستندات
	طرح‌ریزی فرایندها	وضعیت فعالیت‌ها، طراحی و تدوین
	پیاده‌سازی فرایندها	قوانین تعریف‌شده، دستورالعمل‌های انجام کار، راهنماها
گسترش دانش	کنترل فرایندها	شاخص برای فرایندها، اطمینان از اجرا فرایندها، کنترل
	دریافت دانش جدید	ایجاد دانش، نوآوری، درس‌گرفتن
	به‌کاربردن دانش جاری	اثربخش کردن دانش، یکپارچه‌سازی
	حفظ دانش جاری	مستندسازی، جانشین‌پروری، دانش‌خبرگان
انتقال و تبدیل دانش	رسیدگی به دانش منسوخ	حذف دانش، بازآموزی
	تعامل انسانی	جلسات، تیم همکاری، استاد شاگردی
	ارائه	ارائه دانش
توانمندسازها	ترکیب	ترکیب دانش
	درونی‌سازی و یادگیری	آموزش الکترونیکی، شبیه‌سازی، آماده‌سازی کارکنان
	سرمايه انسانی	نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات، تشویق مدیریت دانش
	فرایندها	روش‌های اجرایی، شیوه‌نامه‌ها، روش‌ها

عامل	زیرعامل	سنجدها
	فناوری و زیرساخت	کانال‌های دیجیتال، فضای کار مجازی و فیزیکی
	حکمرانی	راهبرد مدیریت دانش (تمرکز، ارزش)، خط‌مشی متناسب با سازمان و اهداف دانشی، انتظار سطح خدمت

نگاره ۲. مدل مفهومی ابعاد مدیریت دانش بر پایه پیشینه پژوهش و ایزو ۳۰۴۰۱



۶- کنترل کیفیت: برای آزمون مدل (کمی)، پرسشنامه پژوهشگر ساخته بر مبنای جدول (۴) تهیه و برای تعیین روایی محتوایی آن از قضاوت تعداد ۱۰ نفر از اساتید دانشگاهی و خبرگان فرودگاهی بهره گرفته شد. با استفاده از شاخص ضریب نسبی روایی محتوایی با پیوستار سه گزینه‌ای «این گویه ضروری است»، «این گویه مفید است ولی ضروری نیست» و «این گویه ضروری نیست»، روایی محتوا ۰/۸۳ به دست آمد که با توجه به جدول لاوشه تأیید گردید. برای روایی صوری، پرسشنامه در اختیار کارشناسان قرار گرفت و از نظرات اصلاحی آنان در مورد نحوه تدوین سؤالات و گزینه‌ها استفاده شد. پایایی با استفاده از اجرای دوباره آزمون یا روش بازآزمایی ۰/۸۱ به دست آمد. جامعه آماری پژوهش مدیران

و کارشناسان و بالاتر شرکت فرودگاه‌ها را در برمی‌گیرد و بر اساس آمارهای این شرکت، در زمان انجام این پژوهش (نیمه نخست سال ۱۴۰۱) تقریباً ۳۸۰۰ نفر است، نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران و با در نظر گرفتن اطمینان ۹۵ درصد، نسبت به موفقیت ۵۰ درصد و با خطای ۵ درصد برابر ۳۸۰ نفر می‌باشد. با روش الکترونیکی ۴۰۰ پرسشنامه پخش و ۳۹۰ پرسشنامه دریافت شد که تعداد ۳۸۴ پرسشنامه قابل بهره‌برداری بود. برای بررسی روایی ساختاری سازه نظری از تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار Amos 25 استفاده شد. در این روش یک مدل کامل با حضور متغیر مدیریت دانش در نظر گرفته شده و ویژگی‌های مدل بر اساس پاسخ‌های کارکنان با متغیرهای راهبرد، رهبری، فرهنگ مدیریت دانش، ساختار، طرح‌ریزی، پشتیبانی، فناوری و زیرساخت و فرایندها بررسی شد (جدول ۵).

جدول ۵. نتایج شاخص‌های برازش الگوها

شاخص	مقدار قابل قبول	مقدار گزارش شده	الگوی راهبرد
مدل تأیید نیست	$\leq 0/08$	۰/۲۶۰	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
تأیید مدل	$\leq 0/05$	۰/۰۰۰	ریشه میانگین مربعات خطا (RMR)
تأیید مدل	$\leq 0/08$	۱/۰۰۰	شاخص نیکویی برازش (GFI)
تأیید مدل	$\geq 0/9$	۱/۰۰۰	شاخص برازش تطبیقی (CFI)
تأیید مدل	$\geq 0/9$	۱/۰۰۰	شاخص برازش هنجار شده (NFI)
تأیید مدل	$\geq 0/9$	۱/۰۰۰	شاخص برازش افزایشی (IFI)
الگوی رهبری			
مدل تقریباً تأیید است	$\leq 0/08$	۰/۱	RMSEA
مدل تقریباً تأیید نیست	≤ 3	۸/۰۱	آماره خی-دو به‌هنجار شده (CMIN/DF)
تأیید مدل	$\leq 0/05$	۰/۰۱۲	RMR
تأیید مدل	$\geq 0/9$	۰/۹۸۳	GFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	۰/۸۷	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI)
تأیید مدل	$\geq 0/9$	۰/۹۹۰	CFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	۰/۹۹۰	NFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	۰/۹۴۰	شاخص تاکر-لویس (TLI)

شاخص	مقدار قابل قبول	مقدار گزارش شده	الگوی راهبرد
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/990	IFI
مدل تقریباً تأیید است	$\leq 0/08$	0/153	RMSEA
مدل تقریباً تأیید نیست	≤ 3	15/43	CMIN/DF
تأیید مدل	$\leq 0/05$	0/019	RMR
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/969	GFI
مدل تقریباً تأیید است	$\geq 0/9$	0/85	AGFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/977	CFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/977	NFI
مدل تقریباً تأیید است	$\geq 0/9$	0/976	TLI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/88	IFI
الگوی ساختار			
مدل تأیید نیست	$\leq 0/08$	0/300	RMSEA
تأیید مدل	$\leq 0/05$	0/000	RMR
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	GFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	CFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	NFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	IFI
الگوی طرح‌ریزی			
مدل تأیید نیست	$\leq 0/08$	0/300	RMSEA
تأیید مدل	$\leq 0/05$	0/000	RMR
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	GFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	CFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	NFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	IFI
مدل تقریباً تأیید است	$\leq 0/08$	0/1	RMSEA
مدل تقریباً تأیید نیست	≤ 3	3/743	CMIN/DF
تأیید مدل	$\leq 0/05$	0/012	RMR
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/989	GFI
مدل تقریباً تأیید است	$\geq 0/9$	0/9	AGFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/992	CFI

شاخص	مقدار قابل قبول	مقدار گزارش شده	الگوی راهبرد
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/991	NFI
مدل تقریباً تأیید است	$\geq 0/9$	0/951	TLI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/992	IFI
الگوی عملیات سازمان			
مدل تأیید نیست	$\leq 0/08$	0/800	RMSEA
تأیید مدل	$\leq 0/05$	0/000	RMR
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	GFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	CFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	NFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/000	IFI
الگوی گسترش دانش			
تأیید مدل	$\leq 0/08$	0/067	RMSEA
تأیید مدل	≤ 3	2/70	CMIN/DF
تأیید مدل	$\leq 0/05$	0/006	RMR
تأیید مدل	$\geq 0/9$	996	GFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/965	AGFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/999	CFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/998	NFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/994	TLI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/999	IFI
تأیید مدل	$\leq 0/08$	0/018	RMSEA
تأیید مدل	≤ 3	1/12	CMIN/DF
تأیید مدل	$\leq 0/05$	0/005	RMR
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/999	GFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/985	AGFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/0	CFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/999	NFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	1/0	TLI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/999	IFI

شاخص	مقدار قابل قبول	مقدار گزارش شده	الگوی راهبرد
الگوی توانمندسازها			
تأیید مدل	$\leq 0/08$	0/058	RMSEA
تأیید مدل	≤ 3	2/305	CMIN/DF
تأیید مدل	$\leq 0/05$	0/010	RMR
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/995	GFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/965	AGFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/996	CFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/994	NFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/981	TLI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/996	IFI
الگوی مدیریت دانش			
تأیید مدل	$\leq 0/08$	0/034	RMSEA
تأیید مدل	≤ 3	1/44	CMIN/DF
تأیید مدل	$\leq 0/05$	0/007	RMR
تأیید مدل	$0/9 \geq$	0/991	GFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/967	AGFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/999	CFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/988	NFI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/996	TLI
تأیید مدل	$\geq 0/9$	0/999	IFI

۷- ارائه یافته‌ها: در مدل ساختاری ترسیم شده برای انجام تحلیل عاملی تأییدی این پژوهش (نمودار ۱)، مقادیر شاخص‌های محاسبه شده در سطح مناسبی هستند. برای شاخص‌های GFI، CFI، NFI و IFI به ترتیب مقادیر ۱/۰، ۱/۰ و ۱/۰۰ محاسبه گردید که در سطح مناسب و قابل قبولی قرار دارند؛ بنابراین در مجموع برازش مدل مناسب ارزیابی می‌گردد (جدول ۶).

جدول ۶. بررسی بارهای عاملی استاندارد شده الگوها

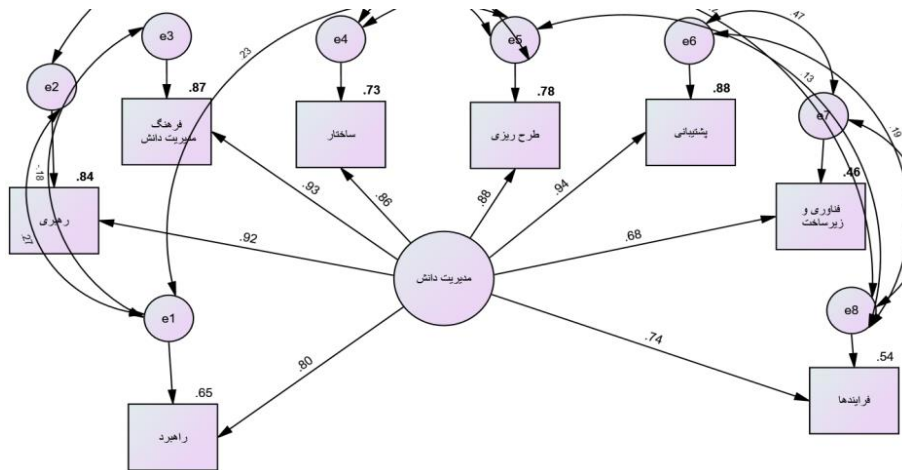
مقدار-p	آماره آزمون	بار عاملی استاندارد شده	مؤلفه‌های الگوی راهبرد
-	-	۰/۷۹	درک سازمان و زمینه آن
۰/۰۰۰	۱۵/۶۴	۰/۸۵	درک نیازها و انتظارات ذینفعان
۰/۰۰۰	۱۵/۳۳	۰/۸۰	دامنه شمول سیستم مدیریت دانش
مؤلفه‌های الگوی رهبری			
-	-	۰/۹۱	راهبری
۰/۰۰۰	۳۰/۶۴	۰/۹۴	تعهد
۰/۰۰۰	۲۵/۸۵	۰/۸۸	پایه‌گذاری خط‌مشی مدیریت دانش
۰/۰۰۰	۱۹/۳۵	۰/۷۶	نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات
مؤلفه‌های الگوی فرهنگ مدیریت دانش			
-	-	۰/۷۹	ارزش‌ها
۰/۰۰۰	۱۴/۸۶	۰/۷۶	رفتارها و هنجارها
۰/۰۰۰	۲۰/۵۵	۰/۹۷	فعالیت‌ها
۰/۰۰۰	۱۹/۸۸	۰/۸۶	مشوق‌ها
مؤلفه‌های الگوی ساختار			
۰/۰۰۰	۱۲/۰۹۹	۰/۶۶	پیچیدگی
۰/۰۰۰	۱۱/۸۰	۰/۹۶	رسمیت
-	-	۰/۶۹	تمرکز
مؤلفه‌های الگوی طرح‌ریزی			
۰/۰۰۰	۱۸/۲۹	۰/۸۲	اقدامات در مورد ریسک‌ها و فرصت‌ها
۰/۰۰۰	۱۶/۱۳	۰/۷۳	پایه‌گذاری اهداف مدیریت دانش
-	-	۰/۹۴	طرح‌ریزی برای تحقق اهداف مدیریت دانش
مؤلفه‌های الگوی پشتیبانی			
۰/۰۰۰	۱۵/۴۰۱	۰/۸۳	شایستگی
۰/۰۰۰	۱۳/۹۳	۰/۹۱	آگاهی
۰/۰۰۰	۱۵/۳۴۰	۰/۸۴	ارتباطات
-	-	۰/۷۴	اطلاعات مدون
مؤلفه‌های الگوی عملیات و فرایندها سازمان			
۰/۰۰۰	۲۹/۸۷	۰/۸۴	طرح‌ریزی فرایندها
۰/۰۰۰	۹۰/۸۰	۰/۹۹۱	پیاده‌سازی فرایندها

مقدار-p	آماره آزمون	بار عاملی استانداردشده	مؤلفه‌های الگوی راهبرد
-	-	۰/۹۹۳	کنترل فرایندها
مؤلفه‌های الگوی گسترش دانش			
۰/۰۰۰	۲۸/۲۸	۰/۹۵	دریافت دانش جدید
۰/۰۰۰	۲۲/۷۵	۰/۸۶۱	به‌کاربردن دانش جاری
۰/۰۰۰	۲۹/۶۹	۰/۹۴۷	حفظ دانش جاری
-	-	۰/۸۷	رسیدگی به دانش منسوخ یا نامعتبر
مؤلفه‌های الگوی انتقال و تبدیل دانش			
-	-	۰/۶۸	تعامل انسانی
۰/۰۰۰	۱۴/۶۲	۰/۸۷	ارائه
۰/۰۰۰	۱۴/۰۶	۰/۸۳	ترکیب
۰/۰۰۰	۱۵/۶۴	۱/۰۰	درونی‌سازی و یادگیری
مؤلفه‌های الگوی توانمندسازها			
-	-	۰/۵۲	سرمایه انسانی
۰/۰۰۰	۸/۰۴۱	۰/۵۵	فرایندها
۰/۰۰۰	۹/۸۲	۰/۸۱	فناوری و زیرساخت
۰/۰۰۰	۹/۸۲	۰/۸۸	حکمرانی
۰/۰۰۰	۷/۸۶	۰/۵۴	فرهنگ مدیریت دانش
مؤلفه‌های الگوی کلی مدیریت دانش			
-	-	۰/۸۰	راهبرد
۰/۰۰۰	۲۵/۰۳۲	۰/۹۲	رهبری
۰/۰۰۰	۲۰/۸۹	۰/۹۳	فرهنگ مدیریت دانش
۰/۰۰۰	۱۹/۶۸	۰/۸۶	ساختار
۰/۰۰۰	۲۳/۲۳	۰/۸۸	طرح‌ریزی
۰/۰۰۰	۲۲/۳۸	۰/۹۴	پشتیبانی
۰/۰۰۰	۱۴/۲۸	۰/۶۸	فناوری و زیرساخت
۰/۰۰۰	۱۵/۸۰	۰/۷۴	عملیات و فرایندها

* معنی‌دار در سطح ۰/۰۵

در مدل معادلات ساختاری اندازه رابطه متغیر مشاهده‌شده و متغیر پنهان به‌وسیله بارهای عاملی استانداردشده اندازه‌گیری شد که روی جهت‌نماهای بین مستطیل‌ها و دایره‌ها نمایش

داده می‌شود و نشان‌دهنده ارتباط مناسب بین متغیرها می‌باشد.



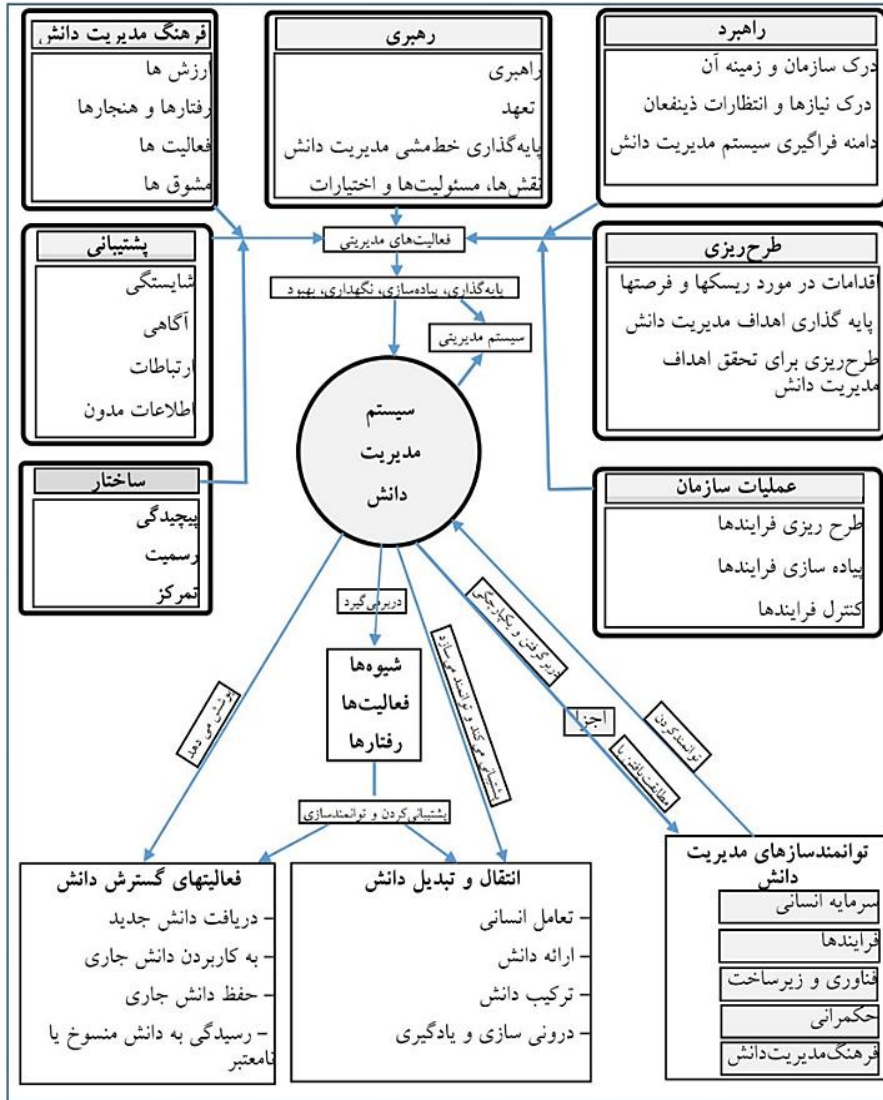
نمودار ۱. تحلیل عاملی تأییدی پژوهش

برای ایجاد یک سیستم مدیریتی که ارزش آفرینی از راه دانش را به گونه‌ای اثربخش در شرکت فرودگاه‌ها ترویج و آن را امکان‌پذیر کند توجه به اجزا و ابعاد به دست آمده از مدل مفهومی اجتناب‌ناپذیر است. چنین مفهوم‌سازی، دید تازه و جامعی از عوامل، متغیرها و ابعاد ارائه می‌دهد که یک سازمان مانند شرکت فرودگاه‌ها باید به منظور طراحی و پیاده‌سازی یک سیستم مدیریت دانش منطبق با استاندارد مدیریت دانش ایزو در نظر بگیرد. این پژوهش با استفاده از مروری بر ادبیات استانداردهای ایزو برای سیستم مدیریت دانش، الزامات ایزو مبتنی بر مدیریت دانش را برای سیستم مدیریت سازمانی در شرکت فرودگاه‌ها در نقشه‌ای مفهومی و ذهنی ساختار بندی و ادغام می‌کند. از دیدگاه نظری، این گونه نقشه‌ها مفهومی تازه و جامع از الزامات ایزو مبتنی بر مدیریت دانش را ارائه می‌دهند که عوامل، متغیرها و ابعادی را که باید برای ساخت و پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش در نظر گرفته شود، برجسته می‌کند. از نظر کاربردی، نقشه‌ها درک الزامات ایزو برای مدیریت دانش را آسان‌تر می‌کنند. آن‌ها می‌توانند به مدیران کمک کنند تا در مورد پذیرش استانداردهای مدیریت دانش فکر کنند، نیازهای سازمانی برای اهداف ایزو را

بهبتر درک کنند و طراحی و اجرای سیستم مدیریت دانش را هدایت کنند. عوامل شناسایی شده و الگوی ارائه شده می‌تواند به مدیران شرکت فرودگاه‌ها در تصمیم‌گیری در مورد پذیرش و پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش بر مبنای ایزو ۳۰۴۰۱ کمک کند (نگاره ۲).

