



دانشگاه روان‌شناسی و علوم تربیتی

فصلنامه علمی

بازیابی دانش و نظام‌های معنایی

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

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

این نشریه، دارای رتبه علمی از کمیسیون بررسی نشریات وزارت علوم،
تحقیقات و فناوری است و با مجوز شماره ۹۲/۳۳۶۱۹، مورخ ۹۲/۱۱/۲۹ از
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی منتشر می‌شود.

فصلنامه علمی

بازیابی دانش و نظام‌های معنایی
سال دوازدهم، شماره ۴۴، ۱۴۰۴
صاحب امتیاز: دانشگاه علامه طباطبائی
مدیر مسئول: دکتر عصمت مؤمنی
سر دبیر: دکتر فهیمه باب الحوائجی
دبیر تخصصی: ژילה 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	چاکرابورتی	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 عمرانی پور ویراستار فارسی: مهدی زندی صفحه‌آرا: راضیه مردی

ناشر: 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/

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 می شود، 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)
- شیوه‌استناددهی به روش APA است؛
- مقاله باید با استفاده از نرم‌افزار Word تایپ شود. تعداد کل صفحات هر مقاله حداکثر ۱۸ صفحه ۲۰ سطر 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:

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

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	• راهبردهای دانش • سرمایه‌های دانشی • تولید دانش • نقشه دانش
	• مخازن دانش • زنجیره‌های ارزشی دانش • مستندسازی دانش
	نظریه‌های دانش
روش‌شناختی دانش	
سازمان‌دهی دانش	• داده‌های پیوندی در سازمان‌دهی • هستی‌شناسی‌ها • اصطلاح‌نامه‌ها • تاکسونومی
	• استانداردها • فراداده‌ها • رده‌بندی‌ها
اقتصاددانشی	• اقتصاد شبکه • اقتصاد اطلاعات • اقتصاد دانش‌بنیان
مدیریت دانش	• 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
دانش کاوی	• تحلیل استنادی • داده کاوی • متن کاوی
توسعه دانش‌بنیان	• توسعه دانشی • آینده پردازی
	• 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 هیئت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و پژوهشگران رشته‌های مرتبط هستند. 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 است 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.

فهرست مندرجات

تأثیر عوامل سازمانی، فردی و اطلاعاتی بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بهداشتی (مورد مطالعه سیستم اطلاعاتی بهداشتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز)	مهسا دوبهری زاده، محمدرضا فرهادپور.....	۱
ارائه طرح پیاده سازی مدیریت دانش با استفاده از فناوری بلاک چین (مطالعه موردی: جهاد دانشگاهی)	امیرعباس محبیان، منصور اسماعیل پور، بهروز بیات، مهرداد محمدزاده علمداری، علیرضا اسفندیاری	مقدم.....
مقدم.....		۳۵
بررسی تأثیر فرهنگ بین نسلی سازمان بر نوآوری با نقش واسطه ای تسهیم دانش (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه شیراز)	صالح طالبی کلیشمی، قدرت الله محمدی، محمد رزاقی.....	۶۹
ارائه چارچوب برای شناسایی تحلیل عوامل مؤثر بر موفقیت های کسب و کارهای دانش بنیان با تمرکز بر فرایندهای مدیریت دانش	رضا کریمی، راحیل کریمیان.....	۹۷
بررسی نقش واسطه ای رهبری فداکارانه در تأثیر طردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری بر پنهان سازی دانش استادان دانشگاه	علیرضا کوشکی جهرمی، شبنم زرگو، زهرا غفوری.....	۱۴۱
رابطه هوش هیجانی و تسهیم دانش: نقش واسطه ای مهارت های ارتباطی و سواد رسانه های اجتماعی (مورد مطالعه: کتابداران کتابخانه های عمومی استان آذربایجان شرقی)	رحیم شهبازی، فاطمه بهشت دوست.....	۱۶۷
پیش بینی رفتار اطلاع یابی بر اساس تفکر تأملی دانشجویان حوزه علوم پزشکی در درس زبان تخصصی	مجید فرهیان، فرشاد پرهام نیا.....	۱۹۷
ارائه مدل تجزیه و تحلیل اخلاق در مشاغل الکترونیکی ایران	فاطمه دکامینی، فریبا صلاحی، حسین نظری فرخی، ابراهیم نظری فرخی.....	۲۲۳
پیامدهای شغلی سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه های عمومی استان آذربایجان شرقی	عزیز هدایتی خوشمهر، مریم صمدی، رحیم شهبازی، ابولفضل قاسم زاده علیشاهی.....	۲۵۳

The Effect of Organizational, Individual, and Informational Factors on the Use of Health Information System (Case Study: The Health Information System of Amir al-Mominin Hospital in Ahvaz)

Mahsa

Dobahrizadeh 

Mohammad Reza

Farhadpoor * 

Master's Degree Graduate, Department of Information Technology Management- Information Resource Management, Ahv. C. Islamic Azad University, Ahvaz, Iran. E-mail: m65.dobahrizadeh@gmail.com

Corresponding Author, Associate Professor, Department of Information Management, Ahv. C. Islamic Azad University, Ahvaz, Iran. E-mail: m.farhadpoor@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of the research is to study the effect of organizational dimensions including information culture, organizational ownership of information and job independence; Individual dimensions include the tendency to share information and comfort with the computer, and after information, the characteristics of computer-based information on the use of the health information system of Amir al-Mominin Hospital of Ahvaz. The research is applied in terms of purpose and analytical survey in terms of nature. The research population was 250 users of hospital information systems, of which 151 were selected randomly. Data were collected through a researcher-made questionnaire based on previous research tools. The instrument's content validity approved. The confirmatory factor analysis and its reliability were confirmed using Cronbach's alpha ($\alpha=0.85$). Data were analyzed by SPSS and Amos software. The findings showed that information culture ($\beta = 0.20$ and $t\text{-value} = 2.440$), organizational ownership of information ($\beta = 0.18$ and $t\text{-value} = 2.165$), tendency to share information ($\beta = 0.22$ and $t\text{-value} = 2.708$), job independence ($\beta = 0.17$ and $t\text{-value} = 2.119$), comfort with computer ($\beta = 0.24$ and $t\text{-value} = 2.929$) and The characteristics of computer-based information ($\beta = 0.17$ and $t\text{-value} = 2.055$) have an effect on the use of the health information system of Amir al-Mominin Hospital of Ahvaz. The result is that the use of hospital information systems is a complex multidimensional issue and various individual, cultural, organizational and technological characteristics have an effect on it. Therefore, it is suggested that the managers of the organization should show the importance of encouraging organizational behaviors and activities related to information, the correct definition of ownership of organizational information and its institutionalization, the use of reward mechanisms, encouragement, training and trust building. Sharing information for the organization, providing conditions for employees to use their individual and innovative capabilities freely in applying methods, making decisions and determining criteria, providing suitable training courses to improve the level of literacy and computer skills of employees, and improve the ability of the information system to provide appropriate outputs and reports related to the organization's needs.

Keywords: information culture, organizational ownership of information, information sharing, job independence, comfort with computers, hospital information system

Cite this Article: Dobahrizadeh, M., & Farhadpoor, M. R. (2025). The Effect of Organizational, Individual, and Informational Factors on the Use of Health Information System (Case Study: The Health Information System of Amir al-Mominin Hospital in Ahvaz). *Knowledge Retrieval and Semantic systems*, 12(44), 1-34. <https://doi.org/10.22054/jks.2024.74242.1585>



© 2016 by Allameh Tabataba'i University Press
Publisher: Allameh Tabataba'i University Press

1. Introduction

Information technology, which was considered a competitive advantage and a strategic weapon by organizations until a few years ago, is now regarded as a competitive necessity. The increasing wave of utilizing information technology has encompassed the country in recent years, and many organizations show a strong desire to adopt these new technologies. In this context, hospitals, as one of the essential components of the progress and development of any country, are not exempt from this trend (Khandouzi & Latifi, 2011).

The widespread use of information technology systems in hospitals and public healthcare centers (Aggelidis & Chatzoglou, 2012) is rooted in the belief that their implementation can have a profound impact on the quality of processes and health care outcomes (Ammenwerth, Rauchegger, Ehlers, Hirsch & Schaubmayr, 2011). Shiferaw et al. (2017) believe that the use of reliable information from health information systems over time significantly contributes to improving health outcomes, addressing inequalities, increasing efficiency, and encouraging innovative behaviors. Perhaps it is because of these advantages that many hospital nurses around the world strive to move from recording health information on paper to creating electronic health records (Rezaian et al., 2018).

There is substantial evidence indicating that hospital information systems have created hazardous conditions for patient health due to poor design, inadequate implementation, or the inability to adapt and accept. Research has shown that many factors influence the effective use of information systems, and it seems that examining the effects of these factors and striving to strengthen the positive ones while providing solutions to address the hindering factors will play a significant role in overcoming the barriers to using information systems (Baratpour et al., 2017).

The results of our studies show that the issue of using information, information systems and electronic media is a complex issue involving various factors such as organizational factors, including information culture as a factor in the formation of culture, organizational ownership of information, and job autonomy. Individual factors include the tendency to share information, organizational systems or departments, and in a free environment, comfort with computers and information factors. Also, in other studies, factors such as system quality, task technology suitability and information quality, internal factors and

external factors, management support, training, user participation, information quality, system quality, support quality, system use, perceived usefulness, user characteristics, organizational structure, and management style have been investigated. Considering the breadth of factors studied in previous studies, it is clear that organizational, individual, and information variables are more relevant to the conditions of information flow in the hospital information system and have received less attention in previous studies. Therefore, the main purpose of the study is to determine what effect information culture, organizational ownership of information, tendency to share information, job independence, comfort with computers, and computer-based information characteristics have on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.

Research Question(s)

H₁: Information culture has a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.

H₂: Organizational ownership of information has a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.

H₃: Tendency to share information has a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.

H₄: Job independence has a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.

H₅: Comfort with computers has a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.

H₆: Characteristics of computer-based information have a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.

2. Literature Review

A review of research literature shows that the use of information systems has increasingly become a major concern for information systems policymakers and organizational managers. This can be seen in the diversity of variables and components studied. The reason for this attention is, on the one hand, the expectations of managers to make better use of information systems in return for the costs incurred, and on the other hand, to help the organization's decision-making process

centered on information. The results of the studies reviewed indicate that the variable of information system use has received less attention from researchers. Despite the fact that various variables have been the focus of research, it seems that on the one hand, it is necessary to separate these variables into different categories, and on the other hand, less attention has been paid to important variables such as information culture, ownership of organizational information, and information characteristics of systems. In simple terms, the totality of the variables studied in the present study has not been considered together in previous studies. In addition, they have not been specifically studied in relation to organizational information systems. Another noteworthy point is that these variables have not been studied in the field of hospital information systems. Given the importance of information and its correct, accurate, up-to-date and appropriate flow in the field of health and treatment, where on the one hand the slightest error may harm a patient's health and on the other hand disrupt the decision-making process, it is necessary to pay more attention to components such as organizational ownership of information, information culture, and computer-centric information characteristics. As a result, the present study, on the one hand, has considered several predictor variables that have been studied sporadically in previous studies and, on the other hand, has addressed their impact on the use of health information systems.

3. Methodology

The research is applied in terms of purpose and analytical survey in terms of nature. The research population was 250 users of hospital information systems, of which 151 were selected randomly. Data were collected through a researcher-made questionnaire based on previous research tools. The instrument's content validity was approved. The confirmatory factor analysis and its reliability were confirmed using Cronbach's alpha ($\alpha=0.85$). Data were analyzed by SPSS and Amos software.

4. Results

The findings showed that information culture ($\beta = 0.20$ and $t\text{-value} = 2.440$), organizational ownership of information ($\beta = 0.18$ and $t\text{-value} = 2.165$), tendency to share information ($\beta = 0.22$ and $t\text{-value} = 2.708$), job independence ($\beta = 0.17$ and $t\text{-value} = 2.119$), comfort with computer ($\beta = 0.24$ and $t\text{-value} = 2.929$) and the characteristics of computer-based

information ($\beta = 0.17$ and $t\text{-value} = 2.055$) have an effect on the use of the health information system of Amir al-Momenin Hospital of Ahvaz (Table 1).

Table 1

The impact of information culture, organizational ownership of information, tendency to share information, job autonomy, computer comfort, and computer-based information characteristics on the use of information systems.

Hypothesis	(β)	t-value	Result
<i>H₁</i> : Information culture has a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.	0.20	2.440	Approved
<i>H₂</i> : Organizational ownership of information has a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.	0.18	2.165	Approved
<i>H₃</i> : Tendency to share information has a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.	0.22	2.708	Approved
<i>H₄</i> : Job independence has a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.	0.17	2.119	Approved
<i>H₅</i> : Comfort with computers has a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.	0.24	2.929	Approved
<i>H₆</i> : Characteristics of computer-based information have a significant positive effect on the use of the information system of Amir al-Momenin Hospital in Ahvaz.	0.17	2.055	Approved

5. Discussion

The result is that the use of hospital information systems is a complex multidimensional issue and various individual, cultural, organizational and technological characteristics have an effect on it.

6. Conclusion

Therefore, it is suggested that the managers of the organization should show the importance of encouraging organizational behaviors and activities related to information, the correct definition of ownership of organizational information and its institutionalization, the use of reward mechanisms, encouragement, training and trust building. Sharing information for the organization, providing conditions for employees to

use their individual and innovative capabilities freely in applying methods, making decisions and determining criteria, providing suitable training courses to improve the level of literacy and computer skills of employees, and improving the ability of the information system to provide appropriate outputs and reports related to the organization's needs.



تأثیر عوامل سازمانی، فردی و اطلاعاتی بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بهداشتی (مورد مطالعه سیستم اطلاعاتی بهداشتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز)

دانش‌آموخته کارشناسی ارشد، مدیریت فناوری اطلاعات - مدیریت منابع اطلاعاتی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران. رایانامه: m65.dobahrizadeh@gmail.com

مهسا دوبهری‌زاده

نویسنده مسئول، دانشیار، گروه مدیریت اطلاعات، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران. رایانامه: m.farhadpoor@gmail.com

محمدرضا فرهادپور *

چکیده

هدف پژوهش حاضر، مطالعه تأثیر ابعاد سازمانی شامل فرهنگ اطلاعاتی، مالکیت سازمانی اطلاعات و استقلال شغلی؛ ابعاد فردی شامل گرایش به اشتراک اطلاعات و راحتی با رایانه و بُعد اطلاعاتی ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بهداشتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز بود. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی-علی بود. جامعه پژوهش تمامی کاربران سیستم‌های اطلاعاتی بیمارستان به تعداد ۲۵۰ نفر بودند که ۱۵۱ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب گردیدند. داده‌ها از طریق پرسش‌نامه محقق ساخته مبتنی بر ابزار پژوهش‌های پیشین گردآوری شد. روایی ابزار به صورت محتوایی و سپس تحلیل عامل تأییدی و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ ($\alpha=0/85$) تأیید شد. داده‌ها با نرم‌افزارهای اسپاس و ایموس تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که فرهنگ اطلاعاتی ($\beta=0/20$ و $t\text{-value}=2/440$)، مالکیت سازمانی اطلاعات ($\beta=0/18$ و $t\text{-value}=2/165$)، گرایش به اشتراک اطلاعات ($\beta=0/22$ و $t\text{-value}=2/708$)، استقلال شغلی ($\beta=0/17$ و $t\text{-value}=2/119$)، راحتی با رایانه ($\beta=0/24$ و $t\text{-value}=2/929$) و ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه ($\beta=0/17$ و $t\text{-value}=2/055$) بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز تأثیر دارد. نتیجه این که استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی بیمارستانی یک مسئله پیچیده چندبعدی است و ویژگی‌های مختلف فردی، فرهنگی، سازمانی و فناورانه در آن تأثیر دارند.