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان داد عوامل موردنیاز جهت ایجاد و پیش‌بردن سیستم مدیریت دانش در شرکت فرودگاه‌ها دربرگیرنده «اجزای» سیستم مدیریتی است که در ارتباط با دانش می‌باشند یعنی راهبرد، فرهنگ مدیریت دانش، ساختار، رهبری، نقش‌ها و مسئولیت‌ها، طرح‌ریزی، فناوری و عملیات سازمان و دربرگیرنده گسترش دانش، جابه‌جایی و تغییر دانش و توانمندسازها است که هر کدام به‌عنوان نماینده یک «بعد» از «سیستم مدیریت دانش» به یکدیگر وابسته هستند. جدول (۳) بیانگر هم‌پوشانی عوامل سیستم مدیریت دانش در صنعت فرودگاهی با محتوای ایزو ۳۰۴۰۱ می‌باشد. زیرمؤلفه‌های این عوامل نیز همراه با وزن و اهمیتی که دارند در جدول (۴) نشان داده شده‌اند که در ادامه از دیدگاه نظری و کاربردی تبیین می‌گردند.



نگاره ۵-۱: اجزا و ابعاد سیستم مدیریت دانش شرکت فرودگاهها و ناوبری هوایی ایران برپایه ایزو ۳۰۴۰۱

یافته‌های بررسی روایی ساختاری سازه نظری با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که متغیرهای پشتیبانی، فرهنگ مدیریت دانش و رهبری به ترتیب با مقادیر نزدیک به هم ۰/۹۴، ۰/۹۳ و ۰/۹۲ دارای بیشترین تأثیر بر مدیریت دانش می‌باشند. طرح‌ریزی، ساختار، راهبرد، عملیات و فناوری و زیرساخت با مقادیر ۰/۸۸، ۰/۸۶، ۰/۸۰، ۰/۷۴ و ۰/۶۸ به

ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

درباره فرهنگ مدیریت دانش، فرایند تغییر به سمت پذیرش و کاربرد سیستم مدیریت دانش و به سمت ایجاد فرهنگی که به مدیریت دانش ارزش می‌دهد، از آن پشتیبانی می‌کند و آن را توانمند می‌سازد را مدیریت کند توسط مدیریت رده‌بالا در شرکت فرودگاه‌ها، موردنیاز است.

عامل رهبری در سیستم مدیریت دانش دربرگیرنده رهبری و تعهد، خط‌مشی و تعیین نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات می‌باشد. مدیریت رده‌بالا شرکت فرودگاه‌ها با این عامل از یکپارچگی الزامات سیستم مدیریت دانش با فرایندهای فعالیت‌هایی که در حیات سازمانی شرکت فرودگاه‌ها نقش اساسی دارند اطمینان می‌یابد. منابع (مانند تأمین مالی، نیروی کار، فناوری، تعهد مدیریت) موردنیاز برای پایه‌گذاری پیاده‌سازی، نگهداری، اندازه‌گیری، گزارش‌دهی و بهبود مداوم سیستم مدیریت دانش را تعیین می‌کند، از در دسترس بودن آن‌ها مطمئن گردیده و ارائه می‌نماید. مدیریت رده‌بالا شرکت فرودگاه‌ها یک خط‌مشی مدیریت دانش را پایه‌گذاری می‌کند که متناسب با مقصود شرکت باشد؛ مدیران شرکت فرودگاه‌ها اطمینان حاصل می‌کنند که مسئولیت‌ها و اختیارات نقش‌های مرتبط در سیستم مدیریت دانش تعیین گردیده و درون سازمان و به ذینفعان بیرونی اطلاع‌رسانی می‌شود.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که پشتیبانی درالگوی سیستم مدیریت دانش دربرگیرنده شایستگی، آگاهی، تبادل اطلاعات و ارتباطات و اطلاعات مدون است. شرکت فرودگاه‌ها با این عامل اطمینان حاصل می‌کند که کارکنان از شایستگی‌های تحصیلی آموزشی یا تجربه‌ای موردنظر شرکت برخوردار باشند. همچنین اشخاصی که تحت کنترل شرکت فرودگاه‌ها و دیگر طرف‌های ذینفع کار می‌کنند، باید از خط‌مشی مدیریت دانش، میزان همکاری و پاسخگویی نسبت به اثربخشی سیستم مدیریت دانش که دربرگیرنده منافع کارکرد بهبودیافته دانش می‌شود و پیامدهای ضمنی عدم انطباق با الزامات سیستم مدیریت دانش آگاهی داشته باشند. در رابطه با تبادل اطلاعات و ارتباطات، شرکت فرودگاه‌ها اطلاع‌رسانی درون و برون‌سازمانی مرتبط با سیستم مدیریت دانش را

تعیین و اطلاعات مدون الزام شده توسط استاندارد ایزو ۳۰۴۰۱ و اطلاعات مدونی که توسط شرکت برای اثربخشی سیستم مدیریت دانش به‌عنوان اطلاعات ضروری تعیین شده است را با توجه به‌اندازه سازمانی شرکت فرودگاه‌ها و نوع فعالیت‌ها، فرایندها و خدمات فرودگاهی، پیچیدگی فرایندها و تعاملات آن‌ها و شایستگی کارکنان مستندسازی می‌کند. توانمندسازهای فرآیندی مدیریت، از جمله راهبرد نقش کمتری در ایزو ۳۰۴۰۱ ایفا می‌کنند. معرفی آن در بخش ۴ ایزو، به‌طور محدودی سیستم مدیریت دانش را با راهبرد سازمان پیوند می‌دهد (ماکسیمو و همکاران، ۲۰۲۰). تجزیه و تحلیل زمینه و اهداف راهبردی شرکت فرودگاه‌ها و همچنین نیازهای ذینفعان داخلی و بیرونی «راهبردی» است که شرکت فرودگاه‌ها برای توسعه یک سیستم مدیریت دانش باید شروع کند؛ موضوعات درون و برون‌سازمانی را که مرتبط با مقصود شرکت هستند و توانایی شرکت فرودگاه‌ها را در رسیدن به دستاوردها (های) موردنظر در سیستم مدیریت دانش تحت تأثیر قرار می‌دهند و طرف‌های ذینفع مرتبط با سیستم مدیریت دانش و الزامات مربوط به این طرف‌های ذینفع را تعیین می‌کند. همچنین بر اساس راهبرد خود، حوزه‌های دانشی را که قرار است توسط سیستم مدیریت دانش (محدوده) هدف قرار گیرند، تعیین می‌کند.

گسترش دانش، انتقال و تبدیل دانش و توانمندسازهای مدیریت دانش نشان می‌دهند که یک سیستم مدیریت دانش اثربخش و کل‌نگر در شرکت فرودگاه‌ها باید در دربرگیرنده این ابعاد باشد. شرکت فرودگاه‌ها می‌تواند با جایگذاری صحیح این ابعاد از راه یک فرایند تغییر مدیریت شده از فعالیت‌های دریافت دانش جدید، به کاربردن دانش جاری، حفظ دانش جاری و رسیدگی به دانش منسوخ یا نامعتبر برای توسعه دانش و از تعامل انسانی، ارائه دانش، ترکیب دانش و درونی‌سازی و یادگیری برای انتقال و تبدیل دانش استفاده نماید. سیستم مدیریت دانش سازمانی شرکت فرودگاه‌ها برای اینکه یک سیستم مدیریت دانش اثربخش ایجاد کند باید تمام اجزای توانمندسازها دربرگیرنده سرمایه انسانی، فرایندها، فناوری و زیرساخت، حکمرانی و فرهنگ مدیریت دانش را دربرگرفته و آن‌ها را یکپارچه سازد.

عامل برنامه‌ریزی سیستم مدیریت دانش نشان می‌دهد که شرکت فرودگاه‌ها باید موارد اشاره‌شده در زمینه سازمانی شرکت و الزامات و نیازهای ذینفعان را در نظر بگیرد و تهدیدها و فرصت‌های مرتبط با تضمین این که سیستم مدیریت دانش می‌تواند به خروجی‌های موردنظر برسد، از اثرات ناخواسته جلوگیری کند یا آن‌ها را کاهش دهد و دستیابی به بهبود مداوم را شناسایی کند. با این عامل شرکت فرودگاه‌ها اهداف دانشی را در بخش‌های کارکردی و سطوح مربوطه تعیین می‌کند.

متغیر ساختار، مانع یا ترغیب‌کننده اجرای اثربخش مدیریت می‌باشد. یکی از جنبه‌های مهم مدیریت دانش در شرکت فرودگاه‌ها گسترش ساختاری برای انجام وظایف دانش‌محور و پشتیبانی از تصمیم‌گیری بر پایه دانش در سراسر شرکت است.

نقش عامل عملیات سازمانی بیانگر این است که شرکت فرودگاه‌ها باید عملیات موردنیاز برای برآورده کردن الزامات را طرح‌ریزی، پیاده‌سازی و کنترل نماید و اقدامات تعیین‌شده در برنامه‌ریزی را به‌وسیله پایه‌گذاری معیارها برای فرایندها؛ کنترل فرایندها برپایه معیارها؛ نگهداری اطلاعات مدون به میزان لازم که اطمینان حاصل شود فرایندها به‌گونه‌ای اجرا می‌شوند که طرح‌ریزی شده‌اند، پیاده‌کند.

در «دستورالعمل مدیریت دانش در دستگاه‌های اجرایی» نیز به نظام‌نامه مدیریت دانش اشاره شده است که سندی مبتنی بر مدل مدیریت دانش به‌منظور ایجاد هم‌راستایی و ایجاد وحدت رویه در اجرای مدیریت دانش در دستگاه‌های اجرایی کشور است. چنین شناسایی و کاربرد عوامل مدیریت دانش در پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش که به آن‌ها اشاره شد می‌تواند راهبردهای کارسازی را برای ایجاد ارزش و بهبود کارکرد متناسب با راهبردهای هر سازمان تدوین کند.

این پژوهش بدون محدودیت نیست. با این هدف که مطالعات دو دهه پژوهش را در حوزه مدیریت دانش فرودگاهی خلاصه کند، تنها بازتاب سطح بالایی از یافته‌های اصلی این مطالعات را ارائه می‌دهد. پژوهش از روش‌های تجربی کیفی استفاده کرد، یافته‌ها ممکن است مقدار معینی از انتخاب و قضاوت ذهنی باشند. این پژوهش حاوی داده اولیه

در مورد مدل‌هایی برپایه ایزو ۳۰۴۰۱ در دیگر سازمان‌ها نیست. برای مطالعات آینده بررسی مدل‌های مدیریت دانش بر مبنای استاندارد ایزو ۳۰۴۰۱ در دیگر سازمان‌ها پیشنهاد می‌گردد. همان‌گونه که در پیشینه این پژوهش اشاره شده است، برخی از پژوهشگران درباره جنبه‌های خاص یا ارتباط بین ایزو ۳۰۴۰۱ با نظام‌های هم‌جوار مدیریت دانش مطالعه کرده‌اند، مانند پژوهش هردمن (۲۰۲۰) درباره مدیریت ریسک، پژوهش مونتویا - کوئینترو (۲۰۲۲)، برای ارائه مدلی از تلفیق سیستم مدیریت دانش بر مبنای ایزو ۳۰۴۰۱ و مدیریت کیفیت و... که پژوهشگران می‌توانند این مطالعات را برای دیگر نظام‌های هم‌جوار مدیریت دانش مانند مدیریت اطلاعات، هوش تجاری، مدیریت ارتباط با مشتری، یادگیری، توسعه سازمانی و آموزش، یادگیری سازمانی و مدیریت منابع انسانی انجام دهند.

تعارض منافع

نویسندگان تعارض منافع ندارند.

سپاسگزاری


از اساتید و خبرگان گرامی که پژوهشگران این پژوهش را یاری نمودند و کارکنان شرکت فرودگاه‌ها و ناوبری هوایی ایران، سپاسگزاری می‌گردد.

ORCID


Hossein Hashemi

 <http://orcid.org/0000-0002-1630-4397>

Seyed Aligholi


 <http://orcid.org/0000-0003-3939-7335>

Rowshan

 <http://orcid.org/0000-0002-3518-1425>

Habibollah Salarzahi

Nour Mohamad

 <http://orcid.org/0000-0002-8178-7807>

Yaghoubi

منابع

- دانیایی فرد، حسن، الوانی، سیدمهدی و آذر، عادل. (۱۳۹۸). روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع. تهران، صفار، اشراقی، چاپ سیزدهم
- سایت اینترنتی شرکت فرودگاه‌ها و ناوبری هوایی ایران www.airport.ir
- هاشمی، حسین، روشن، سیدعلیقلی، سالارزهی، حبیب‌الله و یعقوبی، نورمحمد. (۱۴۰۱). اعتبارسنجی ایزو ۳۰۴۰۱ به‌عنوان مبنایی جدید در پژوهش و ارزش‌آفرینی مدیریت دانش. فصلنامه مدیریت دانش سازمانی، ۵(۱)، ۴۲-۱. 20.1001.1.26454262. 1401.5.1.1.5

References

- Almahamid, S.M., Al-Jayyousi O.R, Alalawi, A.I & AlQarny A.S. (2021). Knowledge Management Processes and Service Innovation: Key Insights from Saudi International Airports, *International Journal of Innovation and Technology Management*. Vol. 18, No. 04, doi:10.1142/S0219877021500140
- Bressler, J, Pawlowsky, P & Schnauffer, H.-G. (2020). Controlling wissensbasierte Wertschöpfung - ein Ansatz mit ISO 30401, *Controlling*, Vol. 32 No. 1, pp. 4-11
- Carlucci, D, Kudryavtsev, D, Santarsiero, F, Lagrutta, R & Garavelli, A.C. (2022). The ISO 30401 Knowledge Management Systems: a new frame for managing knowledge. Conceptualisation and practice, *Knowledge Management Research and Practice*, doi:10.1080/14778238.2022.2118637
- Corney, P.J. (2018). As KM evolves, so will the ISO standard. *Business Information Review*, Vol. 35, No. 4, 165-167
- González-Prida, V, Guillén, A, Parra, C, Candón, E & Martínez-Galán, P. (2021). An Intangible Asset Management Proposal Based on ISO 55001 and ISO 30401 for *Knowledge Management, WCEAM2021*, 040, v2 (major), <https://www.researchgate.net/publication/352670814>, doi:10.13140/RG.2.2.35854.69448
- Herdmann, F. (2020). *Handling knowledge risk management supported by ISO standards*, in Durst, S & Henschel, T. (Eds), *Knowledge Risk Management*, Springer Nature, Switzerland, pp. 229-254
- ISO 30401. (2018). *Knowledge management systems-Requirements*, Published in Switzerland, www.iso.org
- Kim, W & Park, S. (2017). A Research on Knowledge Sharing among Air

Transportation Professionals, *International Journal of Industrial Distribution & Business* 8-6 (2017) 61-73, DOI: 10.13106/ijidb.2017.vol8.no6.61

- Kudryavtsev, D & Sadykova, D. (2019). *Towards architecting a knowledge management system: requirements for an ISO compliant framework*, in Gordijn, J, Guedria, W & Proper, H.A. (Eds), *The Practice of Enterprise Modeling*, Springer International Publishing, Luxembourg, pp. 36-50
- Maximo, E.Z, Pereira, R, Malvestiti, R & Souza, J.A. (2020). ISO 30401: the standardisation of Knowledge, *International Journal of Development Research*, Vol. 10 No. 6, pp. 37155-37159.
- Milton, N.J. & Lambe, P. (2016). *The Knowledge Manager's Handbook: A Step-by-step Guide to Embedding Effective Knowledge Management in Your Organization*, Kogan Page, London, Philadelphia.
- Montoya-Quintero, D.M, Bermudez-Ríos, L.F & Cogollo-Flórez, J.M. (2022). Model for Integrating Knowledge Management System and Quality Management System in Industry 4.0, *Quality - Access to Success*, 23(189), pp. 18-25, DOI 10.47750/QAS/23.189.03
- Pawlowsky, P, Pflugfelder, N.S & Wagner, M.H. (2021). The ISO 30401 knowledge management systems standard – a new framework for value creation and research? *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 22 No. 3, pp. 506-527. doi.org/10.1108/JIC-07-2020-0256
- Sandelowski, M, & Barroso, J (2007). *Handbook for Synthesizing Qualitative Research*, Springer Publishing Company, Inc.
- Wagner, M. (2020). "ISO 30401: wissen systematisch nutzen", *Wissensmanagement*, Vol. 4, pp. 32-34

References [in Persian]

- Danaeifard, Hassan, Alvani, Seyed Mehdi & Azar, Adel. (2018). *Quantitative research methodology in management: a comprehensive approach*. Tehran, Safar, Ishraghi, 13th edition, [in Persian]
- website of Iran Airports and Air Navigation Company www.airport.ir. [in Persian]

Hashemi, Hossein, Roshan, Seyyed Aliqoli, Salarzahi, Habibullah & Yaqoubi, Noor Mohammad. (2022). Validation of ISO 30401 as a new basis in knowledge management research and value creation. *Organizational Knowledge Management Quarterly*, 5 (1), 42-120.1001.1.26454262. 1401.5.1.1.5. [in Persian]

استناد به این مقاله: هاشمی، حسین، روشن، سیدعلیقلی، سالارزهی، حبیب‌اله و یعقوبی، نورمحمد. (۱۴۰۲). عوامل موردنیاز برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش بر مبنای ایزو ۳۰۴۰۱: رویکرد عملیاتی، فصلنامه علمی بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۰(۳۶)، ۱۸۹-۲۲۳.