کلیدواژه‌ها: فرهنگ اطلاعاتی، مالکیت سازمانی اطلاعات، اشتراک اطلاعات، استقلال شغلی، راحتی با رایانه، ویژگی‌های اطلاعات، سیستم اطلاعاتی بیمارستانی

استناد به این مقاله: دوبهری‌زاده، مهسا، و فرهادپور، محمدرضا. (۱۴۰۴). تأثیر عوامل سازمانی، فردی و اطلاعاتی بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بهداشتی (مورد مطالعه سیستم اطلاعاتی بهداشتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز). *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۱۲(۴۴)، ۳۴-۱. <https://doi.org/10.22054/jks.2024.74242.1585>



مقدمه

فناوری اطلاعات که تا چندین سال قبل به‌عنوان یک برتری رقابتی و یک سلاح راهبردی موردتوجه سازمان‌ها بود، امروزه به‌عنوان یک نیاز رقابتی مطرح است. موج فزاینده بهره‌گیری از فناوری اطلاعات طی سالیان اخیر کشور را در بر گرفته است و بسیاری از سازمان‌ها تمایل زیادی به بهره‌گیری از این فناوری‌های جدید از خود نشان می‌دهند. در این بین، بیمارستان‌ها نیز به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اساسی پیشرفت و توسعه هر کشور، از این امر مستثنی نیستند (خاندوزی و لطیفی، ۱۳۹۰). از آنجا که مراکز مراقبت‌های بهداشتی-درمانی، مسئول حفظ سلامت و درمان بیماران هستند، بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته جهان در بدو امر برای تسریع درمان از طریق اطلاع‌رسانی بهنگام و تسهیل اموری چون آموزش پزشکی، پژوهش و توسعه علوم پزشکی و پیراپزشکی، بهینه‌سازی روش‌های مدیریتی در مراکز بهداشتی و درمانی، این مراکز را به سیستم اطلاعات بیمارستانی مجهز نمودند (امیراسماعیلی و همکاران، ۱۳۹۲). استفاده گسترده از نمودهای فناوری اطلاعات در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی دولتی (Aggelidis & Chatzoglou, 2012)، ریشه در این باور دارد که به‌کارگیری آن می‌تواند تأثیر عمیقی بر کیفیت فرایند و کیفیت نتایج مراقبت سلامت داشته باشد (Ammenwerth et al., 2011). به اعتقاد شیفرآو و همکاران (۲۰۱۷) استفاده از اطلاعات موثق سیستم‌های اطلاعاتی بهداشتی در طولانی‌مدت کمک شایانی به بهبود نتایج سلامت، مقابله با نابرابری‌ها، افزایش کارایی و تشویق رفتارهای نوآورانه می‌شود. چه‌بسا به خاطر همین مزیت‌ها است که بسیاری از پرستاران بیمارستان‌ها در سراسر جهان تلاش می‌کنند تا از ثبت اطلاعات مربوط به سلامت روی کاغذ به سمت تشکیل پرونده‌های بهداشتی الکترونیکی حرکت کنند (Rezaian et al., 2018).

سیستم‌های مدیریت اطلاعات بیمارستانی یکی از انواع نمودهای فناوری اطلاعات سلامت است (Hsiao & Tseng, 2020) که با به‌کارگیری سخت‌افزار و نرم‌افزار پردازش، ذخیره‌سازی، بازیابی و اشتراک‌گذاری داده‌ها، اطلاعات و دانش مرتبط با مراقبت‌های بهداشتی را با هدف کمک به تصمیم‌سازی بهتر بر عهده دارد (Thompson & Brailer, 2004). سیستم اطلاعاتی بهداشتی عبارت است از سیستم و فناوری به‌کارگیری شده در نظام

سلامت برای جمع‌آوری، یکپارچه‌سازی، ذخیره و تحلیل داده‌های پزشکی و سلامت □ (Walsh et al., 2021). یکی از اهداف اساسی و مهم سیستم اطلاعات بیمارستانی، ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی است. از دیدگاه کومامبا و همکاران^۱ (۲۰۲۱) عملکرد یک سیستم اطلاعات سلامت قویاً با کیفیت اطلاعات سلامت تولیدشده آن (موثق بودن، یکپارچگی، به‌روز بودن و غیره) ارتباط دارد و اطلاعات با این ویژگی‌ها سیستم سلامت را قادر می‌سازد تا تصمیمات اثربخش و کارا در حوزه‌های برنامه‌ریزی منابع، نظارت و ارزیابی اتخاذ کنند. سیستم اطلاعات بیمارستانی این قابلیت را برای مدیریت بیمارستان فراهم می‌نماید که در هر زمان و مکان به اطلاعات لازم دسترسی پیدا کند و بر اساس اطلاعات واقعی محیط کاری خود تصمیم‌گیری نماید. تصمیم‌گیری مدیریت بر اساس اطلاعات واقعی منجر به افزایش کارایی و توسعه در عملکرد وی و درنهایت موجب کارایی و اثربخشی بیمارستان می‌شود (مرادی و همکاران، ۱۳۹۰). استفاده از □ سیستم اطلاعات بیمارستان موجب سرعت بخشیدن به فرایند درمان، بهبود کیفیت مراقبت از بیمار، ارتقای کمی و کیفی آموزش و مطالعه، افزایش رضایتمندی بیماران و کاهش هزینه‌ها می‌شود (بالاغفاری و همکاران، ۱۳۹۷).

با توجه به گرایش روزافزون بیمارستان‌ها به راه‌اندازی سیستم اطلاعات رایانه‌ای و بودجه قابل‌توجهی که برای نصب و راه‌اندازی آن‌ها هزینه می‌شود و نظر به اینکه کارکنان بخش‌های بالینی بیشترین مشتریان داخلی این سیستم را تشکیل می‌دهند، لذا با جمع‌آوری و تحلیل نگرش‌ها، انگیزه‌ها و تفکرات آنان درباره به‌کارگیری رایانه در سیستم اطلاعات بیمارستانی، می‌توان از آن به‌عنوان یک عامل پیش‌بینی‌کننده جهت تعیین میزان استفاده سیستم اطلاعات بیمارستانی در فرایند مراقبت و درمان بیماران بهره‌گرفت (مهرآیین و همکاران، ۱۳۹۲). علی‌رغم نگرش‌های مطلوب اولیه، بسیاری از پرستاران در کار روزمره خود به‌هنگام مواجهه با مشکلات و عدم کفایت ابزارهای محاسباتی دچار شک و تردید شده و عدم رضایت از سیستم اطلاعات پرستاری منجر به عدم تمایل به استفاده و حتی کارشکنی در پروژه‌های سیستم اطلاعات بالینی می‌شود (صادقی و یغمایی، ۱۳۹۱). به اعتقاد صلاح‌الدین و همکاران^۲ (۲۰۱۹) شواهد زیادی وجود دارد که نشان می‌دهند سیستم‌های اطلاعاتی بیمارستانی به دلیل ضعف طراحی، ضعف در پیاده‌سازی و یا ناتوانی در پذیرش و

1. Koumamba et al.

2. Salahuddin et al.

سازگاری، شرایط مخاطره‌آمیزی را برای سلامتی بیماران به وجود آورده‌اند. پژوهش‌ها نشان داده‌است که عوامل زیادی بر استفاده از سیستم اطلاعات مؤثر است که به نظر می‌رسد بررسی اثرات این عوامل و تلاش در جهت تقویت عوامل مثبت و ارائه راه‌حل برای مرتفع کردن عوامل بازدارنده سهم عمده‌ای را در رویارویی با موانع استفاده از سیستم اطلاعات خواهند داشت (برات‌پور و همکاران، ۱۳۹۶). بررسی نتایج مطالعات مختلف نشان می‌دهد که مسئله استفاده از اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی و رسانه‌های الکترونیکی یک مسئله پیچیده و درگیر عوامل مختلفی مانند عوامل سازمانی از جمله فرهنگ اطلاعاتی به‌عنوان عامل شکل‌گیری فرهنگ به‌واسطه استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و بازتاب آن در شیوه استفاده از آن‌ها (Jarvenpaa & Staples, 2000; Choo et al., 2008; Sundqvist & Svard, 2016; Akinyemi et al., 2021 & Simmons & Elkins, 2023) مالکیت سازمانی اطلاعات به معنای داشتن کنترل کامل بر داده‌ها و اطلاعات و حقوق آن از جمله دسترسی، ایجاد، تولید، اصلاح، تجزیه و تحلیل، استفاده، فروش یا حذف و حق اعطای حقوق استفاده از آن به دیگران (Jarvenpaa & Staples, 2000; Broad, 2013) و استقلال شغلی به معنای سطحی از استقلال که کارکنان به‌واسطه آن از آزادی نسبی در کار، خودمختار بودن در انجام وظایف و داشتن اختیار در مسئولیت‌های محوله برخوردارند (طهماسب‌زاده شیخ‌لار و همکاران، ۱۳۹۷؛ Jarvenpaa & Staples, 2000, Tafti et al., 2007 & Yanagihara & Koga, 2023)؛ عوامل فردی از جمله گرایش به اشتراک اطلاعات به معنای فعالیت‌های مرتبط با توزیع اطلاعات سودمند بین افراد، سیستم‌ها یا بخش‌های سازمانی و در یک فضای آزادانه (Jarvenpaa & Staples, 2000; Omar et al., 2010)؛ راحتی با رایانه و به معنای احساس راحتی کاربر در تعامل با رایانه (Jarvenpaa & Staples, 2000; Sorum et al., 2012 & Rachmi et al., 2023)؛ و عوامل اطلاعاتی مانند ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه به معنای درک کاربران از اطلاعاتی که در نتیجه تعامل با سیستم دریافت می‌کنند (Jarvenpaa & Staples, 2000; Sorum et al., 2012 & Rachmi et al., 2023) است. هم‌چنین در مطالعات دیگر عواملی نظیر؛ کیفیت سیستم، تناسب فناوری وظیفه و کیفیت اطلاعات (Abugabah & Sanzogni, 2014)؛ عوامل داخلی شامل ساختار و تجهیزات مراقبت‌های بهداشتی، رسمیت و استاندارد بودن سیستم اطلاعات/فناوری اطلاعات و ارتباطات، شیوه‌های مدیریتی، اهداف، وظایف و نقش‌ها، بلوغ، تجربه، دانش و مهارت‌ها،

دیدگاه و ترجیح پزشکان، دیدگاه و نگرش مدیران، ویژگی‌ها و فرایندها؛ عوامل داخلی/ خارجی شامل منافع، پیوندها، هزینه‌ها، موقعیت جغرافیایی امکانات؛ و عوامل خارجی شامل دسترسی به خبرگان سیستم اطلاعات/ فناوری اطلاعات و ارتباطات، تعداد و هزینه تراکنش‌ها، هزینه نیروی کار، مقررات و آیین‌نامه‌ها، پشتیبانی بازار، سطح نفوذ سیستم اطلاعاتی/فناوری اطلاعات و ارتباطات، دیدگاه و ترجیح بیماران (Potancok & Vorisek, 2016)؛ حمایت مدیریت، آموزش، مشارکت کاربران و کیفیت اطلاعات (Rouibah et al., 2020) و کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم، کیفیت پشتیبانی، استفاده از سیستم، سودمندی ادراک‌شده، ویژگی‌های کاربران، ساختار سازمانی و سبک مدیریتی (Kalankesh et al., 2020) بررسی شده‌اند. با توجه به گستردگی عوامل مطالعه‌شده در پژوهش‌های پیشین، این که متغیرهای سازمانی، فردی و اطلاعاتی با شرایط جریان اطلاعات در سیستم اطلاعات بیمارستانی تناسب بیشتری داشته و کمتر موردتوجه پژوهش‌های قبلی بوده است، در این مطالعه به این متغیرها پرداخته شد. لذا با توجه به مطالب گفته‌شده، پژوهش حاضر قصد دارد که از بُعد جدیدی به مسئله استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان بپردازد که در پژوهش‌های انجام‌شده قبلی کمتر به آن توجه شده است و درصدد بررسی تأثیر فرهنگ اطلاعاتی، مالکیت سازمانی اطلاعات، گرایش به اشتراک اطلاعات، استقلال شغلی، راحتی با رایانه و ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه است. پس سؤال اصلی پژوهش این است که فرهنگ اطلاعاتی، مالکیت سازمانی اطلاعات، گرایش به اشتراک اطلاعات، استقلال شغلی، راحتی با رایانه و ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز چه تأثیری دارد؟

پیشینه پژوهش

می‌توان گفت استفاده بهینه از سیستم‌های اطلاعاتی آرمان هر نوع سرمایه‌گذاری و تلاش در راستای پیاده‌سازی توسط سازمان‌ها است. برای همین مرور مطالعات انجام‌شده نشان می‌دهد که این متغیر پیچیده و چندبُعدی است و برای همین در مطالعات مختلف مؤلفه‌های متفاوتی موردتوجه پژوهش‌ها بوده است. نتایج مطالعه جارونپا و استاپلیس^۱ (۲۰۰۰) نیز نشان داد که ویژگی‌های شغلی، سودمندی ادراک‌شده اطلاعات و راحتی کاربر با رایانه در مقایسه با

1. Jarvenpaa & Staples

مالکیت سازمانی اطلاعات و گرایش به اشتراک اطلاعات تأثیر قوی‌تری بر استفاده از رسانه‌های اجتماعی دارد. نتایج ورتل و همکاران^۱ (۲۰۰۷) نشان داد که مالکیت سازمانی اطلاعات، گرایش به اشتراک اطلاعات، استقلال شغلی، راحتی با رایانه، ادراک اطلاعات مبتنی بر رایانه و فرهنگ اطلاعاتی، خودکارآمدی ارتباطی، خودکارآمدی اطلاعاتی، تعهد سازمانی، زمان و ارتباط با دریافت‌کننده تأثیر مستقیمی بر اشتراک اطلاعات با استفاده از فناوری اطلاعات دارد. یافته‌های پوپوویچ^۲ و همکاران^۳ (۲۰۱۴) در خصوص چگونگی تأثیر ارزش‌های اشتراک اطلاعات بر استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی نشان داد که استفاده از اطلاعات سیستم از کیفیت اطلاعات و نه کیفیت سیستم تأثیر می‌پذیرد. ضمن این که ارزش‌های اشتراک اطلاعات بر کیفیت اطلاعات و استفاده از سیستم اطلاعاتی تأثیر دارد. در مطالعه دیگری، نتایج مطالعه صلاح‌الدین و همکاران^۴ (۲۰۱۹) نشان داد که دانش کاربران، کیفیت سیستم، کارگروهی و فشار کاری پیش‌بین‌های استفاده ایمن از سیستم اطلاعات بیمارستانی هستند. ضمن این که استفاده از سیستم اطلاعات بیمارستان نقش میانجی را در رابطه بین پیش‌بین‌ها و برآیندهای استفاده از سیستم اطلاعاتی ایفا می‌کند. هم‌چنین، نتایج شهزاد و همکاران^۵ (۲۰۱۹) نشان داد قابلیت سازگاری انسان، حمایت سازمانی و کیفیت سیستم مستقیماً به‌طور مثبت و معنی‌داری بر سودمندی و سهولت ادراک‌شده از سیستم اطلاعات بیمارستان و به‌صورت غیرمستقیم بر پذیرش سیستم اطلاعات بیمارستان تأثیر می‌گذارد. در مطالعه دیگری، لانلان^۶ و همکاران^۷ (۲۰۱۹) دریافتند که احساس راحتی و سودمندی رایانه تأثیر مثبت و معنی‌داری بر استفاده از سیستم اطلاعات حسابداری دارد.

مطالعه غلام‌پور و همکاران^۸ (۲۰۲۰) با هدف بررسی تأثیر سیستم اطلاعات بیمارستان بر رضایت کاربران با نقش تعدیل‌گر سواد رایانه‌ای در بیمارستان‌های دولتی ایران نیز نشان داد که نگرش پرستاران، کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات تأثیر معناداری بر رضایت پرستاران در خصوص سیستم اطلاعات بیمارستان دارد. هم‌چنین، نتایج نشان داد نگرش پرستاران، کیفیت سیستم و به‌ویژه کیفیت خدمات در شرایط بالا بودن میزان سواد اطلاعاتی پرستاران، رضایت بیشتر آنان از سیستم اطلاعاتی بیمارستان را سبب شده است.

1. Wortel et al.

2. Popović et al.

3. Shahzad et al.

4. Lanlan et al.

5. Gholampour et al.

منتظری و همکاران^۱ (۲۰۲۰) نیز در مطالعه خود با عنوان ارزیابی سیستم اطلاعات بیمارستانی بر اساس ایزو ۹۲۴۱-۱۲ دریافتند که به طور کلی در سیستم های مورد مطالعه ۷۲ درصد معیارهای ایزو رعایت شده است؛ اما به لحاظ سازمان دهی اطلاعات ۷۹ درصد، ویژگی های گرافیکی ۹۱ درصد و فنون کدگذاری ۵۸ درصد سازگاری با استاندارد وجود داشت.