DOI: 10.22054/jks.2022.69978.1534



Name of Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Public Libraries and Crisis Management: Offer a Pattern for Managing the COVID-19 Crisis (Coronavirus)

Soraya Zangeneh  *

Master of Information Science (Information Management), Employee of Administration of Kermanshah Public Libraries, Kermanshah, Iran

Abstract

The aim is to provide a pattern for managing the coronavirus crisis in public libraries. This is applied research that tried to find a suitable, conceptual, and comprehensive pattern for public libraries by an exploratory method and by observing the activities of different libraries in the world and reviewing related researches in the field of crisis management Designed and presented. The proposed pattern for crisis management was designed in three phases: pre-crisis, during crisis and after crisis. In the pre-crisis phase, major activities were presented under the headings of forecasting, prevention and preparedness. In the initial phase of the crisis, alerts, and information, operational measures, and continuous evaluation and rapid response to the information needs of clients were discussed and in the post-crisis phase, recovery, reconstruction and learning were considered. Impact of Corona crisis on library services and several months of stagnation in these centers show the importance and value of an applied model that can provide a safe strategy for the activities of public libraries in the country. This research can provide insights and practical solutions to respond to the global crisis of Covid 19 for Iranian public libraries that are facing this crisis is valuable. In all stages of the Covid 19 crisis management pattern presented in this study, the information element plays a first and very important role. With enough information and proper management and flawless implementation of operational plans by IT professionals and librarians, the critical situation can be largely controlled.

Keywords: Crisis Management, Coronavirus, Covid 19, Public Libraries.

* Corresponding Author: s.z92.lib@gmail.com

How to Cite: Zangeneh, S. (2023). Public Libraries and Crisis Management: Offer a Pattern for Managing the COVID-19 Crisis (Coronavirus), *Journal of Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 10(36), 225-263.

1. Introduction

Today various indicators have been introduced to explain the status of a civilization, but the most important indicator is the ability to contain a crisis or manage a crisis. At different times, crises, natural disasters, and epidemics are an inevitable fact in the whole world. In addition to causing extensive and sometimes irreparable damages, crises hinder organizational goals and delay the achievement of organizational mission. As cultural and educational institutions, public libraries are not immune from the damage of crises, and various events such as floods, earthquakes, political unrest, epidemics, etc., with the negative impact of libraries, cause the stagnation of these centers. In the current research, only the crisis caused by the coronavirus or COVID-19 is considered and the consequences of the emergence of this disease on library services are investigated.

2. Literature Review

Some researchers have investigated the role of groups, non-profit communities or institutions that cooperate with libraries in the COVID-19 crisis. Among these studies is the research of Kim, Choi & Jung (2020). Some studies have also been done focusing on the role of librarians in the COVID-19 crisis. Okike (2020) has examined the role of librarians in information dissemination during the COVID-19 crisis. In April 2020, the Royal Public Library Advisory Association of Georgia published an article entitled Recommendations for Library Services During the Covid-19 Pandemic, in which useful information regarding the requirements of the work environment and crisis management in libraries has been explained. Some researchers also studied the measures and services of libraries and information centers. Erich (2020) by examining 41 public, academic, and specialized libraries in Romania, measured the condition of these libraries, and how they reacted and adapted to the COVID-19 crisis. The review of previous studies shows that overcoming the crisis and its management has always been the concern of researchers and organizations, and this issue has been much more important in the case of the emerging, sudden, and surprising crisis of COVID-19 because there is little experience about this disease.

3. Methodology

The present research was carried out in an exploratory way and with the method of observation and narrative review of researchers' works, search and observation of the performance, activities, and actions of public libraries in Iran and the world in facing the Corona crisis, and because this method emphasizes non-experientiality, therefore the researcher only searched and observed the environment and conditions without manipulating the variables. In order to obtain information and collect data required for research, two citation databases, Web of Science and Scopus, Google Scholar and Google databases, and three internal databases, Maghiran, Noormags, and comprehensive humanities portal with the keywords "crisis", "Crisis Management", "COVID-19", "Coronavirus", "Public Libraries" and their English equivalents were searched by the researcher. In addition, more than 15 websites or library portals were also checked. In terms of the time frame of the publications of the last year (late 2019 to 2020) when the coronavirus appeared in this time frame, the content was studied and reviewed.


4. Results

Since the types of crises and the effects they have on societies are different, therefore, it is not possible to propose the same strategic measures to manage or deal with them. The measures used for floods, fires, or earthquakes are not the answer to the problems caused by the Corona crisis. Some experts have presented a general model for crisis management, and some have presented special models for a specific crisis due to the differences between crises. The Shobari model (2015), the Leechat model, the model of the US Federal Emergency Management Agency, and the model provided by the National Defense Organization were examined in this research. The cycle of crisis management includes the four stages of preparation, prevention, confrontation, and reconstruction. These steps are present in all models of crisis management. Therefore, the researcher has also used these basic steps to design the crisis management model of COVID-19. Also, this model is defined and designed in three phases before the crisis, during the crisis, and after the crisis.

5. Conclusion

The basic benefits and values in the management of the COVID-19 crisis and its goal and purpose for libraries and information centers are to meet the information needs and satisfaction of users. Therefore, in this research, an attempt was made to present a complete model in accordance with the current state of public libraries by examining the dimensions of this problem. This model was designed and presented in three phases before the crisis, at the beginning of the crisis, and after the crisis. In all three stages of the COVID-19 crisis management model presented in this research, the element of information plays the first and very important role. With sufficient information and its proper management by information science specialists and librarians, the critical situation can be controlled to a large extent. Regarding the model presented in the current research, it can be said that this model is a conceptual model because it symbolically presents a mental image of a series of concepts related to the disease of COVID-19 in public libraries. This model has organized almost all the information of the past researches and while reflecting the fundamental aspects of crisis management, it has summarized the differentiating activities and measures regarding the COVID-19 disease, and in the form of a fully functional template that is in line with the current conditions of the library, has provided the public services of our country.

کتابخانه‌های عمومی و مدیریت بحران: ارائه یک الگو جهت مدیریت بحران کووید ۱۹ (کرونا ویروس)

ثریا زنگنه  *
کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کارمند اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان
کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

چکیده

هدف ارائه یک الگو جهت مدیریت بحران کووید ۱۹ (کرونا ویروس) در کتابخانه‌های عمومی است. پژوهش از نوع کاربردی است که به روش اکتشافی و با رصد فعالیت‌های کتابخانه‌های مختلف دنیا و مرور پژوهش‌های مرتبط در حوزه مدیریت بحران سعی بر آن بود که الگویی مناسب، مفهومی و جامع برای کتابخانه‌های عمومی طراحی و ارائه شود. الگوی پیشنهادی برای مدیریت بحران در سه فاز پیش از بحران، حین بحران و پس از بحران طراحی گردید. در فاز پیش از بحران فعالیت‌های عمده با عناوین پیش‌بینی، پیشگیری و آمادگی ارائه شد. در فاز شروع بحران هشدار و اطلاع‌رسانی، اقدامات عملیاتی و ارزیابی مداوم و پاسخگویی سریع به نیاز اطلاعاتی مراجعان مطرح شد و در فاز پس از بحران بازاریابی، بازسازی و آموخته‌ها مورد توجه قرار گرفت. بحران کرونا و تأثیر آن بر خدمات کتابخانه‌ای و رکود چندین ماهه این مراکز اهمیت و ارزش یک الگوی کاربردی که بتواند راهبرد امنی برای فعالیت کتابخانه‌های عمومی کشور ارائه دهد را نشان می‌دهد. این پژوهش می‌تواند بینش و راه‌حل‌های عملی برای پاسخگویی به بحران جهانی کووید ۱۹ برای کتابخانه‌های عمومی ایران که در دسترس قرار گرفته است، ارائه دهد و از این لحاظ ارزشمند است. در هر سه مرحله از الگوی مدیریت بحران کووید ۱۹ ارائه شده در این پژوهش عنصر اطلاعات نقش اول و بسیار مهمی ایفا می‌کند با داشتن اطلاعات کافی و مدیریت درست آن و اجرای بدون نقص برنامه‌های عملیاتی توسط متخصصان علم اطلاعات و کتابداران می‌توان تا حدود زیادی وضعیت بحرانی را کنترل کرد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، کرونا ویروس، کووید ۱۹، مدیریت بحران

مقدمه

بحران حادثه‌ای است ناگهانی که موقعیتی پرخطر، تنش‌زا و استرس‌آور برای افراد، سازمان‌ها یا جوامع پدید می‌آورد. در برهه‌های مختلف زمانی بحران‌ها و بلاای طبیعی و بیماری‌های همه‌گیر در تمام دنیا یک واقعیت اجتناب‌ناپذیر است و به‌علت اثرات وسیع، خسارات زیاد و گاهی جبران‌ناپذیری به‌جا می‌گذارد. بحران‌ها مانع اهداف سازمانی می‌شوند و رسیدن به رسالت سازمانی را به تعویق می‌اندازد. از آنجایی که این حوادث خبر نمی‌کنند و بیشتر اوقات غیرقابل‌پیش‌بینی است، بنابراین لازم است برنامه‌ریزی‌های تقریباً دقیق و حساب‌شده‌ای برای پیشگیری، رویارویی و اقدامات بعد از بحران صورت گیرد.

کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان نهادهایی فرهنگی، آموزشی از خسارات بحران‌ها مصون نیستند و حوادث مختلف مثل سیل، زلزله، ناآرامی‌های سیاسی، بیماری‌های همه‌گیر و ... با تأثیر منفی بر کتابخانه‌ها، باعث رکود این مراکز می‌شود. در شرایط نابسامان بحران‌ها دسترسی به اطلاعات صحیح، مناسب و به‌موقع مانند یک اهرم نجات می‌تواند با غلبه بر تلاطم جوامع، یک آرامش نسبی و امنیت روانی را برای افراد، سازمان‌ها و به‌طورکلی جوامع درگیر در بحران‌ها به ارمغان بیاورد. کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان مراکز اطلاع‌رسانی برای عموم در شرایط بحرانی بسیار مهم و تأثیرگذار هستند. چراکه این مراکز با اشاعه اطلاعات صحیح و معتبر می‌توانند دسترسی آزاد به اطلاعات و نیز توسعه و ارتقای سواد سلامت را برای افراد جامعه فراهم کنند. این مراکز ابتدا باید با تحمل ضربه حاصل از این آشفتگی‌های ناخواسته کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را از مخاطره برهانند و سپس با تسلط بر امور بتوانند بحران به وجود آمده را مدیریت کرده و دسترسی به خدمات اطلاعاتی موردنیاز را برای مراجعان و کاربران فراهم کنند.

بیان مسئله

بحران‌ها موقعیت‌هایی هستند که مستلزم پاسخ‌دهی آنی و اختصاصی منابع فوق‌العاده‌اند. بحران‌ها پیش‌زمینه‌ی تلاقی رویدادهایی هستند که شرایط جدید و ناشناخته‌ای پدید می‌آورند. این امر محیطی سرشار از بی‌اعتمادی ایجاد می‌کند و این احساس را قوت

می‌بخشد که دیگر نظارتی بر رویدادها و شرایط اعمال نمی‌شود. بحران برای ساختارهای بوروکراتیک و مدیریتی ضرورت تصمیم‌گیری حاد را در شرایط ناجور (سخت) و محدودیت زمانی و نقصان اطلاعات و سردرگمی عمومی پیش می‌آورد (Mc Carthy, 2001: 58). بحران‌ها گاهی به قدری وسیع‌اند که حیات جوامع را به خطر می‌اندازند، یا سبب تغییر نگرش افراد در موقعیت‌های زندگی و گاه ایجاد یک شیوه یا سبک متفاوت کار یا زندگی نسبت به دوران قبل از بحران می‌شود.

آشفته‌گی شرایط به وجود آمده در اثر بحران‌ها سبب می‌شود که برای برون‌رفت از آن دست به اقدامات ضروری، اساسی و راهگشا بزنیم. تلاش برای پیشگیری، راهکارهای رؤیایی و مقابله و اقدامات پسا بحران را مدیریت بحران می‌نامند. امروزه برای تشریح جایگاه یک تمدن، شاخص‌های مختلفی معرفی شده است اما مهم‌ترین شاخص قابلیت مهار بحران یا مدیریت بحران است. بحران یکی از الفاظ پراستعمالی است که نماد آشفته‌گی است و برای توصیف هرگونه بی‌نظمی در عرصه اداره جامعه به کار می‌رود (احراری، ۱۳۸۴). چارلز هرمان^۱ در تعریف موقعیت بحران می‌گوید: موقعیت بحرانی هدف‌های برتر نهاد تصمیم‌گیرنده را به خطر می‌اندازد، زمان برای پاسخ‌دهی و اجرای تصمیم‌های گرفته‌شده را به شدت محدود می‌کند و وقوع چنین موقعیتی به سردرگمی و غافل‌گیری اعضای نهاد تصمیم‌گیرنده منتهی می‌شود (نصرت‌پناه و کریمی، ۱۳۹۴). به عقیده‌ی حسین عباسی (۱۳۸۸) مدیریت بحران علمی است که به‌وسیله‌ی مشاهده‌ی سیستماتیک بحران‌های پیشین و تجزیه و تحلیل آن‌ها در جستجوی یافتن ابزاری است که به‌وسیله‌ی آن از یک سو بتوان از وقایع و فجایع پیشگیری کرد و یا برای مقابله با آن‌ها آماده شد و از سوی دیگر در صورت وقوع آن‌ها، نسبت به امداد رسانی و بهبود اوضاع اقدام کرد؛ اما مدیریت بحران همیشه در پی یافتن ابزار نیست و بیشتر برنامه، راهبرد و حل مسئله به کمک ابزارهای گوناگون و مناسب مورد نظر است. ویلیامز و اولانیران^۲ (۲۰۰۲) مدیریت بحران را چنین تعریف کرده‌اند: برنامه‌ریزی راهبردی که برای واکنش در برابر

1. Charls Herman

2. Williams & Oliniran

بحران و به‌منظور از بین بردن هرگونه احتمال خطر در آن موقعیت صورت می‌پذیرد (احمدی، ۱۳۸۴). در مدیریت یک بحران قدم اول تشخیص چیستی بحران و درجه و میزان تأثیر آن بر جامعه و محیط پیرامونی است سپس برنامه‌ریزی برای مواجهه و پاسخگویی و حل آن (خجسته، ۱۳۸۴). مدیریت بحران دارای ماهیت راهبردی است و یک بخش اساسی از مدیریت راهبردی است. به این معنی که در زمان طراحی راهبردهای سازمان و تعیین فرایندهای اصلی کسب‌وکار، بایستی وضعیت‌های بحرانی هم در نظر گرفته شود و برای پیشگیری و مقابله با آن برنامه‌ریزی گردد. به‌عبارت‌دیگر، شیوه‌هایی که یک سازمان، برای مقابله با بحران‌ها در نظر می‌گیرد، بخشی از راهبردهای تضمین بقای خود آن سازمان به شمار می‌رود و بدون انجام اقدامات اساسی پیشگیرانه در حوزه مدیریت بحران، احتمال وقوع رخداد‌های بحرانی نیز زیاد می‌شود (رضایی، ۱۳۹۷).

حوادث زیادی ممکن است تبدیل به بحران شوند و یا اوضاع کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را بحرانی سازند مانند خشونت، درگیری، ناآرامی‌های سیاسی، سیل، آتش‌سوزی، زلزله، برودت یا درجه حرارت زیاد و غیرنرمال هوا و یا حتی رفتارهای تنش‌زا و غیرمعمول اعضا و مراجعان که به‌دوراز شئون اخلاقی و عرفی باشند همه می‌توانند بحران‌ساز شوند. برخی از پژوهشگران سوانح و حوادث طبیعی بالقوه را بحران نمی‌دانند، چراکه معتقدند در صورت مدیریت درست مهار می‌شوند و دیگر بحران محسوب نمی‌شوند. این دسته از متخصصان معتقدند اصولاً بحران به شرایط و رویدادهایی گفته می‌شود که یا به دست انسان پدید آمده‌اند و یا به نحوی انسان در پدید آمدن آن نقش داشته است. مشخصه اصلی این بحران‌ها غیرقابل‌پیش‌بینی بودن و مدیریت بسیار سخت تا رسیدن به شرایط تعادل است (محمودی، ۱۳۸۲). در پژوهش حاضر صرفاً بحران ناشی از بیماری کرونا و ویروس یا کووید ۱۹ مدنظر است و پیامدهای ظهور این بیماری بر خدمات کتابخانه‌ای موردتوجه و بررسی قرار می‌گیرد.