مرور پیشینه های پژوهش نشان می دهد که استفاده از اطلاعات سیستم های اطلاعاتی بیش از پیش به عنوان دغدغه اصلی سیاست گذاران سیستم های اطلاعاتی و مدیران سازمان ها بوده است. این مسئله را می توان در تنوع متغیرها و مؤلفه های مطالعه شده مشاهده کرد. دلیل این توجه از یک سو، انتظارات مدیران به استفاده بهتر از اطلاعات سیستم های اطلاعاتی در برابر هزینه های انجام شده و از سوی دیگر، کمک به جریان تصمیم سازی سازمان بر محوریت اطلاعات است. نتایج مطالعات بررسی شده حاکی از آن است که متغیر استفاده از سیستم اطلاعاتی کمتر مورد توجه پژوهشگران بوده است. علی رغم این که متغیرهای مختلفی مورد توجه پژوهش ها بوده است، به نظر می رسد از یک سو تفکیک بین این متغیرها در دسته های مختلف لازم است و از سوی دیگر، به متغیرهای مهمی مانند فرهنگ اطلاعاتی، مالکیت اطلاعات سازمانی، ویژگی های اطلاعاتی سیستم ها کمتر توجه شده است. به بیان ساده تر مجموع متغیرهای بررسی شده در مطالعه حاضر، بیش از این در مطالعات قبلی کنار هم مورد توجه قرار نگرفته است. ضمن این که به طور خاص در ارتباط با سیستم های اطلاعاتی سازمانی بررسی نشده اند. نکته حائز توجه دیگر این که این متغیرها در حوزه سیستم های اطلاعاتی بیمارستان نیز بررسی نشده است. با توجه اهمیت اطلاعات و جریان صحیح، دقیق، به روز و مناسب آن در حوزه بهداشت و درمان که از یک سو کوچک ترین خطا ممکن است به سلامت یک بیمار لطمه بزند و از سوی دیگر، فرایند تصمیم گیری را دچار اختلال سازد، نیاز است مؤلفه هایی مانند مالکیت سازمانی اطلاعات، فرهنگ اطلاعاتی، ویژگی اطلاعات با محوریت رایانه بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد. نتیجه این که مطالعه حاضر از یک سو، چندین متغیر پیش بین را مورد توجه قرار داده است که در مطالعات پیشین به صورت پراکنده بررسی شده اند و از سوی دیگر، به تأثیر آن ها بر استفاده از سیستم اطلاعات بهداشتی پرداخته است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است و بر اساس ماهیت و نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی- علی است. جامعه آماری این پژوهش تمامی کارکنان استفاده‌کننده از سیستم‌های اطلاعاتی در بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز به تعداد ۲۵۰ نفر بودند. با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بر اساس فرمول کوکران برای جامعه محدود و در سطح خطای ۵ درصد به تعداد ۱۵۱ نفر به‌عنوان نمونه مطالعه انتخاب شدند. کدگذاری کاربران از شماره ۱ تا ۲۵۰ انجام شد. سپس با استفاده از تابع (RandBetween=) در اکسل اعداد تصادفی در بازه ۱-۲۵۰ تولید شد و تا رسیدن به تعداد ۱۵۱ عدد تصادفی ادامه پیدا کرد. سپس بر اساس کدهای اختصاص یافته افراد در پژوهش وارد شدند. برای گردآوری داده‌ها از ابزار پرسش‌نامه ۳۵ سؤالی براساس ابزارهای مطالعات مختلف مانند موکرد و همکاران^۱ (۲۰۱۷) برای متغیر فرهنگ اطلاعاتی، جارونپا و استاپلیس (۲۰۰۰) برای متغیرهای مالکیت سازمانی اطلاعات، استقلال شغلی، راحتی با رایانه و ویژگی‌های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه، وانگ و همکاران^۲ (۲۰۱۴) برای متغیر گرایش به اشتراک اطلاعات و ساندراوایج^۳ (۲۰۰۴) استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان استفاده شد (جدول ۱). پایایی ابزار با استفاده از آلفای کرونباخ (توانایی سؤالات در تبیین مناسب ابعاد مربوط به خود) و پایایی ترکیبی (میزان همبستگی سؤالات یک بعد به یکدیگر) (جدول ۱) و روایی آن ابتدا به شکل صوری بر اساس نظرات ۱۰ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی طی دو مرحله و پس از انجام اصلاحات مدنظر و سپس با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تأییدی و روایی تشخیصی تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون‌های پارامتریک و نرم‌افزارهای اسپاس^۴ ۲۳ و ایموس^۵ استفاده شد.

-
1. Mukred et al.
 2. Wang et al.
 3. Sundaravej, T.
 4. SPSS
 5. Amos

جدول ۱. گویه‌های پرسش‌نامه

ابعاد	تقسیم‌بندی سؤالات	منبع	ضریب پایایی (آلفای کرونباخ)	پایایی ترکیبی (CR)
فرهنگ اطلاعاتی	۱ الی ۶	موکرد و همکاران (۲۰۱۱)	۰/۸۵۱	۰/۹۰۸
مالکیت سازمانی اطلاعات	۷ الی ۹	جارونپا و استاپلیس (۲۰۰۰)	۰/۸۶۳	۰/۸۷۷
گرایش به اشتراک اطلاعات	۱۰ الی ۱۴	وانگ و همکاران (۲۰۱۴)	۰/۸۴۹	۰/۹۰۳
استقلال شغلی	۱۵ الی ۲۰	جارونپا و استاپلیس (۲۰۰۰)	۰/۸۱۲	۰/۹۰۷
راحتی با رایانه	۲۱ الی ۲۷	جارونپا و استاپلیس (۲۰۰۰)	۰/۸۷۶	۰/۹۱۳
ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه	۲۸ الی ۳۱	جارونپا و استاپلیس (۲۰۰۰)	۰/۸۵۳	۰/۸۸۴
استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان	۳۲ الی ۳۵	ساندراویچ (۲۰۰۴)	۰/۸۷۷	۰/۸۹۲

متغیرهای
پژوهش

یافته‌ها

به‌منظور بررسی بهنجاری توزیع داده‌های پژوهش از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شد.

جدول ۲. نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای متغیر پژوهش

متغیرهای پژوهش	آماره Z کلموگروف-اسمیرنوف	سطح معناداری
فرهنگ اطلاعاتی	۱/۱۲۵	۰/۳۷۴
مالکیت سازمانی اطلاعات	۱/۳۱۵	۰/۱۰۵
گرایش به اشتراک اطلاعات	۱/۱۸۸	۰/۲۴۴
استقلال شغلی	۱/۰۳۲	۰/۴۶۰
راحتی با رایانه	۱/۱۸۵	۰/۲۴۸
ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه	۱/۱۶۳	۰/۳۳۶
استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان	۱/۰۵۵	۰/۴۳۲

همان‌طور که نتایج جدول نشان می‌دهد در آزمون کلموگروف-اسمیرنوف سطح معنی‌داری برای متغیرهای پژوهش بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است. لذا فرض نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید قرار می‌گیرد؛ بنابراین با تأیید بهنجار بودن توزیع داده‌ها، از آزمون‌های پارامتریک استفاده شد.

جدول ۳. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	T	df	فاصله اطمینان ۹۵٪		سطح معنی‌داری
					جهت اختلاف میانگین و مقدار آزمون	کران پایین کران بالا	
فرهنگ اطلاعاتی	۳/۶۶	۰/۷۷	۱۰/۵۰	۱۵۰	۰/۵۳	۰/۷۸	۰/۰۰۱
مالکیت سازمانی اطلاعات	۳/۵۱	۰/۸۷	۷/۳۱	۱۵۰	۰/۳۷	۰/۶۵	۰/۰۰۱
گرایش به اشتراک اطلاعات	۳/۴۹	۰/۷۳	۸/۲۷	۱۵۰	۰/۳۷	۰/۶۱	۰/۰۰۱
استقلال شغلی	۳/۵۳	۰/۷۷	۸/۴۹	۱۵۰	۰/۴۱	۰/۶۶	۰/۰۰۱
راحتی با رایانه	۳/۴۸	۰/۷۶	۷/۸۳	۱۵۰	۰/۳۶	۰/۶۰	۰/۰۰۱
ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه	۳/۴۷	۰/۸۴	۶/۹۲	۱۵۰	۰/۳۴	۰/۶۱	۰/۰۰۱
استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان	۳/۷۷	۰/۷۸	۱۲/۱۸	۱۵۰	۰/۶۵	۰/۹۰	۰/۰۰۱

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از جدول ۳ مشاهده می‌شود که میانگین تمامی متغیرهای پژوهش بیشتر از میانگین نظری (۳) و سطح معنی‌داری آزمون برای متغیرها کمتر از ۰/۰۵ شده است. در نتیجه با توجه به میانگین‌های محاسبه می‌توان نتیجه گرفت که پاسخگویان بر این باورند که وضعیت متغیرهای پژوهش در نمونه مورد مطالعه در سطح متوسط و نسبتاً مطلوب هستند. با توجه به این که یافته‌های استنباطی مربوط به فرضیه‌های این پژوهش از تحلیل مسیر به دست می‌آیند، قبل از تحلیل داده‌ها پیش‌فرض‌های مربوط به ورود به آزمون معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفت.

جدول ۴. نتایج آزمون کشیدگی و چولگی

متغیرهای پژوهش	چولگی	کشیدگی
فرهنگ اطلاعاتی	۰/۷۵	۰/۰۷۳
مالکیت سازمانی اطلاعات	-۰/۷۲	۰/۰۰۶
گرایش به اشتراک اطلاعات	-۰/۵۲	-۰/۳۶۷
استقلال شغلی	-۰/۶۸	-۰/۲۷۴
راحتی با رایانه	-۱/۰۴	۰/۵۴۳
ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه	-۰/۶۷	-۰/۰۸۶
استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان	-۰/۶۱	۰/۰۷۶

همان‌طور که مندرجات جدول ۴ نشان می‌دهد قدر مطلق چولگی برای همه متغیرهای پژوهش کمتر از ۳ و قدر مطلق کشیدگی نیز برای همه متغیرهای پژوهش کمتر از ۳ است، بنابراین تخطی از مفروضه نرمال بودن داده‌های پژوهش حاضر قابل قبول نیست و به عبارت دیگر نرمال بودن توزیع داده‌ها صحیح است. پیش فرض خطی نیز بیانگر این است که بین متغیرها باید روابط خطی وجود داشته باشد و رابطه تک‌تک متغیرهای مستقل و میانجی با متغیر وابسته براساس الگوی خطی باشد. برای این منظور از آزمون پیرسون استفاده شد (جدول ۵).

جدول ۵. بررسی رابطه خطی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	فرهنگ اطلاعاتی	مالکیت سازمانی اطلاعات	گرایش به اشتراک اطلاعات	استقلال شغلی	راحتی با رایانه	اطلاعات مبتنی بر رایانه	ویژگی‌های اطلاعاتی	استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان
فرهنگ اطلاعاتی	۱							
مالکیت سازمانی اطلاعات	۰/۴۱۶***	۱						
گرایش به اشتراک اطلاعات	۰/۴۸۷***	۰/۴۱۵***	۱					
استقلال شغلی	۰/۴۳۶***	۰/۳۰۰***	۰/۴۳۱***	۱				

متغیرها	فرهنگ اطلاعاتی	مالکیت سازمانی اطلاعات	گرایش به اشتراک اطلاعات	استقلال شغلی	راحتی با رایانه	اطلاعات مبتنی بر رایانه	ویژگی‌های استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان
راحتی با رایانه	۰/۲۷۶***	۰/۲۸۵***	۰/۴۳۲***	۰/۴۲۲***	۱		
ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه	۰/۲۴۴***	۰/۳۰۲***	۰/۳۴۰***	۰/۴۱۲***	۰/۴۵۸***	۱	
استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان	۰/۴۴۶***	۰/۴۱۱***	۰/۴۷۲***	۰/۴۵۸***	۰/۴۳۴***	۰/۴۴۳***	۱
***در سطح معنی‌داری ۰/۰۱							

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، بین تمامی متغیرهای پژوهش رابطه مستقیم و معنی‌داری ($p < ۰/۰۵$) وجود دارد و همبستگی یک متغیر با خودش بیشتر از همبستگی آن با سایر متغیرها است؛ بنابراین رابطه خطی بین متغیرها تأیید می‌گردد. هم‌چنین، برای بررسی هم‌خطی چندگانه^۱ داده‌ها از آماره‌های تیلرانس و VIF استفاده شد (جدول ۶).

جدول ۶. نتایج بررسی هم‌خطی چندگانه برای متغیرهای پژوهش

شاخص موردبررسی	هم‌خطی چندگانه عامل افزایش واریانس (VIF)	مقدار تحمل
فرهنگ اطلاعاتی	۱/۵۱۷	۰/۶۵۹
مالکیت سازمانی اطلاعات	۱/۳۴۶	۰/۷۴۳
گرایش به اشتراک اطلاعات	۱/۶۲۲	۰/۶۱۶
استقلال شغلی	۱/۵۲۷	۰/۶۵۵
راحتی با رایانه	۱/۴۸۳	۰/۶۷۴
ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه	۱/۴۰۶	۰/۷۱۱

1. Multicollinearity

نتایج مندرج در جدول ۶ نشان می‌دهد که مقادیر آماره تحمل برای همه متغیرهای پیش‌بین پژوهش از ۰/۲ بزرگ‌تر و مقادیر آماره عامل افزایش واریانس نیز برای همه آن‌ها از ۱۰ کوچک‌تر هست؛ بنابراین مطابق با معیارهای دیدگاه کلاین^۱ (۲۰۰۵) در این پژوهش هم خطی چندگانه مشاهده نشده است. به بیان ساده‌تر بین دو یا چند متغیر پیش‌بین رابطه خطی مشاهده نشده است.

روایی پرسش‌نامه توسط دو معیار روایی همگرا (میزان توانایی شاخص‌های یک بُعد در تبیین آن بُعد) و واگرا (همبستگی بیشتر سازه‌های مدل پژوهش با سؤالات خود) بررسی شد (جدول ۷).

جدول ۷. نتایج میانگین واریانس استخراج‌شده متغیرهای مرتبه اول پژوهش

ردیف	شاخص	میانگین واریانس استخراج‌شده
۱	فرهنگ اطلاعاتی	۰/۶۲۷
۲	مالکیت سازمانی اطلاعات	۰/۷۰۳
۳	گرایش به اشتراک اطلاعات	۰/۶۵۲
۴	استقلال شغلی	۰/۶۲۳
۵	راحتی با رایانه	۰/۶۰۲
۶	ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه	۰/۶۵۸
۷	استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان	۰/۶۷۳

مقدار ملاک برای سطح قبول میانگین واریانس استخراج‌شده عدد ۰/۴ است (Rahim & Magner, 1996). همان‌گونه که در جدول ۷ آمده است، تمامی مقادیر میانگین واریانس استخراج‌شده مربوط به سازه‌ها از ۰/۴ بیشتر بوده و این مطلب، مؤید این است که روایی همگرای پرسش‌نامه حاضر در حد قابل قبول است و هر عامل با گویه‌هایش دارای همبستگی است. روایی واگرا نیز از طریق مقایسه جذر میانگین واریانس استخراج‌شده هر سازه با مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها برای نشان دادن تفاوت بین سنج‌های عوامل مختلف محاسبه شد (جدول ۸).

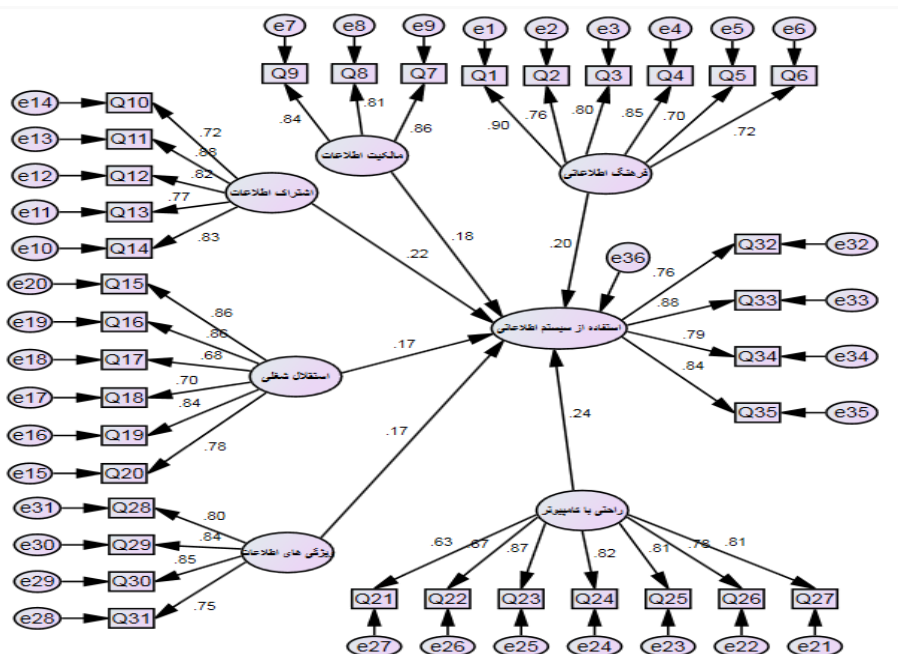
1 Klein

جدول ۸. ماتریس مقایسه جذر میانگین واریانس استخراج‌شده و ضرایب همبستگی سازه‌ها

متغیرها	فرهنگ اطلاعاتی	مالکیت سازمانی اطلاعات	گرایش به اشتراک اطلاعات	استقلال شغلی	راحتی با رایانه	ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه	استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان
فرهنگ اطلاعاتی	۰/۷۹۲						
مالکیت سازمانی اطلاعات	۰/۴۱۶	۰/۸۳۸					
گرایش به اشتراک اطلاعات	۰/۴۸۷	۰/۴۱۵	۰/۸۰۷				
استقلال شغلی	۰/۴۳۶	۰/۳۰۰	۰/۴۳۱	۰/۷۸۹			
راحتی با رایانه	۰/۲۷۶	۰/۲۸۵	۰/۴۳۲	۰/۴۲۲	۰/۷۷۵		
ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه	۰/۲۴۴	۰/۳۰۲	۰/۳۴۰	۰/۴۱۲	۰/۴۵۸	۰/۸۱۱	
استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان	۰/۴۴۶	۰/۴۱۱	۰/۴۷۲	۰/۴۵۸	۰/۴۳۴	۰/۴۴۳	۰/۸۲۱

همان‌گونه که داده‌های جدول ۸ نشان می‌دهد، جذر میانگین واریانس استخراج‌شده هر سازه از ضرایب همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر بیشتر شده است و تأیید می‌کند روایی و اگرایی سازه‌ها قابل قبول است. مقدار بارهای عاملی نیز در شکل ۱ آمده است.