جهان در یک سال اخیر تنش‌ها و چالش‌های زیادی داشته است. در دسامبر سال ۲۰۱۹ در شهر ووهان چین یک ویروس کشنده به نام کرونا ویروس یا کووید ۱۹ با

همه‌گیری بی‌سابقه‌ای در انسان شیوع پیدا کرد. کرونا ویروس پس از مدت کوتاهی تمام جهان را درگیر کرد و هجوم رعدآسای این ویروس در دوسری عظیم در سطح جهان تا به امروز به پا کرده است. شاید بتوان گفت از جنگ جهانی دوم تاکنون هیچ جریانی به اندازه‌ی این پدیده‌ی نوظهور نتوانسته است چالشی بین‌المللی برای جوامع ایجاد کند. اکثر کشورهای جهان با مشکلات این بیماری دست‌به‌گریبان هستند. خطرناک بودن این ویروس بسیاری از فعالیت‌های اجتماعی و حرفه‌ای را به حالت تعلیق درآورده است و گرایش به فعالیت غیرحضوری در اجتماع و کاهش ارتباطات فزونی یافته است. این پدیده‌ی ناخوشایند به‌ناچار سبب ایجاد تجربه جدید زیستی برای مردم، مشاغل و به‌طور کلی فعالیت‌های بشری شده است. حجم زیادی از اخبار و اطلاعات روزانه به این مسئله اختصاص یافته است. در دنیای مجازی نیز درصد بالایی از اطلاعات روزانه در پیام‌رسان‌ها، سایت‌ها و شبکه‌های اجتماعی در این خصوص بین افراد مبادله می‌شود. تمام مشاغل، ادارات و سازمان‌ها در سراسر جهان از بحران کرونا متأثر شده‌اند. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز از این تحولات مصون نمانده‌اند و به‌علت مراجعین فراوان و جنس خدمات بسیاری از این مراکز در چند ماه اخیر در جهان تعطیل شدند. در ایران نیز کتابخانه‌های عمومی و برخی دیگر از کتابخانه‌ها چند ماهی تعطیل شدند (زنگنه، ۱۳۹۹). طبق آمار سازمان جهانی بهداشت تا ۲۴ اکتبر (۳ آبان ۱۳۹۹) تعداد کل مبتلایان جهان ۴۲,۰۵۵,۸۶۳ نفر و تعداد جان‌باختگان ۱,۱۴۱,۵۶۷ نفر گزارش شده است و طبق گزارش وزارت بهداشت تا ۳ آبان ۱۳۹۹ تعداد کل مبتلایان در ایران ۵۶۲۷۰۵ نفر و آمار جان‌باختگان ۳۲۳۲۰ نفر بوده است؛ بنابراین با توجه به همه‌گیری بی‌سابقه‌ی این بیماری و خطر مرگ‌ومیر بالای آن تعطیلی بسیاری از مراکز اطلاعاتی و کتابخانه‌ها و تغییر رویه برای انجام فعالیت‌ها دور از ذهن نیست. هیمان و شیندو^۱ (۲۰۲۰) معتقدند برای موفقیت در راهبردهای سلامت عمومی، نیاز به پذیرش اجتماعی اقداماتی مانند تعطیلی مدارس، دورکاری، ماندن در خانه، نظارت بر سلامتی افراد علامت‌دار با استفاده از مشاوره تلفنی یا

آنلاین سلامت است (نقل در علی و گاتایتی^۱، ۲۰۲۰).

بعد از تعطیلی و تعلیق بسیاری از حرفه‌ها و از جمله فعالیت‌های کتابخانه‌ای و طولانی‌شدن حضور این بیماری در جوامع در سطح دنیا بسیاری از مشاغل و حرفه‌ها با رعایت پروتکل‌های بهداشتی فعالیت خود را دوباره آغاز کردند و هم‌زمان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز بخشی از خدمات خود را بازگشایی کردند. بیشتر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در سراسر دنیا فعالیت‌های خود را بر بستر فضای مجازی از سر گرفتند و خدمات حضوری خود را به‌خاطر جلوگیری از شیوع کرونا و ویروس و حفاظت از جان مراجعان، اعضا و کارمندان کتابخانه‌ها کاهش دادند. فدراسیون بین‌المللی انجمن‌ها و مؤسسات کتابداری^۲ در بخشی از سایت خود با عنوان «کووید ۱۹ و عرصه کتابخانه‌های جهان» به بحران کووید ۱۹ اشاره کرده است و به فعالیت‌ها، اخبار و اقدامات جهانی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی توجه کرده است. این بخش بروز است و اطلاعات مفیدی برای شناخت و رویارویی با این بحران ارائه می‌دهد. همگام با تغییر رویه جهانی، فعالیت کتابخانه‌ها نیز شکل متفاوتی گرفته است. کتابخانه پرنس جورج^۳ در مریلند با دو چاپگر^۳ بعدی چاپ پوشش مخصوص ماسک‌های کارکنان بیمارستانی را آغاز کرده است. این کتابخانه برای این کار، کارمند و مواد اولیه اختصاص داده تا از کیفیت فضاهاى مربوط به تولید شیلدهای محافظ صورت اطمینان حاصل کند. کتابخانه عمومی میلتن^۴ در ایالت انتاریو کانادا^۵ با اینک اسمیت^۶ (شرکت فناوری آموزشی)، برای چاپ شیلد محافظ صورت همکاری کرده است. کتابخانه‌های ییلینگز مونتانا^۷ و مک میلان در ویسکانسین ریپدز^۸ نیز اقدام به تهیه ماسک‌های چاپی سه‌بعدی برای کادر درمان و مردم کرده‌اند. در ایالت

-
1. Ali&Gatiti
 2. The International Federation of Library Associations and Institutions
 3. Prince George's County Memorial Library
 4. Milton Public Library
 5. Ontario, Canada
 6. Inksmith
 7. Billings, Montana, public library
 8. McMillan Memorial Library in Wisconsin Rapids

اوکلند کالیفرنیا^۱، کتابخانه برای جمع‌آوری ماسک‌های جدید و بسته‌بندی شده، کتاب‌فروشی‌ها را تغییر کاربری داده و به کار گرفته است. اریکا گروسمن^۲ از کتابخانه انیتینک ایالت کراود^۳ بیان می‌دارد: «ما با سرعت کار می‌کنیم تا به یک میدان مجازی در شهر تبدیل شویم. میدانی برای اطلاعات و برقراری ارتباطات» (Fallows, 2020).

برخی کتابخانه‌ها سیستم‌های پیچیده‌ای را برای امانت دادن کتاب به شیوه‌ای ایجاد کرده‌اند که خطر کمتری برای کارمندان دارد. در سیرا مادرا^۴ کالیفرنیا^۵ مراجعان کارت کتابخانه خود را به همراه لیست منابع درخواستی‌شان روی میزی در بیرون، نزدیک در جلویی قرار می‌دهند، قبل از اینکه ۲۰ فوت به منطقه انتظار پوشش داده برسند. کارمندی که دستکش و ماسک پوشیده است، هویت مراجعه‌کننده را چک می‌کند، کتاب‌های درخواستی را می‌آورد و آن‌ها را روی میز نزدیک در کتابخانه می‌گذارد. تنها پس از آن، کاربر می‌تواند از منطقه انتظار به سمت میز حرکت کند تا کارت شناسایی و کتاب خود را بردارد (سپانی، ۱۳۹۹).

خدمات پیکاپ^۶ و تعیین نقاط دسترسی در مکان‌های مختلف (۱۶ مکان) مانند رستوران‌ها، بیمارستان‌ها و ... و ساعات ارائه خدمات برای امانت و بازگشت منابع (شامل کتاب، سی. دی؛ و دی. وی. دی) از جمله راهکارهای کتابخانه عمومی بوستون^۷ است. در بخشی از پورتال این کتابخانه تحت عنوان راهنمای منابع کووید ۱۹ منابع، اطلاعات و

-
1. Oakland, California
 2. Erica Grossman
 3. Anythink libraries in Colorado
 4. Sierra Madre
 5. California

۴. خدمتی است که به کاربران کتابخانه این امکان را می‌دهد که به صورت آنلاین منابع خود را رزرو و امانت بگیرند و سپس به محل مورد نظر و دل‌خواه خودشان که موقع امانت منابع تعیین کرده‌اند، برای دریافت منابع خود بروند و بدون نیاز به پیاده شدن از وسیله نقلیه‌شان از طریق تلفن به کتابداران اطلاع می‌دهند که در محل مورد نظر می‌باشند؛ سپس با دادن شماره پلاک ماشین یا مدل ماشین‌شان، کارکنان حاضر در آن محل، منابع درخواستی‌شان را به آن‌ها تحویل می‌دهند.

7. Boston Public Library

لینک‌هایی در خصوص این بیماری قرار داده شده است. کتابخانه عمومی پارک اوک^۱ لیستی از مراکز آزمایش تشخیص بیماری کووید ۱۹ را که در پنج مایلی کتابخانه قرار گرفته‌اند را معرفی کرده و این لیست را به‌روزرسانی می‌کند. کتابخانه عمومی شیکاگو^۲ نیز ضمن ارائه خدمات الکترونیک امانت را مشروط به خدمات پیکاپ کرده است و پاسخگویی تلفنی، ایمیلی و «از کتابدار پرس» را نیز ارائه کرده است. کتابخانه ونکوور^۳ نیز بعد از بازگشایی کتابخانه پنج مکان را با خدمات محدود و همچنین سرویس پذیرش گسترده پنج روز در هفته در پنج شعبه بازگشایی کرده است. گسترش مجموعه‌های دیجیتال، خدمات و برنامه‌های آنلاین جزء برنامه‌های این کتابخانه است. کلوب کتاب الکترونیکی که به شکل آنلاین برای بحث و تبادل نظر در مورد کتاب‌های مطالعه شده ایجاد شده است، توسط کتابخانه ونکوور طراحی و اجرا شده است و به شرکت‌کنندگان جایزه داده می‌شود. مراجعان می‌توانند خدمات امانتی و بازگشت و رزرو اینترنتی را انتخاب کنند. برنامه‌های حضوری، رویدادهای حضوری، خواندن و مطالعه در این زمان به حالت تعلیق در آمده است. کتابخانه عمومی کمبریج^۴ در پورتال خود با اشاره به بسته بودن ساختمان‌های کتابخانه خدمات از راه دور کتابخانه را تشریح کرده است. در ساختمان این کتابخانه محلی برای خدمات بازگشت منابع بدون حضور فیزیکی کارمندان در نظر گرفته شده است. ضمن اینکه کتاب‌های مخزن کتابخانه نیز در همین مکان برای امانت و بازگشت قرار داده می‌شود. خدمات ایمیل و پاسخگویی تلفنی، ثبت نام آنلاین و ثبت نام موقت، دسترسی به منابع الکترونیک، کتاب‌های صوتی و ویدیو نیز برای مراجعان و اعضا فعال است ضمن اینکه جریمه دیرکرد برای منابع منظور نمی‌شود.

انجمن کتابخانه‌های عمومی آمریکا^۵ وینارهای ضبط‌شده‌ای که شامل به‌روزرسانی‌هایی در مورد وضعیت فعلی همه‌گیری کرونا و نمونه‌هایی از چگونگی

-
1. Oak Park Public Library
 2. Chicago Public Library
 3. Vancouver Public Library
 4. Cambridge Public Library
 5. Pla (Public Library Association)

برخورد کتابخانه‌ها با تعطیلی‌ها و ارائه خدمات به مجامع خود و فرصت‌هایی برای اشتراک و یادگیری برای مشاهده آزادانه و به رایگان در دسترس قرار داده است. علاوه بر این‌ها مقالاتی در خصوص همکاران کتابخانه‌ها، مراجع بهداشتی و خود مراقبتی نیز در سایت انجمن آمده است. در سایت انجمن کتابخانه‌های آمریکا^۱ نیز راهنمایی برای بازگشایی کتابخانه‌ها در دوران بحران کرونا آمده است.

مرور فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی دنیا نشان می‌دهد راهبرد مشترک بیشتر آن‌ها استفاده از خدمات از راه دور، دیجیتال‌سازی و ارائه منابع الکترونیکی، خدمات پیکاپ، ایمیل، تلفن، خدمات آنلاین بوده است در کتابخانه‌های عمومی داخلی (ایران) نیز اقدامات مشابهی صورت گرفته است. کتابخانه‌های عمومی - زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور- به‌طور متمرکز و در تمام کتابخانه‌های عمومی کشور خدمات تقریباً هماهنگ و یکدستی ارائه کرده‌اند. در دوران تعطیلی کتابخانه‌های عمومی فعالیت‌های کتابخانه‌ای بر بستر فضای مجازی انجام می‌گیرد. این فعالیت‌ها شامل معرفی کتاب، نشست‌های مجازی کتاب‌خوانی، قصه‌گویی و آموزش کاردستی برای کودکان، برگزاری جشنواره‌های مناسبی مانند جشنواره رضوی و ... بود. بعد از بازگشایی گام‌به‌گام کتابخانه‌ها خدمات حضوری و استفاده از سالن‌های قرائت با رعایت پروتکل‌های بهداشتی مجدداً ارائه شد. کتابخانه ملی بخشی از منابع کتابی و غیر کتابی این کتابخانه شامل ۱۳ هزار عکس تاریخی، ۳۷ هزار نسخه خطی، ۱۵ هزار کتاب چاپی نفیس، ۴ هزار کتاب چاپی سنگی، ۱۰۰ هزار پرونده، ۱۵۰ هزار عنوان کتاب دکتری و کارشناسی ارشد، ۲۲۰ هزار پایان‌نامه به‌صورت رایگان در اختیار اعضا قرار داده است. انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران و انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران شاخه‌ی جنوب چندین نشست و لایو آموزشی در خصوص بحران کرونا، مسائل و مشکلات کتابخانه‌ها و تأثیر این پدیده در حوزه علم اطلاعات برگزار کرده‌اند که این نشست‌ها کماکان ادامه دارد. به عقیده یکی از متخصصان علم

1. ALA (American Library Association)

اطلاعات^۱ پلتفرمی کردن و مشارکتی شدن خدمات کتابخانه‌ای به طوری که تعامل میان کتابخانه و کاربران و مراجعان ایجاد شود و بتوان رفتار اطلاعاتی مراجعین را رصد کرد، در دوران کرونا و پس از آن می‌تواند وضعیت خدمات کتابخانه‌ها را بهبود ببخشد (عرب، ۱۳۹۹). بحث سواد اطلاعاتی، سواد رسانه‌ای و سواد سلامت در دوران کرونا بیش از پیش اهمیت پیدا کرده است چرا که در این دوران اطلاعات جعلی و غیر موثق زیادی در خصوص این بیماری در پیام‌رسان‌ها و شبکه‌های اجتماعی دست به دست می‌شود. اینجاست که نقش کتابخانه‌ها و کتابداران و منابع اطلاعاتی معتبر و موثق پر اهمیت‌تر از همیشه است. تمام نظریات و تلاش‌ها در این خصوص در راستای مدیریت بحران کرونا و کاهش اثرات آن بر فرایندهای کتابخانه‌ای و فراهم کردن منابع اطلاعاتی مورد نیاز کاربران و رفع نیاز اطلاعاتی آن‌ها و نهایتاً ایجاد یک رضایت نسبی برای کاربران است.

پیشینه پژوهش

بحران در تمام ابعاد و مسائل و مشکلات ناشی از آن دغدغه و موضوع مورد توجه بسیاری از پژوهشگران بوده و هست: برخی از پژوهشگران نقش گروه‌ها، جمعیت‌های غیرانتفاعی و یا مؤسساتی که با کتابخانه‌ها همکاری دارند را در بحران کووید ۱۹ بررسی کرده‌اند. از جمله این مطالعات، پژوهش کیم، چوی و جانگ^۲ (۲۰۲۰) است که در این اثر، اصول تبدیل گروه‌ها یا انجمن‌های موجود فعال در کتابخانه‌های عمومی به گروه‌ها یا انجمن‌های دانش‌ساز برای حمایت از جوانان، خانواده‌های دارای کودکان خردسال و اعضای بزرگ‌سال در طول دوران کووید ۱۹ را مطالعه و بررسی شد. آن‌ها در پژوهش خود پنج اصل (طراحی برنامه، تسهیل، ابزار و مواد، مستندسازی فرایند و به اشتراک‌گذاری و بازخورد) را طراحی کردند. در این میان برخی از مطالعات نیز با تمرکز بر نقش کتابداران در بحران کووید ۱۹ انجام گرفته است. اُکایک^۳ (۲۰۲۰) نقش کتابداران را در اشاعه

۱. دکتر فریبرز خسروی

2. Kim, Choi & Jung

3. Okike

اطلاعات در بحران کووید ۱۹ بررسی کرده است. او به آشنایی کتابداران با فناوری‌ها و دیجیتال‌سازی و سیستم‌های اطلاعاتی اشاره کرده است. راهنماها، دستورالعمل‌ها و پروتکل‌های بهداشتی مدون نیز موضوع بسیاری از مطالعات است. انجمن مشورتی کتابخانه عمومی سلطنتی گرجستان^۱ در آوریل ۲۰۲۰ یک مقاله با عنوان توصیه‌هایی برای خدمات کتابخانه در طول بیماری همه‌گیر کووید ۱۹ به قلم جمعی از نویسندگان منتشر کرده است که در آن اطلاعات مفیدی در خصوص الزامات محیط کار و نحوه مدیریت بحران در کتابخانه‌ها توضیح داده شده و در واقع مانند یک دستورالعمل یا راهنما می‌تواند در کتابخانه‌ها به کار گرفته شود. تأکید بر استفاده از فناوری‌های جدید و خدمات فنی منطبق با نیاز حال حاضر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی که خدمات حضوری را کمتر کرده است نیز موضوع برخی مقالات پژوهشگران بوده است. مهتا و وانگ^۲ (۲۰۲۰) خدمات کتابخانه‌های دیجیتال را در بحران کووید ۱۹ مطالعه و بررسی کردند. در این پژوهش تجربه کتابخانه ماکسول^۳ از دانشگاه ایالتی بریج واتر^۴ در پاسخ به بیماری همه‌گیر کووید ۱۹ از اوایل مارس ۲۰۲۰ به اشتراک گذاشته شده است. این مقاله موقعیت کتابخانه را در زمان بحران توصیف می‌کند و چالش‌های ناشناخته‌ای را نشان می‌دهد که این بیماری برای خدمات دیجیتال ایجاد کرده است. علاوه بر این، جزئیاتی در خصوص چگونگی ارائه برخی از خدمات موجود کتابخانه در قالب دیجیتال بحث شده و اقدامات جدیدی را برای حمایت از آموزش و یادگیری کامل آنلاین دانشگاه بررسی کرده است. برخی از پژوهشگران در محیط‌های بالینی نیز بحران کرونا و شیوه مدیریت آن را مطالعه کرده‌اند. جماعتی^۵ و همکاران (۲۰۲۰) در یک مطالعه اقدام پژوهی مشارکتی سه مدل، یعنی «مدل مدیریت بحران ویروس کرونا»، «مدیریت مراقبت‌های دارویی در مدل بحران ویروس کرونا» و «پرستاری در مدل بحران ویروس کرونا» را به مدت یک ماه در بیمارستان مسیح

1. Regents Public Library Advisory Council (RPLAC)

2. Mehta & Wang

3. Maxwell

4. Bridgewater State University (BSU)

5. Jamaati

دانشوری برنامه‌ریزی و اجرا کردند که می‌تواند مورد استفاده دیگر مراکز درمانی باشد. بررسی اقدامات و نحوه‌ی خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز توسط برخی از پژوهشگران مطالعه شد. اریک^۱ (۲۰۲۰) با بررسی ۴۱ کتابخانه عمومی، دانشگاهی و تخصصی در رومانی وضعیت این کتابخانه‌ها، چگونگی واکنش و سازگاری آن‌ها در مقابل بحران کووید ۱۹ را سنجید. او با اشاره به پست‌مدرن بودن پژوهش خود نقش کتابداران را ترویج و اشاعه اطلاعات سلامت و اقدامات پیشگیرانه می‌داند. نتایج این پژوهش نشان داد که در خصوص کووید ۱۹ متأسفانه کتابخانه‌های رومانی واکنش خوبی در پاسخ به نیاز کاربران نشان ندادند و از میان کتابخانه‌های مورد بررسی تنها سه کتابخانه شهرهای کنستانتا^۲، دامبویتا^۳، ایاسی^۴ دسترسی به اطلاعات را از منابع رسمی دولت رومانی که مورد اعتماد مردم بودند فراهم کردند. از نظر برخی از پژوهشگران یادگیری مقابله با بحران در مقاطع تحصیلات تکمیلی امری لازم است به‌عنوان مثال الاجمی و آکالاف^۵ (۲۰۱۸) نیاز به آموزش مدیریت بحران را در محتوای آموزشی دوره کارشناسی‌ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی بررسی کردند. آن‌ها بیست‌وهشت برنامه درسی دوره کارشناسی‌ارشد معتبر انجمن کتابخانه‌های آمریکا را مورد ارزیابی قرار دادند. یک مدل چهار مرحله‌ای برای ارزیابی محتوای مدیریت بحران در آموزش ارائه کردند. سرفصل‌های مدیریت بحران در چهار مرحله بررسی منظر، برنامه‌ریزی راهبردی، مدیریت بحران و یادگیری سازمانی شناسایی و دسته‌بندی شد. بیماری کووید ۱۹ در دسرهای فراوانی بر سر راه فعالیت کتابخانه‌ها ایجاد کرده است. چالش‌ها، اقدامات، محدودیت‌های بازگشایی کتابخانه‌ها در زمان بحران کووید ۱۹ موضوع بسیار مهمی است که بیشتر پژوهشگران دغدغه‌مند به‌عنوان یک اقدام کاربردی مدنظر دارند و آن را مطالعه کرده‌اند. در همین راستا طاهری، اشرفی‌ریزی و سعیدی‌زاده (۱۳۹۹) در پژوهشی چالش‌ها و اقدامات

1. Erich

2. Constanta

3. Dâmbovita

4. Iasi

5. Alajmi & Al-Qallaf

کتابخانه‌های عمومی برای بازگشایی و ارائه خدمات در زمان بحران کووید ۱۹ را بررسی کردند. نتایج پژوهش آن‌ها اقدامات کتابخانه‌ها را در سه طبقه کلی پیشگیرانه و بهداشتی در کتابخانه‌ها، توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در زمان بحران و محدودیت‌ها و چالش‌ها در ارائه خدمات کتابخانه‌ای در زمان بحران کووید ۱۹ دسته‌بندی کردند. از دیگر نتایج این پژوهش شتاب‌دهی در ارائه خدمات پایه در بسترهای مجازی، کیفیت بخشی به اطلاعات و ارتقای سواد سلامت بود. بیماری کووید ۱۹ باعث افسردگی و از دست دادن روحیه در افراد جامعه شده است که این موضوع دست‌مایه‌ی برخی از پژوهشگران جهت بررسی و مطالعه شده است. دلاور و شکوهی‌امیرآبادی (۱۳۹۹) وضعیت شادکامی و رضایت از زندگی دانشجویان در زمان بحران کرونا و ویروس را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که دانشجویان در شادکامی وضعیت خوب و در مقیاس رضایت از زندگی در وضعیت متوسط به بالا قرار دارند. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که رابطه معناداری بین جنسیت و مقطع تحصیلی مختلف با شادکامی و رضایت از زندگی وجود ندارد و تنها در مؤلفه انرژی مثبت در شادکامی این رابطه معنادار شده است، یعنی میزان انرژی مثبت در دختران بیشتر از پسران است. ارائه مدل و الگو بعد از مطالعه بحران‌های خاص در بعضی از پژوهش‌های مدیریت بحران توسط پژوهشگران مطرح شده است. شبیری (۱۳۹۵) شکل‌گیری بحران و ارائه مدل مفهومی مدیریت بحران در سازمان‌های رسانه‌ای را بررسی کرد. نتایج پژوهش او نشان داد راهکارهای مدیریت بحران، می‌تواند در بهبود شرایط و عملکرد سازمان‌های رسانه‌ای از طریق صنعت رسانه مورد استفاده قرار گیرد. نصرت‌پناه و کریمی (۱۳۹۴) در پژوهشی به منظور ارائه الگوی پشتیبانی آمادی مقابله با بحران نشان دادند که سه سیستم لجستیک یکپارچه، چابک و ناب می‌تواند به عنوان ابعاد اصلی الگوی پشتیبانی مطلوب در بحران مورد استفاده قرار گیرد. سوری (۱۳۹۴) اصول و مبانی و رویکردهای مدیریت بحران را مطالعه کرد. او در پژوهش خود بیان داشت: در مواجهه با بحران، چهار عامل انسان، فرهنگ جامعه، ساختار و راهبرد نقش اساسی دارند و هر چه مدیران نسبت به این چهار عامل شناخت عمیق‌تری داشته باشند، مدیریت آن‌ها در مواقع

بحرانی مؤثرتر و نسبت به کنترل آن موفقیت بیشتری خواهند داشت. فرهودی و باب‌الحوائجی (۱۳۹۳) در یک پژوهش کیفی الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران را ارائه دادند. زمینه‌های اصلی مدیریت بحران در الگوی آن‌ها ارزش‌ها، نیروی انسانی، روش‌ها و تمهیدات بود. مطالعات پیمایشی که در آن میزان آشنایی کتابداران در مباحث مدیریت بحران سنجیده شده است بعد دیگری از مطالعات در خصوص بحران در کتابخانه‌ها است. محمداسماعیل و ناصحی اسکویی (۱۳۹۳) واکنش کتابخانه‌ها در برابر بحران بلایای طبیعی و میزان آشنایی پرسنل کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران را با مباحث مدیریت بحران بررسی کردند. نتایج نشان داد آشنایی مدیران با مباحث مدیریت بحران کتابخانه‌ها را در ارائه خدمات در زمان بحران یاری خواهد کرد. استفاده از ابزارهای فناوری مانند شبکه‌های اجتماعی، خدمات پست الکترونیک، پزشکی از راه دور با کمک کتابداران پزشکی و انتشار آنلاین تصاویر حوادث بحران، کتابخانه‌ها را توانمندتر می‌کند.

بررسی پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد غلبه بر بحران و مدیریت آن همواره دغدغه پژوهشگران و سازمان‌ها بوده است و این مهم در مورد بحران نوظهور، ناگهانی و غافلگیرکننده‌ی کووید ۱۹ بسیار بیشتر مورد توجه بوده است چراکه تجربه‌ی کمی در مورد این بیماری وجود دارد؛ اما با بررسی پژوهشگر مشخص شد تاکنون پژوهشی که به‌طور خاص این موضوع را در کتابخانه‌های عمومی تا رسیدن به یک مدل کاربردی بررسی کرده باشد، انجام نگرفته است. دو پژوهش طاهری و همکاران (۱۳۹۹) و فرهودی و باب‌الحوائجی (۱۳۹۳) بسیار نزدیک به پژوهش حاضر هستند. با این تفاوت که در پژوهش پیش‌رو الگویی جهت مدیریت بحران کووید ۱۹ منطبق با شرایط فعلی کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود که در هیچ‌کدام از دو پژوهش مذکور انجام نگرفته است. این مدل حاصل یک مطالعه و پژوهش کاربردی و اکتشافی است که با مرور متون، پایگاه‌های اطلاعاتی، رصد فعالیت کتابخانه‌های عمومی در دنیا و تجارب پژوهشگران طراحی و ارائه شد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر به روش اکتشافی و با شیوه‌ی مشاهده و مرور روایتی^۱ آثار پژوهشگران، جستجو و مشاهده عملکرد، فعالیت‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی ایران و جهان در رویارویی با بحران کرونا انجام گرفت و چون تأکید این روش بر غیرتجربی بودن است، بنابراین پژوهشگر بدون دست‌کاری متغیرها صرفاً به جستجو و مشاهده محیط و شرایط اکتفا کرد. برای دستیابی به اطلاعات و جمع‌آوری داده‌های موردنیاز پژوهش دو پایگاه استنادی وب‌آوساینس^۲ و اسکوپوس^۳ و پایگاه‌های گوگل اسکالر^۴ و گوگل^۵ و سه پایگاه داخلی مگیران^۶، نورمگز^۷ و پورتال جامع علوم انسانی با کلیدواژه‌های «بحران»، «مدیریت بحران»، «کووید ۱۹»، «کرونا ویروس»، «کتابخانه‌های عمومی» و معادل‌های انگلیسی آن‌ها^۸ توسط پژوهشگر جستجو شد. از پایگاه اسکوپوس ۱۲۶ منبع و از پایگاه وب‌آوساینس ۲۹۵ منبع شناسایی شد که تنها ۹ منبع مرتبط با کار پژوهش حاضر بودند. از بقیه پایگاه‌ها نیز ۱۸ منبع مرتبط گردآوری و مورد تحلیل قرار گرفت. ضمن اینکه بیش از ۱۵ وب‌سایت یا پورتال کتابخانه‌ای نیز بررسی شد. از لحاظ محدوده‌ی زمانی در پایگاه‌های خارجی محتواها و مقالات مرتبط با کووید ۱۹ یا کروناویروس انتشارات یک سال اخیر (اواخر سال ۲۰۱۹ تا ۲۰۲۰) که کرونا ویروس در این بازه زمانی به وجود آمد، مورد مطالعه و بررسی محتوا قرار گرفتند؛ اما چون مدیریت بحران نیز موضوع اصلی کار بود و بحران مسئله‌ای است که جوامع مختلف در هر زمانی با آن روبرو بوده‌اند، در این خصوص محدودیت زمانی زیادی در نظر گرفته نشد و بیشتر کارهای مرتبط در حوزه مدیریت بحران و با بررسی پژوهشگر مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت. محتوای منابع اطلاعاتی بازیابی شده از

1. Narrative Review
2. Web of science
3. Scopus
4. Google Scholar
5. Google
6. Magiran
7. Noormags
8. "Crisis", "Crisis Management", "Covid 19", "Coronavirus", "Public Libraries".

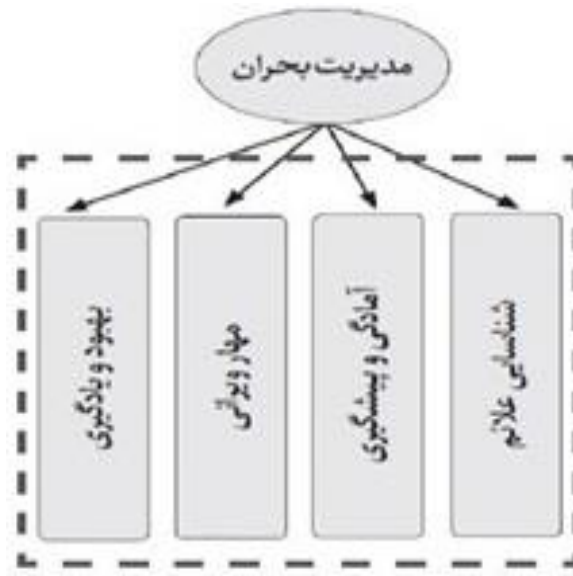
چند جنبه بررسی شدند یکی اقدامات و راهبردهای عملی به تفکیک فعالیت‌ها در تمام بخش‌ها و خدمات کتابخانه‌ای و نیز چالش‌ها، موانع و محدودیت‌های کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و همچنین در صورت ارائه الگو یا مدل الگوها و مدل‌ها نیز برای شناسایی متغیرهای تأثیرگذار به صورت جداگانه مطالعه و بررسی شدند و مؤلفه‌ها و متغیرهای شناسایی شده به وسیله پژوهشگران بررسی شد. برای استخراج اطلاعات مورد نظر محتوای منابع (مقالات، صفحات وب، وبسایت کتابخانه‌ها و...) مطالعه شد. ماحصل کار به شکل تحلیل و ادراک و جمع‌بندی پژوهشگر از کارهای پژوهشی پیشین، مشاهده مستقیم و از نزدیک اقدامات حال حاضر کتابخانه‌های عمومی در ایران و تعامل با کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی و نیز رصد اقدامات عملی کتابخانه‌های عمومی جهان در دوران چندماهه بحران کرونا و ویروس در قالب یک الگوی کاربردی برای کتابخانه‌های عمومی ارائه شد.

مدل‌های مدیریت بحران با توجه به بافت پژوهش

بحران‌ها اگرچه ممکن است وجوه مشترکی داشته باشند و بتوان یک سری اقدامات معمول را برای مقابله و مدیریت با آن بکار برد اما از آنجایی که جنس بحران‌ها و اثراتی که بر جوامع می‌گذارند متفاوت هست، بنابراین نمی‌توان اقدامات راهبردی یکسانی را برای مدیریت یا مقابله با آن‌ها پیشنهاد داد. اقداماتی که برای سیل و آتش‌سوزی، یا زلزله بکار می‌رود جوابگوی مسائل پیش‌آمده بر اثر بحران کرونا نیست؛ بنابراین با توجه به بافت پژوهش الگوها و اقدامات ارائه شده برای بحران‌ها متفاوت است. در همین راستا مدل‌های زیادی توسط پژوهشگران حوزه‌های مختلف برای مدیریت انواع بحران‌ها ارائه شده است. برخی از صاحب‌نظران یک مدل کلی برای مدیریت بحران ارائه کرده‌اند و برخی نیز با توجه به تفاوت بحران‌ها مدل‌های ویژه برای یک بحران خاص ارائه کرده‌اند. شبیری (۱۳۹۵) در پژوهش خود یک مدل مفهومی چهار مؤلفه‌ای برای مدیریت بحران ارائه داده است (شکل ۱). در این مدل با شناخت علانم می‌توان آمادگی برای پیشگیری از بحران پیدا کرد و خسارات و دردهای پیش‌آمده از بحران را مهار کرد و اوضاع را بهبود داد

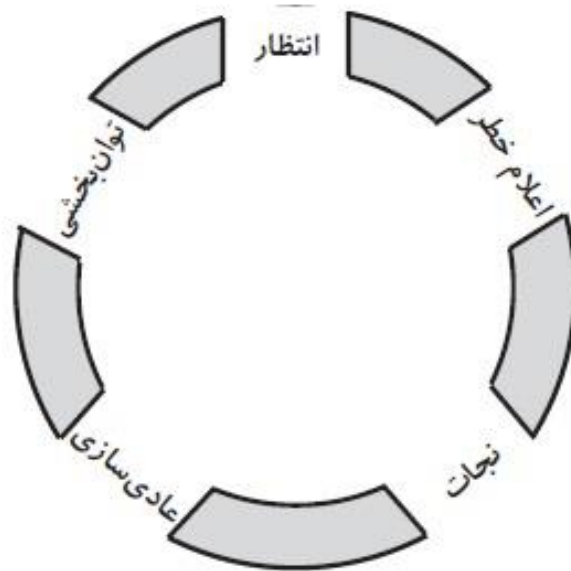
ضمن اینکه نکات و راهکارهای جدید نیز آموخته می‌شود.

شکل ۱. مدل مفهومی مدیریت بحران (شبیری، ۱۳۹۵)



لچات^۱ چرخه مدیریت بحران را متشکل از پنج مرحله انتظار، اعلام خطر، نجات، عادی‌سازی و توان‌بخشی می‌داند. بر اساس الگوی لچات، فراگرد مدیریت بحران با انتظار برای بحران یا به عبارتی پیش‌بینی آن شروع می‌شود و با توان‌بخشی سیستم آسیب‌دیده و بحران‌زده خاتمه می‌یابد (روشندل اربطانی، پورعزت، قلی‌پور، ۱۳۸۸).

شکل ۲. الگوی لچارت (۱۹۹۰)

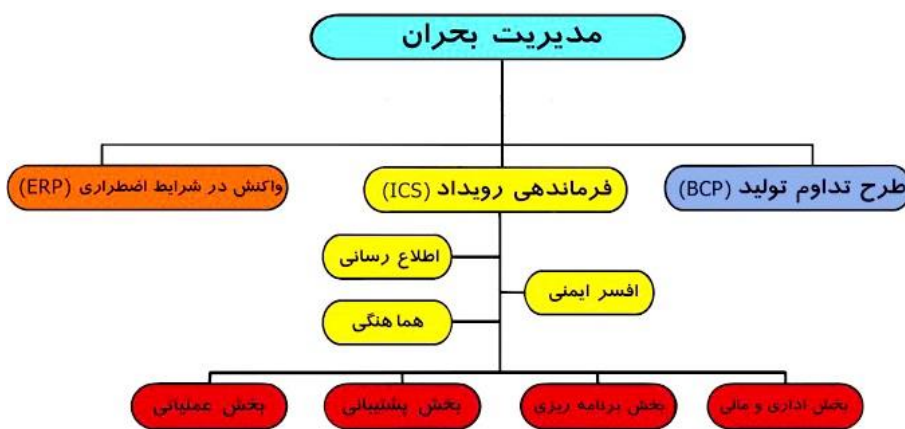


ریاحی، عزیزپور و کریمی (۱۳۹۵) مدل‌های مدیریت بحران را در سه طبقه دسته‌بندی کرده‌اند: استدلالی، یکپارچه و علی. مدل استدلالی مراحل بحران را به صورت ساده توضیح می‌دهد و بر رویدادهای اساسی و اقداماتی که در برابر بحران صورت می‌گیرد تأکید دارد. مدل یکپارچه با توصیف مراحل یک بحران با ارزیابی عملکردهایی چون برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی مشخص می‌شود. در این مدل‌ها، طرح‌ها با وقایع و اقدامات مرتبط می‌شوند. هدف مدل‌های علی مراحل یک بحران نیست بلکه علل اساسی بحران را نشان می‌دهد. به عقیده‌ی آنها استفاده از مدل‌های علی در کاهش آسیب‌پذیری و مدیریت بحران، مدیریت بحران را به مرحله قبل از بحران و یافتن علل ریشه آسیب‌پذیری و بحران متمرکز می‌سازد. به نظر می‌رسد در حوزه‌ی کتابخانه‌های عمومی مدل‌های استدلالی و یکپارچه بهتر بتوانند کتابداران و مدیران را برای برون‌رفت از بحران کمک کنند چراکه از نظر پژوهشگر در این برهه از زمان که تمام جهان به شدت درگیر مواجهه با این بیماری است، علت ایجاد بحران کووید ۱۹ به اندازه راهکار مقابله و مصونیت از این

بیماری مهم نیست.