شکل ۱. مدل اصلی پژوهش در حالت استاندارد



نتایج بررسی شاخص‌های برازش مدل اصلی پژوهش در جدول ۹ آمده است.

جدول ۹. شاخص‌های محاسبه‌شده برازش مدل اصلی پژوهش

شاخص	شاخص			مقدار محاسبه‌شده
	علامت اختصاصی	معادل فارسی	دامنه قابل قبول	
تطبیقی (نسبی)	NFI	شاخص نرم‌شده برازندگی	> 0.80	۰/۹۲۹
	CFI	شاخص برازش تطبیقی	۰/۹۰ و بیشتر	۰/۹۳۲
	RFI	شاخص برازندگی فزاینده	۰/۹۰ و بیشتر	۰/۹۲۵
	χ^2/df	مجدور کای نسبی	کمتر از ۳	۱/۹۴۰
	RMSEA	ریشه میانگین مربعات تقریب	۰-۰/۰۸	۰/۰۶۹
مطلق	GFI	شاخص نیکویی برازش	نزدیک ۱	۰/۹۲۰
	AGFI	شاخص نیکویی برازش اصلاح‌شده	نزدیک ۱	۰/۸۹۳
	Chi-Square	کای دو	وابسته به حجم نمونه	۱۱۲/۵۵۲

همان‌گونه که در جدول ۹ آمده است، با توجه به شاخص‌های برازندگی به‌ویژه نسبت مجدور کای به درجه آزادی برابر ۱/۹۴۰ (ملاک کمتر از ۳)، شاخص نیکویی برازش^۱ برابر ۰/۹۲۰، شاخص نیکویی برازش تعدیل‌یافته^۲ برابر ۰/۸۹۳، شاخص برازندگی مقایسه‌ای^۳ برابر ۰/۹۲۵، شاخص برازندگی افزایشی^۴ برابر ۰/۹۳۲ و ریشه خطای تقریب میانگین مجدورات^۵ برابر ۰/۰۶۹ است که نشان می‌دهد مدل نهایی بدون نیاز به اصلاح از برازندگی مناسبی برخوردار است. همچنین همه روابط موجود بین متغیرها در مدل در سطح $P < 0.05$ معنادار است.

1. GFI
2. AGFI
3. RFI
4. CFI
5. RMSEA

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

جدول ۱۰. تأثیر فرهنگ اطلاعاتی، مالکیت سازمانی اطلاعات، گرایش به اشتراک اطلاعات، استقلال شغلی، راحتی با رایانه و ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه بر استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی

شرح فرضیه	مسیر مستقیم	ضریب تأثیر (β)	عدد معناداری (t-value)	نتیجه
فرهنگ اطلاعاتی بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز تأثیر مثبت معنی‌داری دارد.	فرهنگ اطلاعاتی $\leftarrow$ استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی	۰/۲۰	۲/۴۴۰	تأیید فرضیه
مالکیت سازمانی اطلاعات بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز تأثیر مثبت معنی‌داری دارد.	مالکیت سازمانی اطلاعات $\leftarrow$ استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی	۰/۱۸	۲/۱۶۵	تأیید فرضیه
گرایش به اشتراک اطلاعات بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز تأثیر مثبت معنی‌داری دارد.	گرایش به اشتراک اطلاعات $\leftarrow$ استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی	۰/۲۲	۲/۷۰۸	تأیید فرضیه
استقلال شغلی بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز تأثیر مثبت معنی‌داری دارد.	استقلال شغلی $\leftarrow$ استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی	۰/۱۷	۲/۱۱۹	تأیید فرضیه
راحتی با رایانه بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز تأثیر مثبت معنی‌داری دارد.	راحتی با رایانه $\leftarrow$ استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی	۰/۲۴	۲/۹۲۹	تأیید فرضیه
ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز تأثیر مثبت معنی‌داری دارد.	ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه $\leftarrow$ استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی	۰/۱۷	۲/۰۵۵	تأیید فرضیه

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در جدول ۱۰ ضریب تأثیر متغیرهای پیش‌بین فرهنگ اطلاعاتی ($\beta=0/20$) و مقدار بحرانی ($t=2/440$ ضریب t)، مالکیت سازمانی اطلاعات ($\beta=0/18$)

و مقدار بحرانی $2/165 = \text{ضریب } t$ ، گرایش به اشتراک اطلاعات $\beta = 0/22$ و مقدار بحرانی $2/708 = \text{ضریب } t$ ، استقلال شغلی $\beta = 0/17$ و مقدار بحرانی $2/119 = \text{ضریب } t$ ، راحتی با رایانه $\beta = 0/24$ و مقدار بحرانی $2/929 = \text{ضریب } t$ و ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه $\beta = 0/17$ و مقدار بحرانی $2/055 = \text{ضریب } t$ بر متغیر ملاک استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی در بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز گزارش شده است که خارج از بازه $1/96 - 1/96 +$ قرار دارد. از آنجا که مقدار t برای همه فرضیه‌ها بزرگ‌تر از $1/96$ و عدد مثبت است، می‌توان نتیجه گرفت که فرهنگ اطلاعاتی بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز تأثیر مثبت معنی‌داری دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه، به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی در حوزه بهداشت به‌عنوان یک الزام و ضرورت مطرح است. ناگفته پیداست که این مسئله نیازمند برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری زیاد است. غایت انتظار مدیران این سازمان‌ها از پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی و پذیرش سرمایه‌گذاری زیاد را می‌توان در استفاده از قابلیت‌های این سیستم‌ها در راستای تسریع و تسهیل جریان اطلاعات، افزایش بهره‌وری، ارتقای عملکرد فردی و سازمانی تعریف کرد. از این رو اهمیت دارد مؤلفه‌های مؤثر بر استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی موردتوجه قرار گیرند تا با شناسایی ابعاد و تأثیرات آن‌ها میزان استفاده مؤثر و کارا از این سیستم‌ها افزایش یابد. آنچه در این مطالعه موردتوجه قرار گرفت شش متغیر شامل فرهنگ اطلاعاتی، مالکیت سازمانی اطلاعات و استقلال شغلی به‌عنوان عوامل سازمانی؛ گرایش به اشتراک اطلاعات و راحتی با رایانه به‌عنوان عوامل فردی؛ و ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه به‌عنوان عامل اطلاعاتی بر استفاده از سیستم اطلاعاتی بهداشتی بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز بود. نتایج نشان داد وضعیت همه متغیرهای مطالعه در سطح بالاتر از حد متوسط و نسبتاً مطلوب قرار دارد که نشان می‌دهد مؤلفه‌های مربوطه موردتوجه مدیران و توسعه‌دهندگان سیستم اطلاعاتی بیمارستان بوده است. هرچند، هنوز تا رسیدن به شرایط آرمانی فاصله دارد.

در خصوص عوامل سازمانی نتایج نشان داد هر سه عامل بر استفاده از سیستم اطلاعاتی تأثیر دارند. فرهنگ اطلاعاتی به‌عنوان هنجارها، نگرش‌ها و الگوی ارزش‌گذاری اطلاعات

توسط کارکنان تعریف شده است (Oliver, 2011). به اعتقاد سانکوئست و وارد^۱ (۲۰۱۶) به جهت این که هنجارها و نگرش‌های شکل‌دهنده فرهنگ اطلاعاتی در بستر سازمان شکل می‌گیرد، با فرهنگ سازمانی درهم آمیخته است. برای همین وی تأکید می‌کند که یک فرهنگ اطلاعاتی مناسب، مدیریت اطلاعات و توسعه فعالیت‌های اطلاعاتی مناسب را تشویق می‌کند. نتایج این مطالعه با بخشی از نتایج سایر مطالعات همسو است. در این خصوص نتایج وارد (۲۰۱۴) نشان می‌دهد که فرهنگ اطلاعاتی بر نحوه مدیریت اطلاعات و پیشینه‌های اطلاعاتی در سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر دارد. نتایج بامیل و همکاران^۲ (۲۰۱۴) نیز نشان داد که دشواری در تغییر فرهنگ سازمانی یکی از موانع اساسی در پذیرش و استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی است. هم‌چنین، نتایج جارونپا و استاپلیس (۲۰۰۰) و ورتل و همکاران (۲۰۰۷) نیز نشان داد که ابعاد فرهنگ اطلاعاتی بر استفاده از رسانه‌های اطلاعاتی اشتراکی تأثیر دارد. نتیجه این که فرهنگ اطلاعاتی را می‌توان به عنوان الگوهای اجتماعی، رفتارها، هنجارها و ارزش‌های ناظر بر اهمیت و استفاده از اطلاعات در بیمارستان تعریف کرد. لذا هرگونه استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان ارتباط تنگاتنگی با سازه‌های فرهنگ اطلاعاتی جاری در آن دارد و هرگونه تحول در استفاده از سیستم اطلاعاتی بیمارستان بدون توجه به فرهنگ سازمانی و به‌خصوص فرهنگ اطلاعاتی، مؤثر واقع نمی‌شود. از این رو، اگر مدیران درصدد افزایش استفاده از سیستم اطلاعاتی هستند، باید به عوامل تشکیل‌دهنده فرهنگ اطلاعاتی و تغییر آن‌ها توجه داشته باشند. یک فرهنگ اطلاعاتی مناسب که در بطن آن هنجارها، ارزش‌ها، نگرش‌ها و باورهای مرتبط با اطلاعات شکل گرفته و از سوی اکثریت اعضای سازمان پذیرفته شده باشد می‌تواند بر پذیرش و استفاده از سیستم اطلاعات مؤثر باشد.

مالکیت سازمانی اطلاعات نیز یک هنجار سازمانی را نشان می‌دهد و بین فردی که اطلاعات را در اختیار دارد و سازمانی که صاحب آن اطلاعات است رابطه ایجاد می‌کند. کارکنان، مالکیت اطلاعات را سازوکاری برای نهادینه کردن قدرت می‌دانند و اگر سیستم اطلاعات باعث تقویت چنین حسی در آن‌ها شود، قطعاً به‌سوی پذیرش سیستم اطلاعات گام خواهند برداشت (Constant et al., 1994). از دیرباز هدف مدیریت اطلاعات و توسعه سیستم‌های اطلاعاتی، اشتراک‌گذاری مؤثر و کارآمد داده‌ها و اطلاعات در سازمان‌ها بوده

1. Sundqvist & Svård

2. Bamel et al.

است. از این رو، تعلق داده‌ها و اطلاعات به سازمان به عنوان یک کل یا به هر فرد یا ذی‌نفعی در داخل آن به عنوان یک ادعای متداول مطرح بوده است. از این رو، مالکیت اطلاعات ناظر بر استفاده از دارائی‌های اطلاعاتی، اعمال کنترل بر استفاده از اطلاعات تحت تملک و نگهداری اطلاعات است و مالکیت سازمانی اطلاعات می‌تواند تأثیر مهمی بر رفتار به اشتراک گذاری داده‌ها و استفاده از اطلاعات داشته باشد (Hart, 2002). نتایج این پژوهش در این خصوص با نتایج جارونپا و استاپلیس (۲۰۰۰) و ورتل و همکاران (۲۰۰۷) همسو است.

استقلال شغلی درک شده، به میزان و سطحی از استقلال گفته می‌شود که کارکنان به واسطه آن از آزادی نسبی در کار، خودمختار بودن در انجام وظایف و داشتن اختیار در مسئولیت‌های محوله از آن برخوردارند. در ارتباط با تأثیر استقلال شغلی نتایج پژوهش با بخشی از نتایج پژوهش‌های جارونپا و استاپلیس (۲۰۰۰) و ورتل و همکاران (۲۰۰۷) همسو است. استقلال شغلی به کارکنان اجازه انتخاب در روش‌ها، تصمیمات و معیارها را می‌دهد. استقلال شغلی در چارچوب الزامات سازمانی تعریف می‌شود و داشتن استقلال شغلی هرگز به معنای بی‌نیازی به منابع اطلاعات سازمانی نیست؛ از این رو، از چند سو به استفاده بیشتر از سیستم‌های اطلاعاتی کمک می‌کند. نخست این که سیستم اطلاعاتی یک منبع مستند، معتبر، مرتبط و موثق از اطلاعاتی است که هر کارمندی برای انجام وظایف در چارچوب اهداف سازمانی به آن نیاز دارد. دیگر این که استفاده از سیستم اطلاعاتی یک روش انتخاب است. هم‌چنین نتایج مطالعه نشان داد که هر دو مؤلفه فردی گرایش به اشتراک اطلاعات و راحتی با رایانه بر استفاده از سیستم اطلاعاتی تأثیر دارند. گرایش به اشتراک اطلاعات را می‌توان به عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌هایی در نظر گرفت که طی آن اطلاعات به صورت فعالانه و یا مبتنی بر درخواست به منظور تغییر تصورات افراد از دنیای اطرافشان در اختیار آن‌ها قرار داده می‌شود (Sonnewald, 2006 & Savolainen, 2017). اشتراک اطلاعات فرایند مبادله اطلاعات بین دو بخش است که طی آن به یک بخش اجازه داده می‌شود تا به اطلاعات گردآوری و یا پردازش شده بخش دیگر به واسطه مکانیسم‌های فناورانه دسترسی داشته باشد (Mendes Calo et al., 2012). اشتراک اطلاعات سازوکاری را برای هماهنگی و یکپارچگی فعالیت‌ها و فرایندها ایجاد می‌کند (Ramayah & Omar, 2010 & Omar et al., 2010). نتایج پژوهش در خصوص تأثیر گرایش به اشتراک

اطلاعات بر استفاده از سیستم اطلاعاتی با بخشی از نتایج جارونپا و استاپلیس (۲۰۰۰)، ورتل و همکاران (۲۰۰۷) بامیل و همکاران (۲۰۱۴) و پوپوویچ و همکاران (۲۰۱۴) همسوست. از آنجایی که کارکنان بیمارستان از ارکان اساسی خدمت‌رسان به بیماران در بیمارستان‌ها هستند باید در اشتراک دانش و اطلاعات خود فعالانه ایفای نقش کنند. گرایش به اشتراک اطلاعات میان کارکنان می‌تواند به‌طور زیادی بر زمان، هزینه و کیفیت فعالیت‌های شغلی کارکنان در بیمارستان بگذارد. گرایش به اشتراک اطلاعات به‌تنهایی و به‌عنوان تمایل فردی برای استفاده و ارزش‌آفرینی از اطلاعات توسط سازمان کافی نیست؛ بلکه زیرساخت فناورانه برای این منظور لازم است تا فرایند جایی، توزیع و دسترسی به اطلاعات را فراهم کند. سیستم اطلاعات بهداشتی راه‌حل فناورانه‌ای است که تحت تأثیر تمایل کارکنان به اشتراک اطلاعات و به‌عنوان ابزاری برای تسهیل جریان و توزیع اطلاعات مورد استفاده قرار می‌گیرد. بدین معنی که وقتی کارکنان در تعامل مستقیم با سیستم اطلاعات قرار می‌گیرند، مشاهده می‌کنند که از طریق سیستم اطلاعات راحت‌تر از اخبار و موضوعات اطلاع پیدا می‌کنند، می‌توانند اطلاعات و دانش خود را با همکاران به اشتراک بگذارند. لذا تمایل بیشتری به استفاده از سیستم اطلاعات پیدا خواهند کرد.

احساس راحتی با رایانه یکی از مؤلفه‌هایی است که ویژگی‌های شناختی و ذهنی کاربران سیستم را منعکس می‌کند (Ke et al., 2012). احساس راحتی با رایانه به‌عنوان یک عامل تسهیلگر است که ارتباط کاربر با سیستم اطلاعاتی مبتنی بر رایانه را تقویت می‌کند. نتایج پژوهش در خصوص تأثیر احساس راحتی با رایانه بر استفاده از سیستم اطلاعاتی با بخشی از نتایج پژوهش‌های پیشین مانند جارونپا و استاپلیس (۲۰۰۰)، ورتل و همکاران (۲۰۰۷) و لانان و همکاران (۲۰۱۹) همسو است. براساس نتایج می‌توان گفت که اگر کارکنان در مواجهه با فناوری اطلاعات احساس راحتی کنند، این که به‌آسانی می‌توانند به اطلاعات دست پیدا کنند و استفاده از سیستم اطلاعاتی باعث راحت‌تر شدن کار آن‌ها می‌شود، رغبت بیشتری به استفاده از سیستم اطلاعات خواهند داشت.

ویژگی‌های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه نیز به‌عنوان یک عامل اطلاعاتی دربرگیرنده ویژگی‌های کیفی اطلاعات است. آنچه محرز است صحت، دقت، روزآمدی، ربط، مناسب بودن و اعتباربخشی از ویژگی‌های کیفی اطلاعات هستند که در کنار سودمندی اطلاعات به‌عنوان سازه‌های متغیر ویژگی‌های اطلاعات بررسی شدند. پردازش رایانه داده‌ها به‌منظور

تولید اطلاعات ارزشمند تأثیر بسزایی بر ادراک کاربران از اطلاعات دارد. به بیان ساده‌تر، رایانه به واسطه قابلیت‌های ویژه در پردازش داده‌ها، بر کیفیت اطلاعات تأثیر می‌گذارد و ضمن این که قابلیت‌های رایانه دسترسی راحت به اطلاعات را نیز به دنبال دارد. این مسئله سبب می‌شود کاربران اطلاعات دریافتی به عنوان خروجی سیستم را سودمند بدانند که اعتماد کاربران در استفاده از اطلاعات را به دنبال خواهد داشت. در ارتباط با ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه نتایج پژوهش با بخشی از نتایج مطالعات پیشین مانند جارونپا و استاپلیس (۲۰۰۰) و ورتل و همکاران (۲۰۰۷) همسو است. کیفیت و دسترسی مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده سودمندی اطلاعات است که در این پژوهش از آن‌ها به عنوان ویژگی‌های اطلاعات مبتنی بر رایانه یاد شده است؛ یعنی اگر سیستم اطلاعات دسترسی پایدار با اطلاعات را برای کاربران فراهم سازند، اطلاعات را با سرعت مناسبی در اختیار آن‌ها قرار دهند و با پردازش مناسب ویژگی‌های کیفی اطلاعات را بهبود بخشند، کاربران آن اطلاعات را بهتر درک خواهند کرد و در نتیجه تمایل بیشتری به استفاده از سیستم اطلاعات از خود نشان خواهند داد.

با توجه به نتایج مطالعه پیشنهاد می‌شود:

- با توجه به این که بیمارستان امیرالمؤمنین اهواز کمتر از یک دهه است که به صورت فراگیر از سیستم اطلاعات بهداشتی در سطوح مختلف استفاده می‌کند، تعمیق درک فناوری سیستم اطلاعات بهداشتی، قابلیت‌های و ارزش‌های ناشی از به کارگیری آن به خوبی شکل نگرفته است. از این رو لازم است، استفاده از مدیران رفتارها و فعالیت‌های فردی و سازمانی مرتبط با اطلاعات و فرهنگ اطلاعاتی شکل گرفته به تأسی از به کارگیری فناوری اطلاعات در بیمارستان امیرالمؤمنین (ع) اهواز را شناسایی کنند و تشویق کنند تا در بین ارکان انسانی سازمان هنجارها، ارزش‌ها و باورهای متناسب با اطلاعات نهادینه شود. این مسئله به عنوان یک تسهیل‌کننده استفاده صحیح و مناسب از سیستم‌های اطلاعات را تشویق می‌کند و پذیرش سیستم اطلاعاتی را تسهیل می‌سازد.
- از آنجا که سیستم اطلاعات بهداشتی کاربرد سازمانی دارد و اطلاعات موجود در آن بایستی مسئولانه مورد استفاده قرار گیرد. چالش‌های مرتبط با مالکیت فردی یا سازمانی اطلاعات هنوز به صورت شفاف مشخص نشده است. برای همین ممکن است گاهی افراد در قبال اطلاعاتی که در سیستم تولید و یا مصرف می‌کنند، احساس مسئولیت

نکنند. از این رو، توزیع اطلاعات و تعریف سطح دسترسی کارکنان به اطلاعات موجود در سیستم اطلاعات بیمارستان علاوه بر شناسایی نیاز آن‌ها به اطلاعات، بر اساس مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی آن‌ها در قبال استفاده از اطلاعات و پیامدهای ناشی از آن انجام پذیرد.

- با توجه به نبود دستورالعمل شفاف در خصوص مالکیت اطلاعات در بیمارستان پیشنهاد می‌شود، تعریف درستی از مالکیت اطلاعات در سازمان ارائه شود، مسئولیت افراد در جریان تولید، توزیع و استفاده از اطلاعات مشخص و به آن‌ها گوشزد شود که بیمارستان امیرالمؤمنین (ع) مالکیت داده‌ها و اطلاعات را در اختیار دارد و هرگونه بهره‌برداری از اطلاعات و یا واگذاری حق بهره‌برداری به لحاظ حقوقی در اختیار مدیران بیمارستان قرار دارد. این مسئله سبب خواهد شد کاربران در قبال اطلاعاتی که به واسطه سیستم اطلاعاتی در اختیارشان قرار می‌گیرد، احساس مسئولیت کنند و اهمیت استفاده از سیستم اطلاعاتی را بهتر درک کنند.
- با توجه به این که نتایج مطالعه نشان داد نمره اشتراک اطلاعات با سطح ایدئال فاصله دارد و در سطح متوسط قرار دارد، پیشنهاد می‌شود، مدیران با استفاده از سازوکارهای پاداش، تشویق، آموزش و اعتمادسازی اهمیت اشتراک اطلاعات را برجسته کنند و بدین وسیله شرایطی را فراهم سازند تا کارکنان گرایش بیشتری به اشتراک‌گذاری اطلاعات داشته باشند. لازم است برای این منظور زیرساخت لازم از قبیل توسعه شبکه داخلی، تعریف سطوح دسترسی و امنیت اطلاعات موردتوجه مدیران باشد. از آنجاکه، اشتراک اطلاعات نیازمند استفاده از سازوکارهای فناورانه است، این رفتار مناسب به استفاده بیشتر از سیستم‌های اطلاعاتی منجر خواهد شد.
- تأکید بیش‌ازپیش بر رعایت یک ساختار رسمی در استفاده از سیستم اطلاعات بهداشتی بیمارستان سبب شده است، آزادی عمل و ابتکارات نوآورانه در استفاده از سیستم اطلاعاتی بهداشتی بیمارستان کمتر موردتوجه قرار گیرد. لذا پیشنهاد می‌شود، مدیران بایستی شرایطی را فراهم کنند تا کارکنان بتوانند تا حدودی از قابلیت‌های فردی و نوآورانه خود به شکل آزادانه در به کارگیری روش‌ها، اتخاذ تصمیمات و تعیین معیارها استفاده کنند. هرچقدر کارکنان استقلال شغلی بیشتری داشته باشند، استفاده آن‌ها از سیستم اطلاعاتی بیشتر خواهد شد. از این رو، پیشنهاد می‌شود استفاده ابتکاری کارکنان

از سیستم اطلاعات بیمارستانی بر اساس قابلیت‌های تجربه‌شده سیستم فراتر از استفاده روزمره تشویق شود.

- تعدد وظایف و تنوع منوهای سیستم اطلاعاتی و بیمارستان سبب شده است کارکنان در استفاده از سیستم اطلاعاتی بهداشتی احساس پیچیدگی کنند. از این رو، پیشنهاد می‌شود با ارائه دوره‌های آموزشی مرتبط، سطح سواد و مهارت رایانه کارکنان ارتقا یابد. این مسئله سبب می‌شود هنگام استفاده از سیستم اطلاعاتی که مبتنی بر تعامل انسان و رایانه است، احساس راحتی کنند و دچار اضطراب نشوند. این مسئله می‌تواند کمک کند تا سطح استفاده از سیستم اطلاعاتی افزایش یابد.
- با توجه به این که مدت زمان زیادی است که از راه‌اندازی سیستم اطلاعاتی می‌گذرد و در این مدت تغییراتی در فرایندها و ارتباطات سازمانی رخ داده است، لازم است ماژول‌های جدیدی متناسب با نیازهای جدید ایجاد و ساختار گزارش‌های سیستم به‌روز شود. از این رو پیشنهاد می‌شود، توانایی سیستم اطلاعاتی در ارائه خروجی‌های مناسب و گزارش‌های متناسب با نیازهای سازمان به‌روزرسانی و ارتقا یابد تا کاربران هنگام استفاده از سیستم اطلاعاتی احساس کنند اطلاعات با کیفیت و سودمندی را دریافت می‌کنند. برای این منظور لازم است نیازهای بیمارستان به‌صورت دوره‌ای احصا و سپس در بازنگری قابلیت‌های سیستم اطلاعاتی موجود از طریق اضافه کردن ماژول‌های جدید و یا جایگزین کردن سیستم اطلاعاتی جدید مورد توجه باشد.

تعارض منافع

نویسندگان وجود هرگونه تعارض منافع به ظرفیت اشخاص حقیقی و یا حقوقی را رد می‌کنند.

سپاسگزاری

نویسندگان مراتب تشکر و قدردانی خود را از ارکان فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی و داوران محترم مقاله به خاطر نظرات ارزشمندشان که به غنای محتوای مقاله انجامید، اعلام می‌دارند.

منابع

- امیراسماعیلی، محمدرضا، زارعی، لیلا، شبانی، الهه و عرب‌پور، عظیمه. (۱۳۹۲). تعیین شاخص‌های ارزیابی سیستم‌های اطلاعات بیمارستانی (HIS)، مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۰ (۱)، ۱-۱۳. <https://www.magiran.com/paper/1145329>
- خاندوزی، هانیه‌سادات و لطیفی، فریبا. (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر و ارائه مدل برای پذیرش سیستم‌های اطلاعات بیمارستانی (HIS) توسط کاربران بیمارستان‌های دولتی شهر تهران [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهراء]. <https://ganj.irandoc.ac.ir/#/articles/cdc49e18a6d9b6bc1ce0918a314d09f8>
- بلاغفاری، آزینا، پتق، عافیه و صادق‌نژاد، حسین. (۱۳۹۷). ارزیابی نرم‌افزارهای سیستم اطلاعات بیمارستانی (HIS): مطالعه موردی بیمارستان بوعلی سینا ساری. مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران (نامه دانشگاه)، ۲۸ (۱۶۰)، ۱۶۶-۱۷۲. <https://www.magiran.com/paper/1821631>
- برات‌پور، مهلا، مهرآیین، اسماعیل، باقری، سمیه، آذریپوه، مهسا و پروین، ساناز. (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم اطلاعات بیمارستانی توسط پرستاران بر اساس مدل پذیرش فناوری. مجله پرستاری و مامایی ارومیه، ۱۵ (۱)، ۲۷-۳۶. <https://www.magiran.com/paper/1679780>
- صادقی، رقیه و یغمایی، فریده. (۱۳۹۱). کاربرد انفورماتیک در پرستاری: آموزش، پژوهش و مراقبت. دوماهنامه علمی-پژوهشی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، ۵ (۳)، ۱۹۹-۲۰۶. <https://www.magiran.com/paper/1046756>
- طهماسب‌زاده شیخ‌لار، داود، عظیم‌پور، احسان و شیخی، موریس. (۱۳۹۷). مدل تأثیر علی خود ارزشیابی محوری، استقلال شغلی و سرسختی شغلی بر عملکرد شغلی معلمان. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۹ (۲۵)، ۱۹۹-۲۲۸. <https://www.magiran.com/paper/1969899>
- مرادی، غلامرضا، سرباز زین‌آباد، معصومه، کیمیافر، خلیل، شفیعی، ناصر و ستایش، یوسف. (۱۳۹۰). نقش سیستم اطلاعات بیمارستانی (HIS) در بهبود عملکرد بیمارستان دکتر شیخ مشهد. مدیریت اطلاعات سلامت، ۵ (۲)، ۱۵۹-۱۶۶. <https://www.magiran.com/paper/611319>
- مهرآیین، اسماعیل، آیت‌اللهی، هاله و احمدی، مریم. (۱۳۹۲). وضعیت امنیت اطلاعات در سیستم‌های اطلاعات بیمارستانی. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۰ (۶)، ۷۷۹-۷۸۷. <https://www.magiran.com/paper/1245022>

References

- Abugabah, A., & Sanzogni, L. (2014). Exploring factors affecting end-user performance of information systems. *The International Journal for Infonomics*, 7(3/4), 956-973. <https://doi.org/10.20533/iji.1742.4712.2014.0113>
- Aggelidis, V.P., & Chatzoglou, P.D. (2012). Hospital Information Systems: Measuring End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Biomedical Informatics*, 45 (3), 566-579. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2012.02.009>
- Akinyemi, A., Erdogan, B., Bosché, F., & O'Neil, D. (2021). Information culture as a valuable element of strategic information management. *Journal of Information Technology in Construction (ITcon)*, 26(38), 700-719. <https://doi.org/10.36680/j.itcon.2021.038>
- Amiresmaili, M., Zarei, L., Sheibani, E. & Arabpur, A. (2013). Evaluation of the Indicators of Hospital Information System. *Journal of Health Information Management*, 10(1), 1- 13. <https://sid.ir/paper/121991/en> [In Persian]
- Ammenwerth, E., Rauchegger, F., Ehlers, F., Hirsch, B., & Schaubmayr, Ch. (2011), Effect of a nursing information system on the quality of information processing in nursing: An evaluation study using the HIS-monitor instrument. *International Journal of Medical Informatics*, 80 (1), 25-38. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2010.10.010>
- Asswad, J., & Marx Gómez, J. (2021). Data Ownership: A Survey. *Information*, 12(11), 465. Retrieved from <https://doi.org/10.3390/info12110465>
- Balaghafari, A., Pangh, A., & Sedeghnejad, H. (2018). Evaluating the Software Programs in Hospital Information System: A Case Study of Sari Bou-Ali Sina Hospital. *Journal of Mazandaran University of Medical Science*, 28 (160), 166-172. Retrieved from: <http://jmums.mazums.ac.ir/article-1-11076-fa.html> [In Persian]
- Bamel, U., Sahay, V., & Thite, M. (2014). Usage, benefits and barriers of human resource information system in universities. *VINE: The journal of information and knowledge management systems*, 44 (4), 519-536. <https://doi.org/10.1108/vine-04-2013-0024>
- Baratpour, M., Mehraeen, E., Bagheri, S., Azarpouych, M. & Parvin, S. (2017). Factors Affecting Hospital Information System Acceptance by Nurses Based on the Technology Acceptance Model (ATM). *Nursing and Midwifery Journal*, 15 (1), 27-36. Retrieved from: <http://unmf.umsu.ac.ir/article-1-2700-fa.html> [In Persian]
- Broad, J. (2013). *Risk Management Framework: A lab-based approach to securing Information Systems*. Newnes.
- Choo, C.W., Bergeron, P., Detlor, B., & Heaton, L. (2008). Information culture and information use: An exploratory study of three organizations. *Journal of the American society for information science and technology*, 59(5), 792-804. <https://doi.org/10.1002/asi.20797>
- Constant, D., Keisler, S., & Sproull, L., (1994). What's mine is ours, or is it? A study of attitudes about information sharing. *Information Systems Research*, 5 (4), 400-421. <https://doi.org/10.1287/isre.5.4.400>
- Gholampour, A., Jamshidi, M. H. M., Habibi, A., Motamedi Dehkordi, N., & Ebrahimi, P. (2020). The Impact of Hospital Information System on Nurses' Satisfaction in Iranian Public Hospitals: The Moderating Role of Computer Literacy. *Journal of Information Technology Management*, 12(4), 141-159. <https://doi.org/10.22059/jitm.2020.299802.2491>