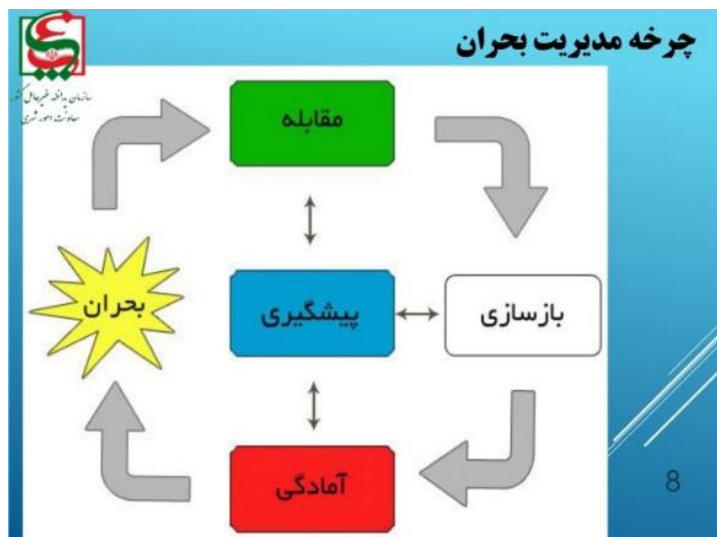
موسسه فدرالی آژانس مدیریت شرایط اضطراری آمریکا^۱ معتقد است که «مدیریت بحران» سه بخش عمده و اصلی دارد که این سه بخش، مطابق شکل زیر عبارت‌اند از:

شکل ۳. الگوی مدیریت بحران موسسه فدرالی آژانس مدیریت شرایط اضطراری آمریکا (رضایی، ۱۳۹۷).



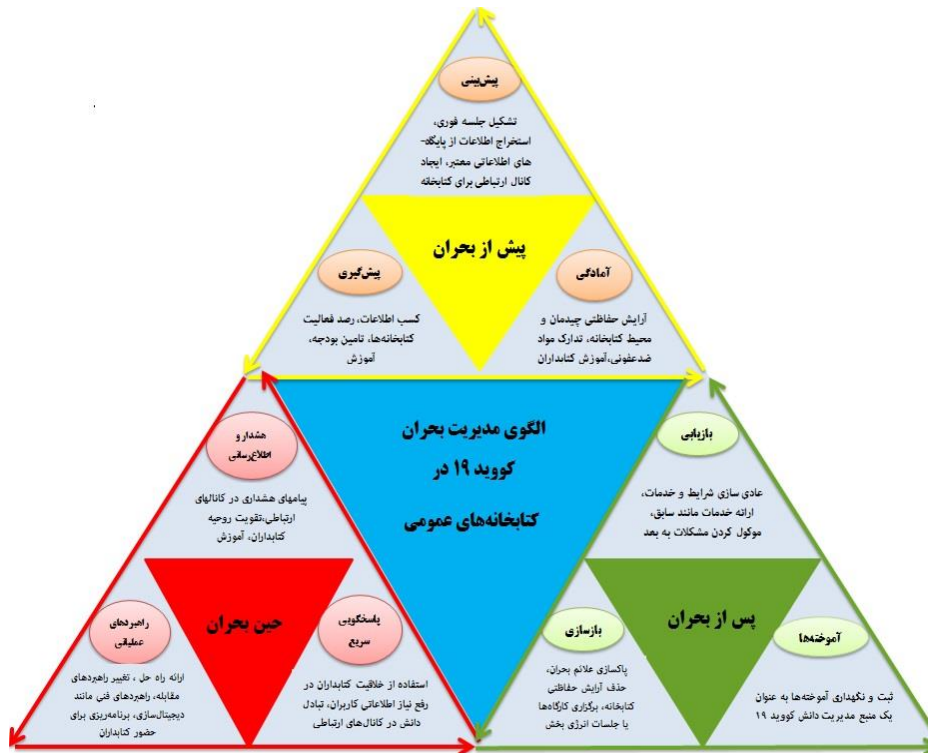
در این مدل تأکید بسیار بر طرح تداوم تولید می‌باشد و سازمان‌ها تلاش می‌کنند در صورت مواجهه با بحران این بخش را به حالت سابق و قبل از بحران برگردانند (رضایی، ۱۳۹۷). این مدل مناسب سازمان‌های انتفاعی و کسب‌وکارهای درآمدزا و صنعتی است و در کتابخانه‌ها که نهادهایی غیرانتفاعی و مبتنی بر ارائه خدمات اطلاعاتی هستند شاید کارایی لازم را نداشته باشد به‌عنوان مثال در مواجهه با بیماری کووید ۱۹ تمام کتابداران درگیر می‌شوند و یک تیم خاص وظیفه مواجهه را به عهده ندارد و هر کتابدار به تنهایی لازم است که یک افسر ایمنی باشد.

شکل ۴. چرخه مدیریت بحران (سازمان پدافند غیرعامل کشور)



چرخه مدیریت بحران شامل مراحل چهارگانه‌ی آمادگی، پیشگیری، مقابله و بازسازی است (سازمان پدافند غیرعامل کشور). این مراحل در تمام الگوهای مدیریت بحران وجود دارد؛ بنابراین پژوهشگر برای طراحی الگوی مدیریت بحران کووید ۱۹ نیز از این مراحل بنیادی استفاده نموده است. همچنین این الگو در سه فاز قبل از بحران، حین بحران و پس از بحران تعریف و طراحی شده است.

شکل ۵. الگوی مدیریت بحران کووید ۱۹ در کتابخانه‌های عمومی کشور



قبل از بحران

۱- پیش‌بینی

بحران کووید ۱۹ تمام جهان را درگیر کرده است. باید پذیریم برای حفظ بقا و کاهش خسارات جانی، مالی و ... این بیماری نیازمند تغییر سبک زندگی هستیم بنابراین باید حساب شده و با برنامه پیش برویم. در این خصوص لازم است که سریع و بدون فوت وقت جلساتی با حضور مسئولان و کاندیداران (چه در ستاد مرکزی و چه در ستادهای استانی و کتابخانه‌ها) تشکیل شود. تجربه نشان داده که برنامه‌ریزی از قبل پیش‌بینی شده برای رویارویی با سوانح می‌تواند به صورت قابل توجهی در جلوگیری از تلف شدن جان انسان‌ها و کاهش خسارت به اموال آن‌ها و محیط‌زیست مؤثر باشد لازمه رسیدن به این هدف، داشتن اطلاعات است (فرجی‌سبکبار و همکاران، ۱۳۹۴). بدون اطلاعات و

تحقیقات علمی جامع پیش‌بینی و پیشگیری در مدیریت امکان نخواهد داشت بنابراین اطلاعات مهم‌ترین متغیر اساسی پیش‌بینی می‌باشد. برخلاف مدیریت کلاسیک که عموماً از روش‌های مرسوم و ساختاریافته‌ای استفاده می‌کند، مدیریت بحران عمدتاً مبتنی بر شیوه‌ها و رویکردهای اقتضایی، ابتکاری و هوشمندانه است (محمودی، ۱۳۸۲). کتابخانه‌ها باید در دوران بحران، مانند نوعی مرکز اطلاعاتی برای اعضای جامعه مورد استفاده، نقشی اساسی داشته باشند (فدرستون و همکاران، ۲۰۰۸)؛ بنابراین اولین گام به‌عنوان متخصصان علم اطلاعات، کسب اطلاعات صحیح و موثق از پایگاه‌های اطلاعاتی و منابع معتبر بین‌المللی است. باید تمام پایگاه‌های اطلاعاتی و سایت‌های معتبر در خصوص بیماری کووید ۱۹ به شکل مداوم رصد شود و اطلاعات لازم و مفید استخراج شود و در اختیار کتابداران و مسئولان حاضر در جلسات جهت استفاده قرار گیرد. مدیریت اطلاعات در اینجا بسیار مهم و کلیدی است. با این کار هم کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان یک منبع مورد اعتماد در این خصوص برای جامعه درمی‌آید و به بهترین منبع و رسانه برای رجوع افراد - نه لزوماً حضوری بلکه احتمالاً به شکل مجازی و از طریق کانال‌های ارتباطی - تبدیل می‌شوند و هم اجازه جولان به شایعات و افراد سودجو در این مورد داده نمی‌شود. لازم است در همان ابتدای امر کانال‌های ارتباط مجازی کتابخانه‌ها (مانند کانال‌های موجود در پیام‌رسان‌ها و اینستاگرام و شبکه‌های اجتماعی) بروزرسانی شود و در صورت نداشتن کانال ارتباطی حتماً یک کانال ارتباطی ایجاد شود.

حاضرین در جلسات باید پیش‌بینی کنند با شیوع بیماری چه اتفاقاتی ممکن است، در کتابخانه‌ها بیفتند؟ تأثیر شیوع این بیماری روی کدام خدمات بیشتر است؟ چه خدماتی بهتر است به‌طور موقت به حالت تعلیق درآید؟ و چه جایگزینی برای جبران آن باید ارائه شود؟ راه‌کار برون‌رفت از هر کدام از مشکلاتی که برای بخش‌های مختلف کتابخانه ممکن است به وجود بیاید، بررسی شود. راه‌های ارتباطی با سازمان‌های توانمند و احتمالاً تأثیرگذار در مهار بحران در این مورد و چگونگی تعامل با آن‌ها بررسی شود. دستورالعمل‌ها و مقررات

لازم‌الاجرا تدوین و کوشش در اجرای مفاد و بندهای آن به عمل آید. جلسات باید به‌طور مداوم و جدی برگزار شود.

۲- پیشگیری

در جلسات اضطراری تشکیل شده بایستی راه‌های پیشگیری از این بیماری بررسی شود. اینکه چه اقداماتی انجام شود تا کتابخانه‌ها کمتر از این بحران متأثر شوند؟ یک راهکار این است که فعالیت کتابخانه‌های مختلف ایران و جهان بررسی و رصد شود. تمهیدات پیشگیرانه و لوازم و تجهیزات موردنیاز بررسی و برآوردهای لازم جهت تأمین بودجه در نظر گرفته شود. آموزش و اطلاع‌رسانی از مهم‌ترین راه‌های پیشگیری از بحران‌ها می‌باشد که باعث ارتقاء آگاهی‌های عمومی شده و سازوکار خودکنترلی و خودتنظیمی را به‌صورت سیستماتیک در جوامع برقرار می‌کند (محمودی، ۱۳۸۲). در این مرحله آموزش بسیار مهم است. تمام نکات ضروری و مواردی که لازم است کتابداران بدانند باید در قالب نامه یا فایل آموزشی به شکل روزآمد در اختیار آنان قرار گیرد و بازخورد اقدامات صورت گرفته نیز توسط مسئولان (ستادمرکزی) باید بررسی شود تا کاستی‌ها و موارد جدیدی که در نظر گرفته نشده است، مشخص شده و موردتوجه قرار بگیرند.

۳- آمادگی

دکوراسیون و چیدمان کتابخانه‌ها را مطابق پروتکل‌ها و برنامه‌ریزی‌ها و بخشنامه‌های بهداشتی تا حد لزوم آرایش حفاظتی بدهید. اقلام موردنیاز مثل ماسک، شیلد، دستکش و مواد ضدعفونی به‌اندازه لازم تهیه شود و ذخیره وجود داشته باشد تا در صورت لزوم توسط کارکنان و کتابداران استفاده شود. در ورودی کتابخانه مواد ضدعفونی جهت استفاده مراجعان قرار داده شود و بر انجام آن توسط اعضا نظارت شود. اعضا و مراجعان ملزم به رعایت نکات بهداشتی مثل زدن ماسک و رعایت فاصله اجتماعی شوند. برای ضدعفونی سالن‌های مطالعه و مخزن کتابخانه (چند بار در طول هر شیفت کاری) به شکل جدی و منظم و به‌دوراز اهمال‌کاری حتماً برنامه‌ریزی منظمی انجام شود. استفاده از مواد

خوراکی و فعالیت بوفه‌ها تا حد لزوم محدود شود. در خصوص این برنامه‌ها در کانال‌های اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها حتماً به مراجعان و اعضا اطلاعات لازم داده شود. آموزش‌های لازم به کتابداران و مهارت‌های موردنیاز در این ایام به آن‌ها ارائه گردد. از آنجا که ارائه خدمات در این ایام به اضطرار شکل دیگری گرفته است، بنابراین لازم است کلاس‌ها یا کارگاه‌های آموزشی ترجیحاً مجازی برای کتابداران برگزار شود تا در صورت شدت گرفتن بحران بتوانند خدمات لازم را ارائه دهند و به‌طور کامل خدمات اطلاعاتی را تعطیل نکنند. لازم است یک لیست تماس بروز از کارکنان، اعضا، سازمان‌ها، افراد و مسئولان رده‌بالا و رسانه‌های مختلف تهیه شود تا در صورت لزوم بتوان با آن‌ها ارتباط برقرار کرد (Thenell, 2004: 8).

شروع بحران

۱- هشدار و اطلاع‌رسانی

با بالاگرفتن شیوع بیماری ارسال پیام‌های هشدار در کانال‌های اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها باید فعال گردد. لازم است هرروز اطلاعات دقیق و معتبری در خصوص این بیماری به اعضا و مراجعان داده شود. پیام‌ها و نکات و هشدارهای لازم در خصوص علائم، راه‌های پیشگیری و اقدامات لازم در صورت ابتلا به این بیماری از کانال‌های ارتباطی باید به اطلاع افراد رسانده شود. در کنار هشدارها باید افراد تشویق به ماندن در خانه شوند. راه‌های پیشگیری و راهکارهای مقابله در صورت مبتلا شدن افراد ارائه شود. یک نکته بسیار مهم آموزش سواد رسانه‌ای به کاربران هست چراکه بازار شایعات در بحران‌ها گرم می‌شود و افراد سودجو مترصد فرصت‌اند تا از ناآگاهی افراد استفاده کرده و مقاصد خود را پیش ببرند؛ بنابراین سواد رسانه‌ای در این دوران اهمیت بسیار زیادی دارد؛ بنابراین کتابداران باید با ارتقای مهارت‌های خود و اشاعه اطلاعات موثق این وظیفه مهم را در صدر فعالیت‌های خود در نظر داشته باشند.

بدون تردید بروز فاجعه جهانی، مانند کووید ۱۹، بر سلامت روحی و جسمی افراد و روابط اجتماعی آن‌ها تأثیر منفی دارد. درنهایت اثرات منفی که در این حوزه‌ها تجربه

شده‌اند، سطح شادکامی افراد را کاهش می‌دهد (دلاور و شکوهی امیرآبادی، ۱۳۹۹)؛ بنابراین در کنار تمام این مسائل تقویت روحیه افراد فراموش نشود و برای افسردگی ناشی از این بیماری برنامه‌های جذاب و سرگرم‌کننده تهیه شود. لازم به ذکر است به‌خاطر شدت بحران کووید ۱۹ و مرگ‌ومیر و مشکلات ناشی از آن روحیه مراجعان و حتی کتابداران بسیار ضعیف شده است و ممکن است واکنش‌هایی چون ناباوری، وحشت‌زدگی، نگرانی، پریشانی، جریحه‌دار شدن احساسات، اضطراب و درگیر شدن با همکاران در آن‌ها دیده شود، بنابراین لازم است برنامه‌ریزی در خصوص تقویت روحیه و آموزش‌های لازم در این زمینه توسط ستاد مرکزی^۱ برای کتابداران و شاغلین در کتابخانه‌های عمومی در نظر گرفته شود تا بتوان با نیروی آموزش‌دیده و قوی خدمات بهتری به مراجعان ارائه داد.

۲- راهبردهای عملیاتی و ارزیابی آن‌ها

جلسات مداوم و اضطرابی تشکیل شود و اوضاع و محیط کار به شکل مداوم بررسی و تحلیل شود. برای مشکلات راه‌حل ارائه شود. در خصوص ارائه خدمات مختلف، تصمیم‌گیری باید سریع باشد. به‌عنوان مثال در صورت لزوم مخازن کتابخانه بسته شود و امانت از طریق سیستم بسته صورت گیرد. یا سالن‌های مطالعه در صورت شدت گرفتن اوضاع تعطیل شود و یا با ایجاد محدودیت و به‌منظور جلوگیری از ازدحام با نفرات کمتر فعال باشد. باید کتابداران و کاربران کتابخانه بدون استثنا از ماسک استفاده کنند. راهبردهای ضد عفونی در صورت نیاز تغییر داده شود. مثلاً اگر محیط پرتردد هست، نیم ساعت یک‌بار محیط ضد عفونی شود. برای خدمات امانت و بازگشت یک فرایند جدید طراحی شود که خطر کمتری برای کاربران و کارکنان داشته باشد. به‌عنوان مثال طبق اعلان قبلی به کاربران و مراجعین، یک میز جهت بازگشت کتاب در ورودی کتابخانه گذاشته شود و مراجعین باید کتاب‌های بازگشتی را روی میز قرار دهند. در این بخش نیاز به وجود کتابداران نیست. برای امانت گرفتن کتاب نیز لیست کتاب‌های خود را روی میز امانت -

که به همین منظور و در بخش دیگری از مخزن در نظر گرفته شده است - قرار دهند و نیم ساعت بعد از درب خروجی مخزن تحویل مراجعان گردد. در اینجا نیز نیاز به وجود فیزیکی کتابدار نیست. بدین معنی که بدون تعامل نزدیک کتابداران و کاربران خدمات انجام شود. کتاب‌های بازگشتی بایستی در مکان جداگانه‌ای که تهویه داشته باشد برای دو هفته نگهداری شود و در این مدت امانت داده نشود. جلد کتاب‌ها ضدعفونی شود. مراجعان توجه شوند که سختگیری‌ها و خدمات جدید به نفع آن‌هاست. در کتابخانه حتماً امکان تهویه در نظر گرفته شود. در صورت وجود امکانات و زیرساخت‌های موجود خدمات را به شکل غیرحضوری ارائه دهید. به‌عنوان مثال نشست‌ها و فعالیت‌های حضوری و به‌طور کلی تعاملات روزمره کتابخانه را بر بستر فضای مجازی (وبسایت کتابخانه، وبلاگ، صفحه اینستاگرام، پیام‌رسان‌ها و شبکه‌های اجتماعی) ادامه دهید. خدمات تمدید منابع را به شکل آنلاین انجام دهید. خدمات تلفنی و ایمیلی را فعال‌تر کنید. خدمات الکترونیک و دیجیتال‌سازی منابع را در صورت امکان مدنظر قرار دهید. خدمات به کودکان را به‌طور کامل به فضای مجازی ببرید. قصه‌گویی، آموزش کاردستی، آموزش انواع مهارت‌های زندگی به کودکان از جمله فعالیت‌هایی است که می‌توان در محیط و بستر کانال‌های ارتباطی به کودکان ارائه داد. در خصوص نحوه حضور کتابداران و شیفت‌های کاری یک برنامه‌ریزی منظم وجود داشته باشد. فعالیت دورکاری را در مواقع لزوم و برای کارکنان خاص مدنظر گرفته شود. از استعداد و خلاقیت کتابداران برای ارائه خدمات در این ایام استفاده شود. برای اتفاقات غیرمنتظره و نحوه مواجهه با آن برنامه‌ریزی شود.