- Hart, D. (2002). Ownership as an Issue in Data and Information Sharing: A philosophically based review. *Australasian Journal of Information Systems*, 10(1)23-29. <https://doi.org/10.3127/ajis.v10i1.440>
- Hsiao, S.J., & Tseng, H.T. (2020). The impact of the moderating effect of psychological health status on nurse healthcare management information system usage intention. *In Healthcare*, 8(1),28 (1-14). DOI: [10.3390/healthcare8010028](https://doi.org/10.3390/healthcare8010028)
- Jarvenpaa, S.L., & Staples, D.S. (2000). The use of collaborative electronic media for information sharing: an exploratory study of determinants. *The Journal of Strategic Information Systems*, 9(2-3), 129-154. [https://doi.org/10.1016/s0963-8687\(00\)00042-1](https://doi.org/10.1016/s0963-8687(00)00042-1)
- Ke, C.H., Sun, H. M., Yang, Y.C., & Sun, H.M. (2012). Effects of User and System Characteristics on Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use of the Web-Based Classroom Response System. *Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET*, 11(3), 128-143. <https://eric.ed.gov/?id=EJ989206>
- Khandouzi, H., & Latifi, F. (2011). *Examining the effective factors and providing a model for the acceptance of hospital information systems (HIS) by users of public hospitals in Tehran* [Master's thesis, Alzahra University]. [In Persian]
- Kline, R. B. (2005). Principles and practice of structural equation modeling 2nd ed. *New York: Guilford*, 3.
- Koumamba, A.P., Bisvigou, U.J., Ngoungou, E. B., & Diallo, G. (2021). Health information systems in developing countries: Case of African countries. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 21(1), 1-10. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12911-021-01597-5>
- Lanlan, Z., Ahmi, A., & Popoola, O. M. J. (2019). Perceived ease of use, perceived usefulness and the usage of computerized accounting systems: A performance of micro and small enterprises (MSEs) in China. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(2), 324-331. DOI: [10.35940/ijrte.B1056.0782S219](https://doi.org/10.35940/ijrte.B1056.0782S219)
- Mehraeen, E., Ayatollahi, H., & Ahmadi, M. (2014). A Study of Information Security in Hospital Information Systems. *Health Information Management*, 10(6), 779-788. [In Persian]
- Mendes Calo, K., Cenci, K.M., Fillottrani, P.R., & Estévez, E. C. (2012). Information sharing- Benefits. *Journal of Computer Science & Technology*, 12(2), 49-55. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/19692>
- Montazeri, M., Khajouei, R., & Montazeri, M. (2020). Evaluating hospital information system according to ISO 9241 part 12. *Digital Health*, 6, 1-6. <https://doi.org/10.1177/2055207620979466>
- Moradi, G., Sarbaz, M., Kimiafar, K., Shafiei, N., & Setayesh, Y. (2008). The Role of Hospital Information System on Dr Sheikh Hospital Performance Promotion in Mashhad. *Health Information Management*, 5(2), 159-166. [In Persian]
- Mukred, A., Singh, D., & Safie, N. (2017). Investigating the impact of information culture on the adoption of information system in public health sector of developing countries. *International Journal of Business Information Systems*, 24(3), 261-284. <https://doi.org/10.1504/ijbis.2017.082036>
- Oliver, G. (2011). *Organizational Culture for Information Managers*. Chandos Publishing, Oxford.
- Omar, R., Ramayah, T., Lo, M.C., Sang, T.Y., & Siron, R. (2010). Information sharing, information quality and usage of information technology (IT) tools in

- Malaysian organizations. *African Journal of Business Management*, 4(12), 2486-2499. <http://www.academicjournals.org/AJBM>
- Popović, A., Hackney, R., Coelho, P.S., & Jaklič, J. (2014). How information-sharing values influence the use of information systems: An investigation in the business intelligence systems context. *The Journal of Strategic Information Systems*, 23(4), 270-283. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2014.08.003>
- Potančok, M., & Voříšek, J. (2016). Specific factors influencing information system/information and communication technology sourcing strategies in healthcare facilities. *Health informatics journal*, 22(3), 536-547. <https://doi.org/10.1177/1460458215571644>
- Rahim, M.A., & Magner, N.R. (1996). Confirmatory factor analysis of the bases of leader power: First-order factor model and its invariance across groups. *Multivariate Behavioral Research*, 31(4), 495-516. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr3104_5
- Ramayah, T., & Omar, R. (2010). Information exchange and supply chain performance. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 9(01), 35-52. <doi.org/10.1142/s0219622010003658>
- Rezaian, S., Salamat, H.B., Malekzadeh, R., Yusoff, R.C., Zare, N. (2018). Factors affecting the successful implementation of hospital information system: A preliminary pilot study of Iranian nurses. *International Conference on Advanced Communications Technology (ICACT)*, 647-651. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8323868>
- Rouibah, K., Dihani, A., & Al-Qirim, N. (2020). Critical Success Factors Affecting Information System Satisfaction in Public Sector Organizations: A Perspective on the Mediating Role of Information Quality. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 28(3), 77-98. <http://doi.org/10.4018/JGIM.2020070105>
- Sadeghi, R. & Yaghmayi, F. (2012). Informatics Applying in Nursing Education, Research and Care. *Scientific Journal of Education Strategies in Medical Sciences*, 5 (3), 199-206. Retrieved from: <http://edcbmj.ir/article-1-137-fa.html> [In Persian]
- Salahuddin, L., Ismail, Z., Raja Ikram, R. R., Hashim, U. R., Idris, A., Ismail, N. H., Hassan, N.H. & Abdul Rahim, F. (2020). Safe use of hospital information systems: an evaluation model based on a sociotechnical perspective. *Behaviour & Information Technology*, 39(2), 188-212. <https://doi.org/10.1080/0144929x.2019.1597164>
- Savolainen, R. (2017). Information sharing and knowledge sharing as communicative activities. *Information Research*, 22(3), paper 767. Retrieved from <http://InformationR.net/ir/22-3/paper767.html> (Archived by WebCite® at <http://www.webcitation.org/6tTRz0IcS>)
- Shahzad, K., Jianqiu, Z., Sardar, T., Hafeez, M., Shaheen, A., & Wang, L. (2019). Hospital information-system (HIS) acceptance: A physician's stance. *Human Systems Management*, 38(2), 159-168. <https://doi.org/10.3233/hsm-180415>
- Shiferaw, A.M., Zegeye, D.T., Assefa, S. & Yenit, M. K. (2017). Routine health information system utilization and factors associated thereof among health workers at government health institutions in East Gojjam Zone, Northwest Ethiopia. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 17 (116), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12911-017-0509-2>
- Simons, R.N., & Elkins, A.J. (2023). Treating a viral culture: Using cultural competency and social informatics to design contextualized information literacy efforts for specific social information cultures.

- In S. Yang, X. Zhu, & P. Fichman (Eds.), *The Usage and Impact of ICTs during the Covid-19 Pandemic* (pp. 98-134). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003231769-7>
- Sonnenwald, D.H. (2006). Challenges in sharing information effectively: examples from command and control. *Information Research*, 11(4), paper270. Retrieved from <http://www.informationr.net/ir/11-4/paper270.html> (Archived by WebCite® at <http://www.webcitation.org/6s1p0iRhZ>).
- Sundaravej, T. (2004). Empirical Validation of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model. *Journal of Global Information Technology Management*, 13 (1), 5-27. <https://doi.org/10.1080/1097198X.2010.10856507>
- Sundqvist, A., & Svärd, P. (2016). Information culture and records management: a suitable match? Conceptualizations of information culture and their application on records management. *International Journal of Information Management*, 36(1), 9-15. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.08.004>
- Svärd, P. (2014). The impact of information culture on information/records management: A case study of a municipality in Belgium. *Records Management Journal*, 24(1), 5-21. <https://doi.org/10.1108/rmj-04-2013-0007>
- Tafti, A., Mithas, S., & Krishnan, M. S. (2007). Information technology and the autonomy-control duality: toward a theory. *Information Technology and Management*, 8, 147-166. <https://doi.org/10.1007/s10799-007-0014-x> [In Persian]
- Tahmasebzadeh Sheikhlari, D., Azimpoor, E., & Sheikhi, M. (2019). Examining the Impact of Causal Effect of Core Self-evaluation, Job Autonomy and Occupational Hardiness on Teachers' Job Performance. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 9(25), 199-228. DOI: [10.22034/emes.2019.35107](https://doi.org/10.22034/emes.2019.35107) [In Persian]
- Thompson, T.G., & Brailer, D.J. (2004). The decade of health information technology: delivering consumer-centric and information-rich health care. *Washington, DC: US Department of Health and Human Services*.
- Wortel, L., Grant, T., & Soeters, J. (2007). C2 systems and information sharing in a cross-cultural context: willing and able? In *Proceedings of the 12th International Command and Control Research and Technology Symposium*. https://www.researchgate.net/publication/237629200_C2_systems_and_information_sharing_in_a_cross_cultural_context_willing_and_able?enrichId=rgreq-933e27e72b8d4ca2bcb4339010971c44-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzIzNzYyOTIwMDtBUzo0Mzg1NTYwNjY4ODE1MzZAMTQ3MTU3MTMyMjQ3NA%3D%3D&el=1_x_2&esc=publicationCoverPdf
- Walsh, B., Mac Domhnaill, C., & Mohan, G. (2021). Developments in healthcare information systems in Ireland and internationally. *Dublin: The Economic and Social Research Institute*. <https://doi.org/10.26504/sustat105>
- Wang, Z., Wang, N., & Liang, H. (2014). Knowledge sharing, intellectual capital and firm performance. *Management Decision*, 52 (2), 230-258. <https://doi.org/10.1108/md-02-2013-0064>
- Yanagihara, S., & Koga, H. (2023). On the Work Autonomy Supported by Information and Communication Technology A Case Study of Work from Home in Japan before the COVID-19 Epidemic. *The Review of Socionetwork Strategies*, 17(1), 87-103. <https://doi.org/10.1007/s12626-023-00133-3>

The Status of Knowledge Management in Jihad Daneshgahi and Presenting a Plan to Implement It Using Blockchain Technology

Amir Abbas
Mohibbian 

Ph.D. Candidate in Information Technology Management, Hamedan Branch, Islamic Azad University, Hamedan, Iran. E-mail: a.mohebbian@iau.ac.ir

Mansour
Esmailpour * 

Corresponding Author, Associate Professor, Department of Computer Engineering, Hamedan Branch, Islamic Azad University, Hamedan, Iran. E-mail: esmaeilpour@iau.ac.ir

Behrooz Bayat 

Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Sciences, Hamedan Branch, Islamic Azad University, Hamedan, Iran. E-mail: behrooz.bayat@iau.ac.ir

Mehrdad
Mohammadzadeh
Alamdari 

Assistant Professor, Department of Management, Urmia Branch, Islamic Azad University, Urmia, Iran. E-mail: m_alamdary@iau.ac.ir

Alireza Esfandiari
Moghaddam 

Professor, Department of Knowledge and Information Sciences, Hamedan Branch, Islamic Azad University, Hamedan, Iran. E-mail: ali.isfandiyari@iau.ac.ir

ABSTRACT

The knowledge produced in organizations is increasing, forcing them to use new strategies for knowledge storage. Blockchain is a new decentralized technology that can potentially improve knowledge management. Considering the fact that Academic Jihad is a scientific organization with about 7200 faculty and non-faculty personnel, and considering its nature, perhaps more than other organizations, the preservation of knowledge is important in it, for this purpose, a proposed plan It was presented to the senior managers of this institution to implement this important by using the most up-to-date technologies, therefore, the purpose of this research is to evaluate the state of academic jihad for the establishment of knowledge management and then to present a proposed plan for its implementation using blockchain technology. Is. In this study, using Morgan's table, 367 people as a sample population, which is a combination of managers and professionals of academic and non-academic faculty, and with a descriptive model, the state of academic jihad in the field of organizational culture, information technology, organizational structure and human resources is investigated. To create a suitable model for knowledge management. Descriptive and inferential statistics have been used to analyze the data. According to the results of the t-test with 319 degrees of freedom and a confidence interval of 0.05 and a theoretical mean of 3.5, the findings of the research indicate that the state of human resources is suitable, and the state of Organizational structure and culture and information technology are average for the application of knowledge management. Finally, based on the results of the research, a proposed plan was presented for the implementation of knowledge management using blockchain technology.

Keywords: knowledge, knowledge management, knowledge-based organizations, blockchain, organizational culture, Jihad Daneshgahi

Cite this Article: Mohibbian, A. B., Esmailpour, M., Bayat, B., Mohammadzadeh Alamdari, M., & Esfandiari Moghaddam, A. (2025). The Status of Knowledge Management in Jihad Daneshgahi and Presenting a Plan to Implement It Using Blockchain Technology. *Knowledge Retrieval and Semantic systems*, 12(44), 35-68. <https://doi.org/10.22054/jks.2024.79806.1654>



© 2016 by Allameh Tabataba'i University Press
Publisher: Allameh Tabataba'i University Press

1. Introduction

In today's world, knowledge management has become a critical aspect for organizations due to factors such as globalization, rapid technological advancement, and the need to share best practices. Knowledge management is a process through which organizations interact with their environment, absorb information, convert it into knowledge, and utilize it for decision-making, innovation, and gaining a competitive advantage. Scientific and research institutions, with knowledge at their core, must play an active role in developing and applying knowledge management systems. In this context, information technology plays a significant role in facilitating knowledge management processes.

One emerging technology that addresses the challenges of traditional knowledge management is blockchain. With features such as transparency, high security, immutability of data, and reliable knowledge sharing, blockchain can be instrumental in transferring, storing, protecting, and utilizing knowledge. This technology is particularly valuable in preserving intellectual property and ensuring secure knowledge sharing among researchers.

The present study aims to evaluate the current state of knowledge management implementation within the Academic Center for Education, Culture, and Research (ACECR) and propose a blockchain-based model for its deployment. Accordingly, five main questions are raised regarding the status of information technology, organizational structure, human resources, organizational culture, and the potential for blockchain-based knowledge management in ACECR.

This research seeks to develop a practical blockchain-based framework to enhance the transparency, security, and protection of intellectual property, as well as to improve the processes of collecting, storing, sharing, safeguarding, and applying knowledge. The novelty of this study lies in presenting a process-oriented solution using blockchain technology for knowledge management implementation, which can also be adapted by similar knowledge-based organizations.

Research Question(s)

- 1- What is the status of information technology in ACECR for the implementation of knowledge management?
- 2- What is the status of the organizational structure in ACECR for the implementation of knowledge management?
- 3- What is the status of human resources in ACECR for the implementation of knowledge management?
- 4- What is the status of organizational culture in ACECR for the implementation of knowledge management?

2. Literature Review

a) Conceptual Framework of Knowledge Management in Knowledge-Based Centers

Due to its complexity in creation, dissemination, and institutionalization, knowledge has attracted significant attention both in academic literature and management fields (Maponya, 2019). While knowledge management and organizational learning have long been important in industry, their application in knowledge-based organizations has received limited focus (Piccoli & Ahmed, 2018, p. 229). The Gartner Group introduced a multi-layered knowledge management architecture. At the base level, intranets and extranets—including network service stations—are used to deliver knowledge management applications. The next level includes data stations and groupware applications, categorized under knowledge retrieval, which consists of cognitive (intellectual) and physical (operational) knowledge operations. The Gupta, Sharma, and Hsu model, designed based on the web, includes three layers (knowledge presentation, knowledge management, and data sources) and emphasizes the operational overlap of system components. It supports access to internal and external information resources, tools for acquiring, refining, classifying, storing, retrieving, publishing, and presenting knowledge, and roles such as knowledge facilitators, stewards, and engineers. The model uses a web-based interface at the top application level and emphasizes knowledge retrieval as a key addition to IT infrastructure and the core of knowledge architecture.

The Organizational Capability Model highlights the need to identify and evaluate capabilities—both knowledge infrastructure (culture, structure, technology) and knowledge processes (acquisition,

transformation, application, and protection)—to ensure success in scientific activities. Some researchers argue that tacit and incidental knowledge is representational (Kim et al., 2018, p. 80), while others believe it is hard to codify and transfer (Nonaka, 2010). Heit (2013) emphasized that one of the main goals of knowledge management is to collect and share tacit knowledge within the organization. The review goes under these subheadings.

b) Blockchain Technology

Blockchain was first introduced by the pseudonymous Satoshi Nakamoto in 2008 as a means to combine cryptography with a distributed ledger in digital currency (Zhou, Chen & Kou, 2019). A simple way to understand blockchain is as a ledger or database where past records cannot be altered—only new entries can be added (Oliveira Luján, 2019). Blockchain stores committed transactions in a chain of blocks (Zheng, Xie, Chen & Wang, 2018), which are distributed across network nodes (Nofer, Gomber, Hinz & Schiereck, 2020). Unlike centralized databases, it is decentralized and distributed across all connected computers (Önder & Treiblmaier, 2018).

Key features of blockchain include:

Consensus Mechanism: Each transaction is independently validated by participants (Liable et al., 2019), preventing fraud.

Decentralization: Avoids central servers and promotes transparency (Beck, Lollike & Malone, 2020).

Immutability: Cryptographic hashing ensures the chain cannot be altered (Iansiti & Lakhani, 2020).

Peer-to-Peer Network: Direct transactions between sender and receiver without intermediaries (Chilukuri & Atili, 2021).

Distributed Open Ledger: Shared access to a single source of truth for all parties (Chilukuri & Atili, 2021).

Though Bitcoin is the most well-known blockchain application, the technology now extends far beyond digital currencies—into finance, healthcare, supply chains, smart energy, copyright protection, education, e-governance, voting, agriculture, real estate, and waste management (Akram & Malik, 2020). Academics have studied blockchain's infrastructure, such as distributed storage, P2P networks, cryptography, smart contracts, and consensus algorithms (Kraft, 2016, p. 397).

Blockchain enables users to add and track records in a secure, tamper-proof environment (Savelyev, 2019). Hacking blockchain

requires breaking into numerous encrypted systems across the network, making it nearly impossible (Iansiti & Lakhani, 2020). Smart contracts, one of its core features, are self-executing programs that run when predefined conditions are met—without interference from third parties (Oh & Shong, 2018, p. 335; Li et al., 2018, p. 78).

Despite being relatively new in the field of knowledge management, blockchain is considered one of the most transformative innovations after the internet (Li, Zhang & Dang, 2021).

3. Methodology

Statistical Population, Sample, and Sampling Method: The statistical population of this study consisted of all members of the Academic Jihad organization (7,200 individuals). Using Morgan's table, the sample size was determined to be 367 participants, who were selected through stratified random sampling.

Research Instrument:

The data collection tool was a researcher-made questionnaire based on the Likert scale (ranging from 1 to 6). The questionnaire included 47 items designed to assess the current state of organizational elements of knowledge management, including organizational culture, information technology, organizational structure, and human resources. To validate the questionnaire, content validity was evaluated. The reliability was assessed using Cronbach's alpha, which resulted in a coefficient of 0.956.

Data Analysis Method:

The data were analyzed using descriptive statistics (mean, median, standard deviation, and variance) and inferential statistics, including one-sample t-test, independent t-test, and analysis of variance (ANOVA).

4. Discussion

This research aimed to evaluate the readiness of Jahad Daneshgahi (Academic Jihad) for implementing a knowledge management (KM) system using blockchain technology. The results revealed that among the four key organizational components—human resources, organizational structure, organizational culture, and information technology—only human resources demonstrated a favorable status for

KM implementation. The remaining components were assessed to be at a moderate level, indicating a need for organizational enhancement in terms of infrastructure, structure, and culture to support a successful KM deployment.

Following this assessment, the study proposed a structured model for implementing knowledge management based on blockchain. This model includes critical features such as knowledge registration, rating systems, categorization, ordering mechanisms, rewards, reporting tools, Q&A systems, and evaluation modules. By utilizing blockchain, the model ensures secure, immutable, and decentralized storage and sharing of knowledge, addressing many challenges associated with traditional KM approaches.

The advantages of using blockchain in KM, as highlighted in the study, include the protection of intellectual property, prevention of redundant efforts, faster access to validated knowledge, and enhanced transparency across the organization. The distributed nature of blockchain also helps prevent data manipulation and fosters a trusted environment for knowledge sharing.

Despite its potential, several challenges to implementing blockchain-based KM systems remain. These include a lack of universal standards, incompatibility with existing IT infrastructure, funding limitations, and the need for organizational change management, especially in training and cultural alignment. Nevertheless, a pilot implementation in specialized research centers affiliated with Jahad Daneshgahi—such as the Royan Institute or the National Genetic and Biological Resource Center—could help validate the proposed model and guide broader adoption.

In summary, this study is among the first to jointly examine the state of knowledge management in a scientific organization and propose a blockchain-based implementation plan tailored to local organizational conditions. The findings suggest that such an approach is not only feasible but also beneficial in addressing long-standing issues of knowledge retention, verification, and sharing. The model is adaptable and may serve as a reference for other knowledge-based organizations seeking to modernize their KM systems through emerging technologies like blockchain.



ارائه طرح پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از فناوری بلاک‌چین (مطالعه موردی: جهاد دانشگاهی)

امیرعباس محبیان

دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی،

همدان، ایران. رایانامه: a.mohebbian@iau.ac.ir

منصور اسماعیل پور *

نویسنده مسئول، دانشیار، گروه کامپیوتر، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی،

همدان، ایران. رایانامه: esmaeilpour@iau.ac.ir

بهروز بیات

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی،

همدان، ایران. رایانامه: behrooz.bayat@iau.ac.ir

مهرداد محمدزاده علمداری

استادیار، گروه مدیریت، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.

رایانامه: m_alamdary@iau.ac.ir

علیرضا اسفندیاری مقدم

استاد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی،

همدان، ایران. رایانامه: ali.isfandyari@iau.ac.ir

چکیده

دانش تولیدشده در سازمان‌ها در حال افزایش است و آن‌ها را وادار به استفاده از راهبردهای جدید برای ذخیره‌سازی دانش می‌کند. بلاک‌چین یک فناوری غیرمتمرکز جدید است که به‌طور بالقوه می‌تواند مدیریت دانش را بهبود بخشد. با عنایت به این که جهاددانشگاهی با قریب به ۷۲۰۰ نفر کارکنان هیئت‌علمی و غیر هیئت‌علمی یک سازمان دانشی است و با توجه به ماهیت آن شاید بیش از سازمان‌های دیگر حفظ و نگهداری دانش در آن اهمیت داشته باشد به همین منظور طرحی پیشنهادی به مدیران ارشد این نهاد ارائه گردید تا با استفاده از به‌روزترین فناوری‌ها این مهم را پیاده‌سازی نمایند. به‌همین جهت هدف از این پژوهش ارزیابی وضعیت جهاددانشگاهی برای استقرار مدیریت دانش و سپس ارائه طرحی پیشنهادی جهت پیاده‌سازی آن با استفاده از فناوری بلاک‌چین است. در مطالعه حاضر، با استفاده از جدول مورگان ۳۶۷ نفر به‌عنوان جامعه نمونه که ترکیبی از مدیران و کارشناسان هیئت‌علمی و غیر هیئت‌علمی انتخاب و با مدل توصیفی به بررسی وضعیت جهاددانشگاهی در زمینه فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، ساختار سازمانی و منابع انسانی می‌پردازد تا الگویی مناسب برای مدیریت دانش ایجاد کند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. با عنایت به نتایج آزمون t با درجه آزادی ۳۱۹ و فاصله اطمینان ۰/۰۵ و میانگین نظری ۳/۵ یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که وضعیت منابع انسانی مناسب و وضعیت ساختار و فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات متوسط برای کاربرد مدیریت دانش است. درنهایت بر اساس نتایج پژوهش، طرحی پیشنهادی جهت پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از فناوری بلاک‌چین ارائه شد.

کلیدواژه‌ها: دانش، مدیریت دانش، سازمان‌های دانشی، بلاک‌چین، فرهنگ سازمانی، جهاد دانشگاهی

استناد به این مقاله: محبیان، امیرعباس، اسماعیل پور، منصور، بیات، بهروز، محمدزاده علمداری، مهرداد، و اسفندیاری مقدم، علیرضا. (۱۴۰۴). ارائه طرح پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از فناوری بلاک‌چین (مطالعه موردی: جهاد دانشگاهی). بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۲ (۴۴)، ۳۵-۶۸. <https://doi.org/10.22054/jks.2024.79806.1654>



مقدمه

امروزه اهمیت مدیریت دانش در راستای مجموعه‌ای از عوامل از جمله رشد جهانی شدن، شتاب در نرخ تغییرات فناوریانه یا نیاز به اشتراک‌گذاری بهترین شیوه‌ها به‌طور قابل توجهی افزایش یافته است (اخوان و فیلسوفیان، ۱۳۹۸). مدیریت دانش^۱ فرایندی است که از طریق آن سازمان‌ها با محیط پیرامون خود تعامل دارند و اطلاعات را جذب و به دانش تبدیل می‌کنند (جعفری و همکاران، ۱۳۹۷). سپس رویه‌های همپوشانی و بازیابی دانش را در جهت افزایش ارزش دانش انجام می‌دهند (اخوان و زاهدی، ۱۳۹۷). سرعت بالای تغییر، گسترش دانش و افزایش تقاضا برای آگاهی فناوریانه به‌طور چشم‌گیری بر توسعه نیروی کار منعطف و ماهیت سایر مسائل در سازمان‌های علمی و پژوهشی تأثیر گذاشته‌اند. از این رو، سازمان‌های مذکور از راهبردها و فنون مورد استفاده در بخش‌های خصوصی و تجاری بهره‌مند شده‌اند تا به مزیت رقابت پایدار و ایجاد دانش راهبردی از نوآوری‌ها دست یابند. سازمان‌های دانشی و کارکنان آن‌ها باید به نقش متغیر خود در جامعه دانش‌محور امروز توجه بیشتری داشته باشند. در این گونه مراکز برای دستیابی به دانش، به‌ویژه دانش عمومی، باید نقش پیش از بازیگری را ایفا کنند (Rowley, 2018).

ضرورت التزام به تفکر دانش‌محور و توسعه دانش در سازمان‌ها و پذیرش نقش مدیران منابع انسانی به‌عنوان مدیران دانشی، به علت تأثیری است که مدیریت دانش بر جنبه‌های مختلف سازمان می‌گذارد. مدیریت دانش می‌تواند سازمان را به جلو براند یا از حرکت باز دارد و این توان بالقوه به‌خاطر تأثیری است که مدیریت دانش در ایجاد مزیت رقابتی دارد؛ لذا در حال حاضر، در بیشتر موارد اگر بخواهیم علل موفقیت و عدم موفقیت سازمان‌ها را مطالعه کنیم باید به بررسی مدیریت دانش بپردازیم (Wisskirchen et al., 2019). بدون تردید یک سازمان باید کشف‌کننده، پرورش‌دهنده و تقسیم‌کننده دانش باشد (Michaeldis, 2020). همه سازمان‌ها، دانش را به کار می‌برند و تعمیم می‌دهند. مراکز آموزشی و پژوهشی مشابه دانش را در هسته خود دارند. آن‌ها اطلاعات را پردازش می‌کنند و به دانش تبدیل می‌نمایند. سپس دانش را از طریق ترکیب آن با ارزش‌ها، راهبردها و تجارب خویش به کار می‌برند تا بر اساس آن تصمیم‌گیری کنند؛ بنابراین، مدیریت دانش

مناسب، انتقال و اشتراک دانش و تجربیات مفید را تشویق می‌کند و از این طریق در بالارفتن بهره‌وری سهم بسزایی دارد (Hegadkatti, 2021). امروزه بزرگ‌ترین آرزوی سازمان‌ها تعریف یک سیستم مدیریت دانش مناسب و اداره آن به یک روش موفق است. بی‌تردید، دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی و پژوهشی به‌عنوان سازمان‌های دانش‌گر باید در طراحی و استقرار سیستم مناسب مدیریت دانش، در نقش سازمان‌های پیشرو ظاهر شوند (Zidli, 2022). بخش قابل‌توجهی از فرایند آموزش در دانش‌شناسی با تولید دانش تلویحی و ساختن شبکه‌هایی که به تقسیم و معنادار ساختن دانش کمک می‌کند، مرتبط است. اگر این یک موفقیت تلقی گردد، ضروری است که زمانی برای این نوع از واکنش‌ها اختصاص داده شود (Marcopoulos et al., 2021).

در سال‌های اخیر نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش اهمیت فزاینده‌ای یافته است. فناوری اطلاعات می‌تواند به سازمان‌ها در ایجاد، ذخیره، اشتراک و توزیع مؤثرتر و کارآمدتر دانش کمک کند. همچنین می‌تواند به بهبود تصمیم‌گیری، ارتباطات و همکاری در سازمان‌ها کمک کند (Ulivas-Logan et al., 2022). در عصر حاضر، اجرای فرایندهای مدیریت دانش در دو سطح سازمانی و ملی نیازمند نوآوری است. پژوهش‌های گسترده‌ای برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها انجام شده است، اما از منظر فناوری، هنوز می‌توان در مورد آن بحث کرد (Li et al., 2021). مشکلات ذخیره دانش سازمانی، اطلاعات و امنیت دانش، تسهیم دانش، دسترسی به دانش، حقوق مالکیت معنوی دانش‌پژوهان و مواردی از این قبیل ازجمله چالش‌های پیش‌روی مدیریت دانش سنتی است. بلاک‌چین به‌عنوان یک پایگاه داده توزیع‌شده، قابل‌برنامه‌ریزی و رمزگذاری شده برای انتقال، محافظت، ذخیره و دسترسی سریع به دانش از مکانی به مکان دیگر با امنیت بالا عمل می‌کند (Tian, 2020). وقتی اطلاعات در بلاک‌چین ذخیره می‌شود، دیگر امکان بازنویسی و اصلاح آن وجود ندارد. بلاک‌چین همچنین این ظرفیت را برای دانشمندان فراهم می‌کند تا دانش منحصربه‌فرد خود را با سایر کاربران به اشتراک بگذارند. این انتقال تضمین‌شده امن است و هیچ‌کس نمی‌تواند مشروعیت آن را به چالش بکشد. استفاده از ویژگی‌های منحصربه‌فرد بلاک‌چین ازجمله قابلیت اطمینان بالا، حفظ حریم خصوصی، مسئولیت‌پذیری و به اشتراک‌گذاری داده‌ها، تغییرناپذیری اطلاعات و غیره به چالش‌های مدیریت دانش سنتی پاسخ می‌دهد.

هدف از این پژوهش ارزیابی وضعیت جهاد دانشگاهی برای استقرار مدیریت دانش و ارائه طرح پیشنهادی به‌منظور پیاده‌سازی آن با استفاده از فناوری بلاک‌چین است. اکنون که در اهمیت دانش و مدیریت آن در مراکز علمی و پژوهشی تردیدی نیست، این سؤال مطرح می‌شود که چگونه می‌توان مدیریت دانش را در یک سازمان دانشی با استفاده از فناوری‌های جدید ایجاد کرد؟

براین اساس، چند سؤال عمده در راستای اهداف اصلی مطالعه مطرح شد که به شرح زیر است:

۱. وضعیت فناوری اطلاعات^۱ در جهاد دانشگاهی برای استقرار مدیریت دانش چگونه است؟
۲. وضعیت ساختار سازمانی^۲ در جهاد دانشگاهی برای استقرار مدیریت دانش چگونه است؟
۳. وضعیت نیروی انسانی^۳ در جهاد دانشگاهی برای استقرار مدیریت دانش چگونه است؟
۴. وضعیت فرهنگ سازمانی^۴ در جهاد دانشگاهی برای استقرار مدیریت دانش چگونه است؟

۵. چگونه می‌توان با استفاده از بلاک‌چین مدیریت دانش را پیاده‌سازی نمود؟

مقاله پژوهشی حاضر پس از بررسی وضعیت پیاده‌سازی مدیریت دانش در جهاد دانشگاهی درصدد ارائه طرحی برای اجرای فرایندهای مدیریت دانش مبتنی بر فناوری بلاک‌چین برای بهبود شفافیت، امنیت و حفاظت از مالکیت معنوی و همچنین بهبود فرایندهای جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، اشتراک، حفاظت و کاربرد دانش است. بی‌شک پروژه‌های زیادی در خصوص استقرار مدیریت دانش در سازمان‌های مختلف انجام شده است اما وجه تمایز این پژوهش ارائه طرحی فرایندی با استفاده از فناوری بلاک‌چین جهت پیاده‌سازی مدیریت دانش است که با استفاده از الگوی به‌دست آمده بتوان آن را در سازمان‌های مشابه پیاده‌سازی نمود.

1. Information Technology
2. Organizational structure
3. Human Resources
4. Organizational Culture

مبانی نظری

الف) چارچوب مفهومی مدیریت دانش در مراکز دانشی

دانش از نظر ایجاد، گسترش و نهادینه‌شدن آن، موضوع بسیار پیچیده‌ای است؛ بنابراین هم در ادبیات دانشگاهی و هم در مدیریت توجه زیادی را به خود جلب کرده است (Mponya, 2019). برخی از پژوهشگران معتقدند که اگرچه مفاهیم مدیریت دانش و آموزش سازمانی همواره در صنعت از اهمیت بالایی برخوردار بوده است، اما به کاربرد مدیریت دانش و آموزش سازمانی در سازمان‌های دانشی توجه چندانی نشده است. امروزه تمرکز زیادی بر آموزش سازمانی، مدیریت دانش، توانایی سازمانی و دانش صنعتی به‌منظور ایجاد دانش جدید وجود دارد (Piccoli et al., 2018).

گروه گارتنر^۱ در یکی از گزارش‌های خود یک مدل مدیریت دانش معماری چندلایه ارائه کرده است. در پایین‌ترین سطح، اینترانت‌ها^۲ و اکسترانت‌ها^۳ که شامل ایستگاه‌های خدمات شبکه می‌شود، به‌عنوان ایستگاهی برای ارسال برنامه‌های کاربردی مدیریت دانش استفاده می‌شود. در سطح بعدی اجزای سیستم شامل ایستگاه‌های داده و برنامه‌های کاربردی گروه کاری است. این بخش در معماری گروه گارتنر بازیابی دانش نامیده می‌شود که شامل عملیات ایستگاه‌های داده (برای استقرار داده‌ها و دارایی‌های اطلاعاتی مختلف سازمان)، عملیات بازیابی دانش و برنامه‌های دانش ادراکی (ذهنی) و فیزیکی (عملیاتی) است. مدل معماری دانش گوپتا، شارما و هسو^۴: این مدل شامل سه لایه (لایه ارائه دانش، مدیریت دانش و منابع داده) است و بر اساس وب طراحی شده است و بر توانایی عملیاتی همپوشانی اجزای سیستم تمرکز دارد که از موارد زیر پشتیبانی می‌کند:

- دسترسی به منابع اطلاعاتی داخلی و خارجی؛
- منابع شامل دانش صریح؛
- فرایندها و ابزارهای حمایتی برای دستیابی، پالایش، طبقه‌بندی، ذخیره، بازیابی، عمومی کردن و ارائه دانش؛

1. Gartner Group
2. Intranet
3. Extranet
4. Gupta, Sharma and Hesso knowledge architecture model

- افراد در سازمان که با دانش سروکار دارند، از جمله تسهیل‌کنندگان دانش، نگهبانان دانش و مهندسان دانش.