۳- پاسخگویی سریع به نیاز اطلاعاتی مراجعان

سعی شود تا حد ممکن نیازهای اطلاعاتی مراجعان بدون تأخیر برآورده شود. در صورت عدم امکان ارائه یک خدمت، تلاش شود تا با راه‌های خلاقانه خدمات جبرانی برای آن‌ها ارائه شود. به‌عنوان مثال اگر یک کتاب در کتابخانه شما وجود ندارد اما خودتان نسخه الکترونیک آن را دارید آن را در اختیار اعضا قرار دهید. بدون شک آن‌ها خوشحال می‌شوند و حس رضایت پیدا می‌کنند. چون متوجه شده‌اند شما سعی خود را برای برطرف

کردن نیاز اطلاعاتی آن‌ها در شرایط بحرانی و سخت کرده‌اید. در صورت امکان محتوای کتاب‌ها به شکل‌های خلاقانه برای اعضای کتابخانه دسترس‌پذیر و ارائه شود به‌عنوان مثال اگر خدمات امانت کتاب چاپی تعطیل است و محتوای الکترونیکی نیز ندارید می‌توانید هرروز بخشی از کتاب را برای مخاطبینتان بخوانید و آن را در کانال‌های ارتباطی به اشتراک بگذارید. از صفحات کتاب عکس بگیرید و آن را برای علاقه‌مندان بفرستید. آموزش و سرگرمی برای اعضا و مراجعان کتابخانه تدارک دیده شود. از سرمایه‌های تجربی و دانش خود خرج کنید. مهارت‌های خود را به اشتراک بگذارید و متقابلاً از اعضا و مراجعان بخواهید آن‌ها نیز دانش و مهارت خود را به اشتراک بگذارند. کیم، چوی و جانگ (۲۰۲۰) نیز در پژوهش خود به نقش و تأثیر این فعالیت‌های دانش‌ساز پرداخته است. بدین ترتیب محیط کانال‌های ارتباطی بسیار جذاب، تعاملی و دلپذیر می‌شود. چراکه یک کتابخانه مجازی با بسیاری از آموزش‌ها و مهارت‌ها در یک فضای بی‌خطر و امن و بدون هزینه در اختیار همه قرار گرفته است که حتی ممکن است پربارتر از فضای واقعی و حضور فیزیکی در کتابخانه‌ها باشد. سعی شود از ظرفیت‌های موجود در شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌ها جهت پویایی خدمات و تثبیت جایگاه کتابخانه و کتابداران نهایت استفاده را ببرید.

بعد از بحران

۱- بازیابی

یعنی بازگشت به اصل و گذشته و عادی‌سازی شرایط و خدمات. بعد از بحران باید سعی کنیم شرایط را به شکل عادی در بیاوریم. چراکه شرایط بحران حس خوبی به انسان نمی‌دهد و یک نوع اضطراب را به افراد جامعه منتقل می‌کند. بهتر است بعد از بحران سعی کنیم نشانه‌ها و آثار این رویداد را از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بزداایم و تمام خدمات به حالت سابق برگردد. در این مرحله هدف فقط عادی‌سازی شرایط است و بررسی موانع و مشکلات به وجود آمده به بعد موکول شود و بالا فاصله ارائه خدمات به شکل عادی از سر گرفته شود. سعی شود شرایط قبل از بحران کتابخانه‌ها دوباره بازیابی

شود و با بهبود تدریجی خدمات اثرات مخرب شرایط بیماری کووید ۱۹ از اذهان کاربران پاک شود.

۲- بازسازی^۱

پاکسازی محیط بحران از هرگونه علائم و شواهد دال بر بحران (روشن‌دل اربطانی و همکاران، ۱۳۸۷). در این بخش می‌توانید به مشکلات بپردازید و برای رفع آن‌ها اقدام نمایید. آرایش حفاظتی دکوراسیون کتابخانه را بردارید و سعی کنید با تزئینات جدید و چشم‌گیر منظره زیبایی از کتابخانه به نمایش بگذارید که پیام آور آرامش باشد. منابع جدید به مجموعه بیفزایید و آن‌ها را در معرض دید مراجعین و اعضا قرار دهید. کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی انرژی‌بخش برای زدودن آلام مخاطبان و برگرداندن نشاط روحی و سرزندگی به آن‌ها ارائه دهید. این مرحله در واقع مرحله التیام و تقویت و توان‌بخشی است. در این مرحله سعی کنید تجهیزات آسیب‌دیده و مستهلک و رنگ و رو رفته در اثر تماس با مواد ضدعفونی و اسیدی را تعویض کنید و یا مجدد رنگ‌آمیزی کنید. بازسازی فرصتی برای توسعه خدمات یا برنامه‌های کتابخانه است. خدمات اطلاعاتی کتابخانه را با شکلی دلپذیر و نوین مجدداً بازسازی کرده و ارائه دهید.

۳- ثبت آموخته‌ها

در دوران بحران کووید ۱۹ هرروز صدها تجربه جدید می‌آموزیم. از آنجایی که بحران‌ها در اشکال و قالب‌های دیگر ممکن است دوباره پدید آیند، بنابراین لازم است تمام آموخته‌ها و تجارب این دوران به شکل مکتوب و به‌عنوان یک منبع مدیریت دانش کووید ۱۹ برای کتابخانه‌ها ثبت و نگهداری شود؛ چراکه ممکن است در آینده به آن نیاز باشد. ضمن اینکه این دوران به ما در تنگنا زیستن و تلاش برای بقا و توجه به هموعان را نیز یاد داد.

بحث و نتیجه‌گیری

بحران کووید ۱۹ کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را با چالش مواجه کرده است. این پدیده‌ی ناخوشایند با وقوع ناگهانی و در هم شکستن انگاره‌های متعارف، مشقت زیادی به جوامع در تمام دنیا و همه ابعاد زندگی تحمیل کرده است که برای برطرف کردن آن و یا به حداقل رساندن اثرات آن نیاز به اقداماتی اضطراری و فوق‌العاده دارد. مجموعه اقدامات لازم از پیشگیری تا مدیریت اقدامات، سازمان‌دهی و برنامه‌ریزی منابع جهت پاسخگویی به بحران تا رسیدن به شرایط معمول را مدیریت بحران می‌نامند. به بیان مک‌کارتی اصل مدیریت بحران به راه‌حلی معقول برای برطرف کردن شرایط غیرعادی است به گونه‌ای که منافع و ارزش‌های اساسی تأمین گردند (سوری، ۱۳۹۴). منافع و ارزش‌های اساسی در مدیریت بحران کووید ۱۹ و غایت و هدف آن برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی رفع نیاز اطلاعاتی و رضایتمندی کاربران است؛ بنابراین در این پژوهش سعی بر آن بود که با بررسی ابعاد این مسئله الگویی کامل منطبق با وضعیت کنونی کتابخانه‌های عمومی ارائه شود. این الگو در سه فاز پیش از بحران، مرحله شروع بحران و پس از بحران طراحی و ارائه گردید. در هر سه مرحله از الگوی مدیریت بحران کووید ۱۹ ارائه‌شده در این پژوهش عنصر اطلاعات نقش اول و بسیار مهمی ایفا می‌کند با داشتن اطلاعات کافی و مدیریت درست آن توسط متخصصان علم اطلاعات و کتابداران می‌توان تا حدود زیادی وضعیت بحرانی را کنترل کرد. مک‌کارتی (۲۰۰۱) نیز نقش اطلاعات در مدیریت بحران را اساسی می‌داند. روش‌شناسی ارتباطی و همکاری‌ها (۱۳۸۸) اهمیت این موضوع را با عنوان «سامانه‌های اطلاعاتی و پایش محیطی قوی» بیان می‌دارد. در مرحله پیش از بحران جستجو و رصد اطلاعات موثق و معتبر و ایجاد کانال‌های ارتباطی با اعضا و مراجعان مهم است که از طریق این کانال‌های ارتباطی اطلاعات لازم و معتبر هم در خصوص فعالیت کتابخانه و هم در خصوص بیماری کووید ۱۹ در اختیار کاربران قرار گیرد. طاهری و همکاری‌ها (۱۳۹۹) نیز با اشاره به این موضوع انتشار محتواهای مفید در مورد بیماری کووید ۱۹ را به زبان‌های مختلف و با عنوان «پیوندهای معتبر سلامت» در

وبگاه کتابخانه‌ها را سبب کیفیت بخشی و ارتقاء سواد سلامت کاربران می‌دانند. در مرحله شروع بحران راهبردهای مقابله در عمل و اقدامات و نحوه خدمات‌دهی و موانع و مشکلات در این خصوص مورد توجه است. این بخش بیشتر متمرکز بر اقدامات بهداشتی در راستای جلوگیری از انتقال بیماری و درعین حال ارائه خدمات مطلوب به کاربران کتابخانه است. در مرحله پس از بحران بازگشت به روال سابق و پاک‌سازی آثار بحران از کتابخانه و ثبت دانش و آموخته‌های حاصل از تجارب دوران بحران کووید ۱۹ مورد توجه است. در مورد الگوی ارائه‌شده در پژوهش حاضر می‌توان گفت این الگو یک الگوی مفهومی است چراکه به شکل سمبولیک یک تصویر ذهنی از یک سری مفاهیم مرتبط با بیماری کووید ۱۹ در کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌دهد و یک الگوی کاربردی است مانند طرح‌های تیپ، الگوهای برنامه‌ریزی و رفتاری (حافظ‌نیا، ۱۳۸۷، ص ۱۷). این الگو تقریباً تمام اطلاعات پژوهش‌های گذشته را سازمان‌دهی کرده است و ضمن انعکاس ابعاد بنیادی مدیریت بحران فعالیت‌ها و اقدامات متمایزکننده در خصوص بیماری کووید ۱۹ را جمع‌بندی کرده و در قالب یک الگوی کاملاً کاربردی و منطبق با شرایط کنونی کتابخانه‌های عمومی کشورمان ارائه کرده است.

ORCID

Soraya Zangeneh



<https://orcid.org/0000-0002-4531-042X>

منابع

- احراری، ابراهیم. (۱۳۸۴). راهبردهای رسانه‌های برای پیشگیری از بحران. پژوهش و سنجش، ۱۲(۴۳-۴۲)، ۱۵۵-۱۷۵.
- احمدی، مهرداد. (۱۳۸۴). ارائه مدل استراتژی ارتباط سازمان با رسانه‌ها در طول بحران. پژوهش و سنجش، ۱۲(۴۳-۴۲)، ۵۹-۷۹.
- حافظ‌نیا، محمد. (۱۳۸۷). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران: سمت.
- حسین عباسی، لاله. (۱۳۸۸). مدیریت بحران و پدافند غیرعامل. اکتشاف و تولید، (۵۸)، ۲۹-۳۰.
- خجسته، حسن. (۱۳۸۴). بحران بلایای طبیعی و نقش ویژه رادیو در کنترل آن. پژوهش و سنجش، ۱۲(۴۳-۴۲)، ۷-۲۵.
- دلاور، علی و شکوهی‌امیرآبادی، لیلا. (۱۳۹۹). بررسی وضعیت شادکامی و رضایت از زندگی دانشجویان در زمان بحران کرونا ویروس جدید (کووید ۱۹). فصلنامه روان‌شناسی تربیتی، ۱۶(۵۶)، ۱-۲۴.
- روشندل اربطانی، طاهر، پور عزت، علی اصغر و قلی‌پور، آرین. (۱۳۸۸). تدوین الگوی جامع فراگرد مدیریت بحران با رویکرد نظم و امنیت. فصلنامه‌ی دانش انتظامی، ۱۰(۲)، ۶۳-۸۰.
- ریاحی، وحید، عزیزپور، فرهاد و کریمی، خدیجه. (۱۳۹۵). مدیریت بحران و ارائه الگوی مطلوب با تأکید بر آسیب‌پذیری. فصلنامه دانش پیگیری و مدیریت بحران، ۶(۴)، ۳۶۸-۳۸۱.
- رضایی، علی. (۱۳۹۷). نگاهی به مدیریت بحران‌های صنعتی در ایران. ماهنامه مهندسی حفاظت از حریق، ۶(۴۱)، ۱۳۲-۱۳۹.
- زنگنه، ثریا. (۱۳۹۹). خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران کرونا، کتابدار ۲، ۶(۳). بازیابی در تاریخ ۱۳۹۹/۵/۱۵ از <http://lib2mag.ir/11819>
- سپیانی، مریم. (۱۳۹۹). از امنیت شغلی تا امنیت جانی: کتابداران در حکومت کرونا ویروس. کتابدار ۲، ۶(۳) بازیابی در تاریخ ۱۳۹۹/۶/۱ از <http://lib2mag.ir/11916>
- سوری، علیرضا. (۱۳۹۴). اصول و مبانی رویکردهای مدیریت بحران (با تأکید بر بحران‌های اجتماعی). مدیریت بحران، ۷(۲۴)، ۹۸-۱۳۹.
- طاهری، ابوالفضل، اشرفی‌ریزی، حسن و سعیدی‌زاده، مرضیه (۱۳۹۹). چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی برای بازگشایی و ارائه خدمات در زمان بحران کووید ۱۹: تحلیلی

- بر راهنماها و اقدامات بین‌المللی. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۷(۳)، ۱۴۰-۱۴۶.
- عرب، یگانه. (۱۳۹۹). جبر فناوریانه و ایجاد کتابخانه‌های دیجیتال در دوران پسا کرونا: میزگرد «توسعه فعالیت‌های کتابخانه‌ای در سایه کرونا». بازیابی در تاریخ ۱۳۹۹/۴/۲۳ از <http://www.ibna.ir/fa/mizgerd/290591>
- فرجی سبکبار، حسنعلی، مدیری، مهدی، آقاظهر، رضا، تقی‌زاده قلعه جوقی، سیامک و رحیمی، سعید. (۱۳۹۴). طراحی سامانه واکنش اضطراری در مدیریت بحران‌های طبیعی (زلزله) با استفاده از تله ژئوفورماتیک. فصلنامه اطلاعات جغرافیایی، ۲۵(۹۷)، ۱۵-۲۸.
- فرهودی، فائزه و باب‌الحوائجی، فهیمه. (۱۳۹۳). الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران: پژوهش کیفی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۱(۸۲)، ۴۴۹-۴۶۶.
- محمداسماعیل، صدیقه و ناصحی اسکویی، ماهرخ. (۱۳۹۲). کتابخانه‌ها و مدیریت بحران (مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مستقر در شهر تهران). مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۱(۶)، ۶۹۹-۷۱۱.
- مک‌کارتی، شاون پی. (۲۰۰۱). نقش اطلاعات در مدیریت بحران، محمدرضا تاجیک، مترجم (۱۳۸۰) تهران: فرهنگ گفتمان.
- محمودی، محمد. (۱۳۸۲). نقش سیستم‌های اطلاعاتی در مدیریت بحران. فرهنگ مدیریت، ۱(۴)، ۵۹-۹۲.
- نصرت‌پناه، سیاوش و کریمی، احمد (۱۳۹۴). ارائه الگوی پشتیبانی آمادی در مقابله با بحران. مدیریت بحران، ۷(۲۴)، ۹-۳۸.

References

- Alajmi, Bibi M & Charlene L. Al-Qallaf. (2018). Crisis-Management Content in LIS Curricula: Developing a Model for Future Improvement. *Journal of Library Administration*, 58(7), 645-673
- Ali, Muhammad Yousuf & Gatiti, Piter. (2020). The COVID-19. (Coronavirus) Pandemic: Reflections On The Roles Of Librarians And Information Professionals. *Health Information & Libraries Journal*, 37(2), 158-162.
- Erich, A. T. (2020). Libraries Reaction of Romania to the Crisis Caused by COVID 19. *Postmodern Openings*, 11(3), 332-343. <https://doi.org/10.18662/po/11.3/218>
- Fallows, Deborah. (2020). Public Libraries' Novel Response to a Novel Virus. Retrieval in 5/20/2020 from <https://www.theatlantic.com/notes>

[/2020/03/public-libraries-novel-response-to-a-novel-virus/609058/](https://doi.org/10.3163/1536-5050.96.4.009)

- Featherstone, R. M., Lyon, B. J., & Ruffin, A. B. (2008). Library roles in disaster response: An oral history project by the NLM. *Journal of the Medical Library Association*, 96(4), 343–350. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.96.4.009>
- Jamaatia, Hamidreza; Dastana, Farzaneh; Esmaeili dolabia, Shirin; Varahramc, Mohammad; Hashemiana, MohammadReza; Nasiri Rayeinia, Shamsi; & et al. (2020). COVID-19 in Iran: A model for Crisis Management and Current Experience. *Iranian Journal of Pharmaceutical Research*, 19 (2): 1-8.
- Kim, Soo Hyeon; Choi, Gi Woong & Jung, Yong Ju. (2020). Design Principle For Transforming Making Programs Into Online Settings At Public Libraries. *Information And Learning Science*, 121(7-8), Pp.619-630.
- Mehta, D. & Wang, X. (2020), "COVID-19 and digital library services – a case study of a university library", *Digital Library Perspectives*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0030>
- Okike, B.I. (2020), "Information dissemination in an era of a pandemic (COVID-19): librarians' role", *Library Hi Tech News*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/LHTN-04-2020-0040>
- Regents Public Library Advisory Council. (RPLAC)(2020). Recommendations for Library Services During The Covid-19 Pandemic. Retrieval in 5/20/2020 from <https://georgialibraries.org/wp-content/uploads/2020/04/Recommendations-for-Library-Services-During-The-Covid-19-Pandemic.pdf>
- Thenell, Jan. (2004). *The Library's Crisis Communications Planner: A Pr Guid For Handling Every Emergency*. Chicago: American Library Association.
- <https://www.bpl.org/>
- <https://oppl.org/news-events/announcements/coronavirus-and-your-library/>
- https://chipublib.bibliocommons.com/v2/search?query=covid19&searchType=smart&_ga=2.164383670.886509160.1600441131-1736665456.1600441131
- <https://www.vpl.ca/library/news/2020/updates-libraris-response-covid-19>
- <https://www.cambridgema.gov/cpl/aboutus/covid19updates>
- <http://www.ala.org/pla/education/onlinelearning/webinars/covid-19>
- <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/reopeningguidelines>
- <https://www.columbuslibrary.org/covid-19-coronavirus-response>
- <https://ilisa.ir/category/news/>
- <https://covid19.who.int/>
- <http://www.pdrc.ir/>

References [in Persian]

- Ahrari, Ibrahim. (2005). Media strategies for crisis prevention. *Research and Evaluation*, 12(42-43), 155-175. [in Persian]
- Ahmadi, Mehrdad. (2005). Presenting the organization's communication strategy model with the media during the crisis. *Research and Evaluation*, 12(42-43), 59-79. [in Persian]
- Arab, Yeganeh. (2019). Technological determinism and the creation of digital libraries in the post-Corona era: the round table "Development of library activities in the shadow of Corona". Retrieved on 23/4/1399 from <http://www.ibna.ir/fa/mizgerd/290591>. [in Persian]
- Delavar, Ali & Shokouhi-Amirabadi, Leila. (2019). Examining the state of happiness and life satisfaction of students during the new coronavirus crisis (Covid-19). *Educational Psychology Quarterly*, 16(56), 1-24. [in Persian]
- Faraji Sabokbar, Hassan Ali, Modiri, Mehdi, Aghataher, Reza, Taghizadeh Qal'eh Joghi, Siamak & Rahimi, Saeed. (2014). Designing an emergency response system in natural crisis management (earthquake) using telegeoinformatics. *Geographic Information Quarterly*, 25(97), 15-28. [in Persian]
- Farhudi, Faezeh & Bab Al-Hawaeji, Fahimeh. (2013). Native model of crisis management in Iranian libraries: qualitative research. *Information and public library research*, 21(82), 449-466.
- Hafeznia, Mohammad. (2008). *An introduction to research methods in humanities*. Tehran: Samt. [in Persian]
- Hossein Abbasi, Laleh. (2009). Crisis management and passive defense. *Exploration and Production*, (58), 29-30. [in Persian]
- Khujasteh, Hassan. (2004). The crisis of natural disasters and the special role of radio in its control. *Research and Measurement*, 12(42-43), 7-25. [in Persian]
- Mohammad Ismail, Siddiqeh & Nasehi Oskouei, Mahrokh. (2012). Libraries and crisis management. (case study: libraries of universities of medical sciences under the Ministry of Health, Treatment and Medical Education located in Tehran). *Health Information Management*, 11(6).699-711. [in Persian]
- McCarthy, Shawn Pey. (2001). *The role of information in crisis management; Mohammad Reza Tajik, translator.* (2010) Tehran: Farhang-e Gofteman. [in Persian]
- Mahmoudi, Mohammad. (2012). The role of information systems in crisis management. *Culture of Management*, 1(4),59-92. [in Persian]
- Nosrat Panah, Siavash & Karimi, Ahmad. (2014). Providing a model of preparedness support in dealing with crisis. *Crisis Management*, 7(24), 9-38. [in Persian]

- Roshandel Arbatani, Taher; Pour Ezzat, Ali Asghar & Qolipour, Arian. (2008). Developing a comprehensive model of the crisis management process with an order and security approach. *Judicial Science Quarterly*, 10(2), 63-80. [in Persian]
- Riahi, Vahid; Azizpour, Farhad & Karimi, Khadijeh. (2015). Crisis management and providing the ideal model with an emphasis on vulnerability. *Quarterly knowledge of follow-up and crisis management*. 6(4), 368-381. [in Persian]
- Rezaei, Ali. (2017). A look at the management of industrial crises in Iran. *Monthly Magazine of Fire Protection Engineering*, 6(41), 132-139. [in Persian]
- Sepiani, Maryam. (2019). From job security to life security: librarians in the government of the coronavirus. *Ketabdar 2*, 6(3) Retrieved on 1/6/2019 from <http://lib2mag.ir/11916>. [in Persian]
- Suri, Alireza. (2014). Principles and basics of crisis management approaches (with emphasis on social crises). *Crisis Management*, 7(24), 98-139. [in Persian]
- Taheri, Abolfazl, Ashrafi-Rizi, Hassan & Saeidizadeh, Marzieh. (2019). Challenges and measures of public libraries to reopen and provide services during the Covid-19 crisis: an analysis of international guidelines and measures. *Health Information Management*, 17(3), 140-146. [in Persian]
- Zanganeh, Soraya. (2019). Services of public libraries in the Corona crisis, *Ketabdar 2*, 6(3). Retrieved on 5/15/2019 from <http://lib2mag.ir/11819>. [in Persian]

استناد به این مقاله: زنگنه، ثریا. (۱۴۰۲). کتابخانه‌های عمومی و مدیریت بحران: ارائه یک الگو جهت مدیریت بحران کووید ۱۹ (کرونا ویروس)، فصلنامه علمی بازاریابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۰(۳۶)، ۲۲۵-۲۶۳.

DOI: 10.22054/jks.2021.56374.1382



Name of Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

فهرست مندرجات

- دانش آفرینی در صنعت بیمه: شناسایی مؤلفه‌ها و آزمون مدل بر مبنای رویکردی آمیخته
✓ مریم مسافر بحری ✓ ابراهیم چیرانی ✓ نرگس دل‌افروز ✓ سید محمود شبگو منصف..... ۱
- ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در صنعت توسعه نرم‌افزار با استفاده از روش
فرا ترکیب
مصطفی پهلوان‌زاده ✓ نجلا حریری ✓ داریوش مطلبی ✓ فهیمه باب‌الحوائجی..... ۴۹
- شناسایی موانع مسئله‌یابی پژوهش از دیدگاه اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های دولتی
تهران (پژوهشی کیفی)
✓ حمیدرضا محمودی ✓ نازیلا محرابی..... ۸۵
- رابطه معنایی میان انسان و طبیعت مبتنی بر بنیاد حکمت متعالیه (نقش گرایش‌های زیست
دوستی انسان در تعالی و کمال او)
✓ جانا عرب‌زاده ✓ حسن بلخاری قهی ✓ سید مجید مفیدی شمیرانی ✓ ایرج اعتصام ✓ آزاده
شاهچراغی..... ۱۱۵
- بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی راهبردی و کتابداری مبتنی بر شواهد از دیدگاه مدیران و
کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه
✓ مهناز نامداری ✓ محمود مرادی ✓ صالح رحیمی..... ۱۵۷
- عوامل موردنیاز برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش بر مبنای ایزو ۳۰۴۰۱: رویکرد
عملیاتی
✓ حسین هاشمی ✓ سیدعلیقلی روشن ✓ حبیب‌اله سالارزهی ✓ نورمحمد یعقوبی..... ۱۸۹
- کتابخانه‌های عمومی و مدیریت بحران: ارائه یک الگو جهت مدیریت بحران کووید ۱۹ (کرونا
ویروس)
✓ ثریا زنگنه..... ۲۲۵
-

ساختار مقاله

مقالات باید دارای دو بخش اصلی شامل (۱) صفحه عنوان و (۲) متن به شرح زیر باشند:

۱. **صفحه عنوان:** در این صفحه عنوان مقاله به زبان فارسی و انگلیسی و مشخصات نویسنده (نویسندگان) شامل نام و نام خانوادگی، آخرین مدرک تحصیلی، مرتبه علمی و وابستگی سازمانی، نشانی پست الکترونیکی، نشانی پستی و شماره تلفن، نام نویسنده مسئول و تاریخ ارسال مقاله به دو زبان فارسی و انگلیسی قید شود.

در هیچ بخش دیگری از مقاله به جز صفحه عنوان، نام نویسندگان نباید ذکر شود.

۲. **متن مقاله:** این بخش شامل عنوان، چکیده، کلیدواژه‌ها و متن به شرح زیر است:

- عنوان مقاله به زبان فارسی و انگلیسی و متناسب با محتوای مقاله باشد؛
- چکیده حداکثر در ۱۵۰ کلمه به صورت ساختاریافته شامل چهار بخش هدف، روش (جامعه، روش گردآوری، روش تحلیل آماری)، یافته‌ها و نتیجه‌گیری به دو زبان فارسی و انگلیسی نوشته می‌شود؛
- کلیدواژه‌ها حداقل به تعداد ۳ و حداکثر ۸ و به دو زبان فارسی و انگلیسی به صورت الفبایی تنظیم شود؛
- متن مقاله با مقدمه آغاز می‌شود آنگاه در ادامه سرفصل‌ها و بخش‌های مقاله همراه با مطالب مربوط به هر یک ارائه و با فهرست منابع پایان می‌یابد؛
- نگارش مقاله باید بر اساس دستور خط فرهنگستان زبان و ادب فارسی باشد؛
- در مورد کلمات مرکب باید نزدیک سازی کلمات رعایت شود (مثلاً می‌شود به جای می‌شود، کتاب‌ها به جای کتاب‌ها و کتابخانه‌ای به جای کتابخانه‌ای و ...)
- نمودارها، جدول‌ها و شکل‌ها باید با وضوح کامل و به صورت آماده برای چاپ ارائه شوند؛
- اسامی خاص لاتین در متن به زبان فارسی دگرنویسی شود و شکل اصلی آن‌ها در پانویس آورده شود؛
- شماره‌گذاری پانویس به صورت مسلسل نباشد؛
- اعداد در متن و جدول‌ها به فارسی باشد و برای اعداد اعشاری از ممیز استفاده شود (در اعداد اعشاری از ذکر ویرگول یا نقطه پرهیز شود)؛

- معادل‌های انگلیسی اصطلاحات علمی جدید در پانویس آورده شود؛
- استناد درون‌متنی به منابع خارجی در متن با حروف لاتین نوشته شود مانند (Wilson, 2010)
- شیوه استناددهی به روش APA است؛
- مقاله باید با استفاده از نرم‌افزار Word تایپ شود. تعداد کل صفحات هر مقاله حداکثر ۱۸ صفحه ۲۰ سطری و فاصله سطرها single باشد. صفحات مقاله باید به ترتیب از ۱ شماره‌گذاری شود.

از نظر شکل ظاهری

جهت صفحه‌آرایی مقالات در قطع وزیری، الگوی زیر رعایت شود:

نوع فونت	اندازه	موضوع
B Zar	Bold ۱۵	عنوان مقاله فارسی
B compset	Bold ۱۲	اسامی نویسندگان فارسی
B Zar	۱۱ نازک	متن چکیده فارسی
B lotus	Bold ۱۴	تیتروهای داخل متن
B lotus	Bold ۱۲	کلیدواژه
B Zar	۱۳ نازک	متن
B compset	۱۰ نازک	سر صفحه
B Zar	۱۰ نازک	پانویس فارسی
Times NewRoman	۱۰ نازک	پانویس لاتین
B lotus	۱۱ نازک	عناوین جداول، نمودارها و شکل‌ها
B Zar	۱۳ نازک	منابع فارسی
Times NewRoman	۱۱ نازک	منابع لاتین
چکیده‌های انگلیسی		
Times NewRoman	Bold, Italic ۱۱	تیترو Abstract
Times NewRoman	Bold ۱۴	عنوان مقاله انگلیسی
Times NewRoman	۱۲ نازک	اسامی نویسندگان انگلیسی
Times NewRoman	۱۱ نازک	متن چکیده انگلیسی

ارسال مقالات فقط از طریق سامانه نشریه به آدرس <http://jks.atu.ac.ir> انجام می‌شود.
 زمینه‌های موضوعی دریافت مقالات نشریه علمی بازیابی دانش و نظام‌های معنایی

محورها	موضوعات فرعی	
دانش	<ul style="list-style-type: none"> • راهبردهای دانش • سرمایه‌های دانشی • تولید دانش • نقشه دانش 	<ul style="list-style-type: none"> • مخازن دانش • زنجیره‌های ارزشی دانش • مستندسازی دانش
	نظریه‌های دانش	
	روش‌شناختی دانش	
	سازمان‌دهی دانش	<ul style="list-style-type: none"> • داده‌های پیوندی در سازمان‌دهی • هستی‌شناسی‌ها • اصطلاح‌نامه‌ها • تاکسونومی
اقتصاددانشی		
مدیریت دانش		
دانش کاوی		<ul style="list-style-type: none"> • اقتصاد شبکه • اقتصاد اطلاعات • اقتصاد دانش‌بنیان
	دانش کاوی	
	توسعه دانش‌بنیان	
	توسعه دانش‌بنیان	<ul style="list-style-type: none"> • نظریه‌ها و مدل‌های مدیریت دانش • سیستم‌ها و ابزار مدیریت دانش • طراحی، پیاده‌سازی و اجرای مدیریت دانش • مدیریت دانش، ساختارها و سازوکارهای سازمانی • مدیریت دانش، منابع انسانی و فرهنگ سازمانی • مدل‌های بلوغ مدیریت دانش
<ul style="list-style-type: none"> • تحلیل استنادی • داده کاوی • متن کاوی 		
توسعه دانش‌بنیان	<ul style="list-style-type: none"> • توسعه دانشی • آینده پردازی 	<ul style="list-style-type: none"> • هوشمندی • نظام نوآوری

اهداف فصلنامه و شرایط پذیرش مقاله

اهداف فصلنامه

هدف این فصلنامه، انتشار نتایج پژوهش‌ها در بازیابی دانش و نظام‌های معنایی است. زمینه‌های موضوعی در ابتدای نشریه ارائه می‌شود. مخاطبان اعضای هیئت‌علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و پژوهشگران رشته‌های مرتبط می‌باشند. فصلنامه، گزارش پژوهش‌های نوآورانه را در قالب مقالات منتشر می‌سازد.

شرایط پذیرش مقاله

مقالات ارسالی به فصلنامه در دو مرحله مورد داوری قرار می‌گیرد. نخست، همخوانی مقاله باهدف و دامنه موضوعی فصلنامه توسط هیئت تحریریه بررسی می‌شود و در صورت نیاز، انجام اصلاحات خاص مورد اشاره و تأکید داوران به نویسنده مسئول ابلاغ می‌شود. در صورت تأیید، مقاله توسط حداقل دو داور و بر اساس شاخص‌های ارزیابی، داوری می‌شود. مقالات ارسالی نباید در دیگر نشریات چاپ و یا در دست بررسی باشند.

نامه ارسال مقاله باید حاوی امضای همه نویسندگان باشد و نویسنده رابط نیز مشخص شده باشد. امضای نویسندگان به معنی پذیرفتن شرایط حقوقی مندرج در بندهای ذیل است:

- مسئولیت صحت و سقم مطالب مقاله، ترتیب اسامی نویسندگان و پاسخگویی به هرگونه ادعای حقوقی در مورد حق مؤلف و محتوای اثر به عهده نویسنده (نویسندگان) است.
- فصلنامه مسئولیتی در قبال دعاوی بین نویسندگان و نیز نویسندگان با مراجع دیگر ندارد.
- فصلنامه در رد یا پذیرش مقالات آزاد می‌باشد و حق ویرایش علمی، نگارشی و استنادی مقالات را برای خود محفوظ می‌داند.
- در صورت تأیید داوران و هیئت تحریریه و پذیرش مقاله، حق چاپ مقاله در اختیار فصلنامه قرار می‌گیرد.
- استفاده از مطالب فصلنامه به شرط استناد به مقالات آزاد است.

داوران علمی این شماره

نام	نام خانوادگی	رشته درسی	وابستگی سازمانی
زهرا	اباذری	علم اطلاعات و دانش شناسی	دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، واحد تهران - شمال، دانشگاه آزاد اسلامی
ابوالفضل	اسدنیا	علم اطلاعات و دانش شناسی	استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه شهید باهنر کرمان
حسن	اشرفی ریزی	علم اطلاعات و دانش شناسی	استاد، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان
رشا	اطلسی	علم اطلاعات و دانش شناسی	دانش آموخته دکتری، گروه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران
بهروز	بیات	علم اطلاعات و دانش شناسی	استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی
سید رسول	تودار	علم اطلاعات و دانش شناسی	استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، واحد تهران - شمال، دانشگاه آزاد اسلامی
مظفر	چشمه سهرابی	علم اطلاعات و دانش شناسی	دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه اصفهان
فاطمه	حمیدی	علم اطلاعات و دانش شناسی	دانش آموخته دکتری، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی

استادیار، گروه علم اطلاعات و	علم اطلاعات و دانش شناسی	طبییبیان	فروزان
دانش شناسی، واحد شهرضا، دانشگاه آزاد اسلامی			
استادیار، دانشگاه ادیان و	علم اطلاعات و دانش شناسی	فرهودی	فائزه
مذاهب، قم			
استادیار، گروه نقاشی، دانشکده	هنر	محمدی وکیل	مینا
هنر، دانشگاه الزهرا			
دانشیار، گروه علم اطلاعات و	علم اطلاعات و دانش شناسی	مکی زاده	فاطمه
دانش شناسی، دانشگاه یزد			
دانشیار، گروه علم اطلاعات و	علم اطلاعات و دانش شناسی	مومنی	عصمت
دانش شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی			
دانش آموخته دکتری، گروه	علم اطلاعات و دانش شناسی	نارمنجی	سید مهدی
علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه خوارزمی			
استادیار، سازمان اسناد و	علم اطلاعات و دانش شناسی	نوذری	سودابه
کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران			
دانشیار، گروه کتابداری و	علم اطلاعات و دانش شناسی	وکیلی مفرد	حسین
اطلاعرسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی همدان			

فصلنامه علمی

بازیابی دانش و نظام‌های معنایی
سال دهم، شماره ۳۶، پاییز ۱۴۰۲
صاحب‌امتیاز: دانشگاه علامه طباطبائی
مدیرمسئول: دکتر عصمت مؤمنی
سر‌دبیر: دکتر فهیمه باب‌الحوائجی
دبیر تخصصی: ژیل‌ا کاظمی
کارشناس نشریه: فائزه ابراهیمی

اعضای هیئت تحریریه

نام	نام خانوادگی	رتبه علمی	رشته درسی	محل خدمت
علیرضا	اسفندیاری مقدم	استاد	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان
مهری	پریرخ	استاد	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دانشگاه فردوسی مشهد
علی	جلالی دیزجی	دانشیار	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دانشگاه علامه طباطبائی
سوسمینا	چاکراپورتی	استاد	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دانشگاه کلکته
نجلا	حریری	استاد	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات
احمد	شعبانی	استاد	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دانشگاه اصفهان
میترا	صمیعی	دانشیار	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دانشگاه علامه طباطبائی
سید مهدی	طاهری	دانشیار	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دانشگاه علامه طباطبائی
پارامجیت	کاروالیا	استاد	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دانشگاه دهلی
عصمت	مؤمنی	دانشیار	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دانشگاه علامه طباطبائی

ویراستار انگلیسی: ارغوان عمرانی‌پور، ویراستار فارسی و صفحه‌آرا: فاطمه پیری

چاپ: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی

eISSN: 2783-1795 ISSN: 2980-8243

پروانه انتشار نشریه با شماره ۹۲/۳۳۶۱۹ مورخ ۹۲/۱۱/۲۹ صادر گردید.

نشانی: بلوار دهکده المپیک، تقاطع بزرگراه همت، پردیس دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی

Email:fdanesh@atu.ac.ir

http://jks.atu.ac.ir/



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی

فصلنامه علمی

بازیابی دانش و نظام‌های معنایی

«این نشریه در پایگاه‌های اطلاعاتی www.civilica.com.ensani.ir،

www.noormags.ir، www.magiran.com، نمایه می‌شود.»

این نشریه، با مجوز شماره ۹۲/۳۳۶۱۹، مورخ ۹۲/۱۱/۲۹ از

وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی منتشر می‌شود.