در بالای سطح بازیابی دانش در طرح‌های تجاری کاربردی، از رابط کاربری وب استفاده می‌شود. دو نکته در این مدل بسیار مورد توجه است. اول، معماری مدیریت دانش گروه‌گراتر شامل برنامه‌های کاربردی و خدماتی است. دوم اینکه بازیابی دانش به عنوان بخش جدیدی به زیرساخت فناوری اطلاعات و مرکز معماری مدیریت دانش اضافه شده است. مدل توانمندی سازمانی^۱: برای اطمینان از موفقیت فعالیت‌های در حال انجام در حوزه علمی، نیاز به شناخت و ارزیابی قابلیت‌های سازمانی لازم برای انجام این فعالیت‌ها داریم. قابلیت‌های شناسایی شده در این مدل شامل قابلیت‌های زیرساختی دانش (فرهنگ، ساختار و فناوری) و قابلیت‌های فرایند دانش (دستیابی به دانش، تبدیل دانش، کاربرد دانش و حفاظت از دانش).

برخی از پژوهشگران مانند کیم و همکاران^۲ (۲۰۱۸) معتقدند که دانش اتفاقی و ضمنی ماهیت بازنمایی دارد. درحالی که دیگران مانند نوناکا^۳ (۲۰۱۹) به طور مستقیم یا غیرمستقیم پیشنهاد می‌کنند که دانش اتفاقی نمی‌تواند به راحتی رمزگذاری شود و امکان انتقال در این زمینه بسیار کم است. همان‌طور که هیت^۴ (۲۰۱۳)، بیان می‌دارد یکی از اهداف مدیریت دانش این است که اطمینان حاصل شود که دانش ضمنی جمع‌آوری و در سازمان به اشتراک گذاشته می‌شود.

ب) بلاک چین

نخستین بار، شخصی با نام مستعار ساتوشی ناکاموتو^۵، در سال ۲۰۰۸، مفاهیم بیت‌کوین و بلاک چین را مطرح کرد و توضیح داد که چگونه رمزنگاری و یک دفتر کل توزیع شده می‌تواند با برنامه ارزش دیجیتال ترکیب شود (Zou et al., 2019). یکی از راه‌های ساده برای درک فناوری بلاک چین، فکر کردن به یک پایگاه داده یا دفتر کل است که در آن تغییر توالی رکوردهای قبلی امکان‌پذیر نیست. درواقع، در این طرح، فقط عملیات افزودن مجاز است و عملیات حذف و تغییر یا ویرایش گنجانده نشده است (Ulivas-Logan, 2019).

1. Organization capability model

2. Kim et al.

3. Nonaka, I.

4. Heath, J.

5. Satoshi Nakamoto

بلاک‌چین را می‌توان یک دفتر کل عمومی در نظر گرفت که در آن، تمام تراکنش‌های تعهد شده در زنجیره‌ای از بلوک‌ها ذخیره می‌شود (Zheng Zi et al., 2018). این زنجیره از بلوک‌ها که به آن بلاک‌چین می‌گویند، در گره‌ها یا نودهای شبکه ذخیره می‌شود (Naufer et al., 2020). بلاک‌چین یک پایگاه داده است که به‌طور خاص بر روی یک یا چند سرور خاص قرار ندارد، اما در تمام رایانه‌هایی که به شبکه متصل هستند توزیع می‌شود (Onder, 2018).

جدول ۱. ویژگی‌های فناوری بلاک‌چین

ویژگی	توضیحات	مزایا
مکانیسم اجماع (Leibel et al., 2019)	سازوکار اجماع نحوه اعتبارسنجی تراکنش در بلاک‌چین را تعریف می‌کند. شرکت‌کنندگان معاملات را به‌طور مستقل تأیید می‌کنند.	جلوگیری از تقلب
عدم تمرکز (Beik et al., 2020)	از سرورهای مرکزی بزرگ برای ذخیره و نگهداری داده‌ها و طرفینی که مایل به شرکت در معامله هستند، اجتناب می‌شود.	منبع شفاف و معتمد
تغییرناپذیری (Yansiti, 2020)	الگوریتم هش و رمزنگاری تضمین می‌کند که زنجیره کامل شامل محتوایست و تغییر نمی‌کند.	افزایش امنیت و تاب‌آوری
شبکه هم‌تا به هم‌تا (Chilakuri, 2021)	این ویژگی به تراکنش‌ها اجازه می‌دهد که فقط دو طرف مجوز فرستنده و گیرنده را درگیر کند؛ بنابراین شرط را حذف می‌کند؛ زیرا همه افراد در شبکه شخص ثالث می‌توانند تراکنش‌ها را مجاز کنند.	هزینه محدود
دفترکل توزیع‌شده باز (Chilakuri, 2021)	این ویژگی از اختیار متمرکز و چندین دفتر جلوگیری می‌کند (دفتر کل را برای چندین طرف در دسترس قرار می‌دهد).	منبع واحد از حقیقت

بیت کوین^۱ معروف‌ترین برنامه کاربردی بلاک چین است، اما بلاک چین از قابلیت اعمال در برنامه‌های کاربردی بسیار فراتر از ارزشهای دیجیتال هم برخوردار است (Petros et al., 2015). استفاده از فناوری بلاک چین از محدوده ارزش دیجیتال فراتر رفته و به امور مالی گسترش یافته است تا حدی که به مراقبت‌های بهداشتی، مدیریت زنجیره تأمین، نظارت بر منابع، انرژی هوشمند و حفاظت از حق چاپ حمل و نقل، آموزش، دولت الکترونیک رأی‌گیری، کشاورزی، ساخت‌وساز املاک و مستغلات، بانک و بیمه و مدیریت پسماند نیز راه پیدا کرده است (Akram, 2020). فناوری بلاک چین در رشته‌های دانشگاهی متفاوتی بررسی شده است؛ برای مثال، بعضی از پژوهشگران، فناوری زیربنایی بلاک چین، مانند ذخیره‌سازی توزیع شده، شبکه‌های هم‌تا به هم‌تا^۲، رمزنگاری، قراردادهای هوشمند^۳ و الگوریتم‌های اجماع^۴ را مطالعه کرده‌اند (Kraft, 2016).

با استفاده از بلاک چین، برخی از کاربران می‌توانند گزارش‌های مختلف را در یک نوع آرشیو اطلاعات وارد کنند و کاربران همچنین می‌توانند نحوه ثبت و به‌روزرسانی اطلاعات را کنترل کنند (Saulief, 2019). در پایگاه‌های داده بلاک چین، داده‌ها در شبکه توزیع می‌شوند. اگر کسی بخواهد بلاک چین را هک کند، باید تعداد زیادی از رایانه‌های شبکه‌ای را که با رمزگذاری‌های پیشرفته محافظت می‌شوند، هک کند که تقریباً غیرممکن است (Yansiti, 2020). بلاک چین یک محیط یکپارچه ایمن را در محیط‌های ناامن ایجاد می‌کند و می‌تواند تمام تراکنش‌های انجام شده را از طریق جایگزینی فرایندهای پیچیده موجود، ضبط و نگهداری کند (Weber et al., 2016). یکی از ویژگی‌های اصلی بلاک چین قراردادهای هوشمند است (Oh, 2018). از دیدگاه بلاک چین، قرارداد هوشمند یک برنامه کامپیوتری خودکار است که در صورت بروز شرایط خاص اجرا می‌شود. این برنامه‌ها بدون دست‌کاری، اختلال و مداخله واسطه‌ها، اجرا می‌شوند ok با توجه به گسترش این فناوری در حوزه‌های مختلف، کاربرد آن در مدیریت دانش در قیاس با موضوعات دیگر، کمابیش جدید است (Li et al., 2021). در دوران معاصر، بلاک چین به‌عنوان بزرگ‌ترین اختراع بشر در قرن حاضر پس از اینترنت در نظر گرفته می‌شود.

-
1. Bitcoin
 2. peer to peer
 3. Smart contracts
 4. Consensus algorithms

پیشینه پژوهش

در جدول ۲ خلاصه‌ای از مطالعات انجام‌شده قبلی در مورد مدیریت دانش در مراکز دانشی و استفاده فناوری بلاک‌چین در مدیریت سازمانی مشاهده می‌شود.

جدول ۲. خلاصه‌ای از مطالعات انجام‌شده قبلی در مورد مدیریت دانش در مراکز دانشی و استفاده فناوری بلاک‌چین در مدیریت سازمانی

پژوهشگران	عنوان پژوهش	یافته‌ها
اونسو ^۱ (۲۰۱۹)	انتخاب روش توسعه نرم‌افزار با رویکرد مدیریت منابع انسانی و طراحی سیستم جدید در پایگاه داده برنامه بلاک‌چین	نشان‌دهنده یک سکو است که می‌تواند برای نگهداری سوابق و تراکنش اسناد به‌صورت ایمن استفاده شود.
بادیال و چودری ^۲ (۲۰۱۹)	سرویس تأیید سوابق مبتنی بر بلاک‌چین	سرویس تأیید سوابق، به ساده‌تر شدن فرایند استخدام برای دانش‌شناسی، استخدام‌کنندگان و همچنین دانشجویان کمک می‌کند.
هولوتیک و همکاران ^۳ (۲۰۱۹)	رادیکال بودن بلاک‌چین: ارزیابی مبتنی بر تأثیر بلاک‌چین بر صنعت پرداخت	فناوری بلاک‌چین به هماهنگی با سایر سیستم‌ها نیاز دارد و به بهبود عملکرد منجر می‌شود.
سیفاه و همکاران ^۴ (۲۰۲۰)	سیستم ارزیابی عملکرد کارمند غیرمتمرکز بر اساس سیستم بلاک‌چین برای حکومت شهر هوشمند	با استفاده از سیستم بلاک‌چین، به بررسی نگرانی‌های امنیتی مانند اعتماد، حریم خصوصی و... در سیستم‌های ارزیابی عملکرد کارکنان پرداخته شده است.
شریمون و همکاران ^۵ (۲۰۲۰)	مدل بلاک‌چین یکپارچه برای مدیریت استخدام در وزارتخانه‌های عمان	چارچوب پیشنهادی بلاک‌چین به شهروندان عمان کمک می‌کند تا خود را همگام با فرصت‌های شغلی جدید به‌روز

1. Oncu
2. Badyal & Chowdhary
3. Holotiuk et al.
4. Sifah et al.
5. Sherimon et al.

پژوهشگران	عنوان پژوهش	یافته‌ها
		کنند؛ همچنین به ارتباط مستقیم منجر می‌شود.
کریست و هلیار ^۱ (۲۰۲۱)	فناوری بلاک‌چین و برده‌داری مدرن: کاهش فریب‌کاری در استخدام از بین کارگران مهاجر	بلاک‌چین ابزار خوبی برای رسیدگی به مشکل استخدام فریبنده و غیراخلاقی مهاجران از نظر فناوری است.
جین و همکاران ^۲ (۲۰۲۱)	افزایش اثربخشی آموزش برای سازمان‌ها از طریق اندازه‌گیری اثربخشی آموزش مبتنی بر بلاک‌چین	چهار موضوع اصلی و ۱۱ موضوع فرعی بر اثربخشی آموزش مبتنی بر بلاک‌چین مؤثر بود.
یثوم و همکاران (۲۰۲۱)	معماری سیستم قرارداد استخدای مبتنی بر بلاک‌چین برای امکان جست‌وجوی کلمات کلیدی رمزگذاری شده	امکان دسترسی خصوصی فقط به قراردادهای شخصی وجود دارد و سرور ابری دقیقاً می‌تواند قراردادهای درخواست‌کننده را بازیابی کند.
چیلاکوری و آتیلی (۲۰۲۱)	نقش بلاک‌چین در پاسخ به منابع انسانی جدید	پنج راه برای ساده‌سازی فرایندهای حیاتی مدیریت منابع انسانی شناسایی شده است.
یی و همکاران ^۳ (۲۰۲۲)	مزایای استفاده از فناوری بلاک‌چین برای مدیریت منابع انسانی	بلاک‌چین به بهبود خودکارسازی، افزایش اعتماد و کاهش هزینه منجر می‌شود.
اینگلد و لانگر ^۴ (۲۰۲۲)	تأثیر بلاک‌چین، رسانه‌های اجتماعی و رزومه کلاسیک در خصوص تقلب در رزومه و واکنش متقاضی به رزومه	قالب رزومه، روی رفتار کلاهبرداری و انتظارات مدیران منابع انسانی در خصوص واکنش‌های متقاضی، تأثیر کمی داشت.

1. Christ & Helliar
2. Jain et al.
3. Yi et al.
4. Ingold & Langer

روش‌شناسی پژوهش

جامعه آماری این پژوهش را تمامی اعضای جهاد دانشگاهی شامل ۷۲۰۰ نفر تشکیل می‌دهند. تعداد شرکت‌کنندگان در این پژوهش با استفاده از جدول مورگان^۱ ۳۶۷ نفر تعیین شد و این افراد با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی سلسله‌مراتبی از بین جامعه آماری انتخاب شدند. ابزاری که برای جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش استفاده شد، پرسش‌نامه بود که توسط پژوهشگر بر اساس مقیاس لیکرت^۲ طراحی شده است. بیشترین امتیاز برای گزینه‌ها ۶ و کمترین آن ۱ بود. این پرسش‌نامه شامل ۴۷ سؤال با ۶ گزینه برای بررسی وضعیت موجود عناصر سازمانی مدیریت دانش در جهاد دانشگاهی (فرهنگ‌سازمانی، فناوری اطلاعات، ساختار سازمانی و منابع انسانی) طراحی شده است. به منظور اعتبارسنجی پرسش‌نامه‌ها، روایی محتوایی^۳ محاسبه شد. همچنین پایایی پرسش‌نامه با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ^۴ محاسبه شد و نتیجه ۹۵/۶ به دست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش از آمار توصیفی و استنباطی شامل انحراف معیار، میانگین، میان و واریانس استفاده شد. همچنین از آزمون t تک متغیری، t برای گروه مستقل و تحلیل واریانس نیز استفاده شد. در این پژوهش، یافته‌های جمعیت‌شناسی اعضای نمونه در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه

جنسیت	فراوانی	سابقه کاری	فراوانی	مدرک تحصیلی	فراوانی	شغل	فراوانی
مرد	۲۱۲	۱۰-۰ سال	۱۱۰	کارشناسی	۲۱۷	کارشناس	۲۱۰
زن	۱۵۵	۱۱-۲۰ سال	۱۰۵	کارشناسی ارشد	۱۰۸	مدیران میانی و ارشد	۱۵۷
		۲۱ سال و بیشتر	۱۵۲	دکتری	۴۲		
جمع کل	۳۶۷ نفر		۳۶۷		۳۶۷		۳۶۷

1. Morgan table
2. Likert scale
3. Content validity
4. Cronbach's alpha

تحلیل داده‌ها

در بررسی تمامی شاخص‌ها فرض صفر و فرض مقابل به صورت زیر تعریف شده است.
فرض صفر: عدم وضعیت مناسب در زمینه شاخص X برای استقرار مدیریت دانش در سازمان

$$H_0: m \leq 3.5$$

فرض مقابل: وجود وضعیت مناسب در زمینه شاخص X برای استقرار مدیریت دانش در سازمان

$$H_1: m > 3.5$$

که در فرض‌های فوق m میانگین جواب سؤال مربوطه است که با استفاده از طیف لیکرت سنجیده می‌شود.

سؤال اول پژوهش: وضعیت فناوری اطلاعات در جهاد دانشگاهی چگونه است؟
نتایج آزمون t در جدول ۴ نشان می‌دهد که t محاسبه شده با درجه آزادی ۳۱۹ و فاصله اطمینان ۰/۰۵ از نظر تعداد کمتر از t بحرانی (۱/۹۶) است؛ بنابراین، فرض صفر بیان می‌کند بین میانگین نمونه و میانگین نظری (۳/۵) تفاوتی وجود ندارد و نتیجه گیری می‌شود که بین میانگین نمونه و میانگین جامعه تفاوت معناداری وجود ندارد. در نتیجه وضعیت فناوری اطلاعات در جهاد دانشگاهی برای استقرار نظام مدیریت دانش در سطح متوسطی قرار دارد.
سؤال دوم پژوهش: وضعیت ساختار سازمانی جهاد دانشگاهی برای استقرار مدیریت دانش چگونه است؟

نتایج آزمون t در جدول ۴ نشان می‌دهد که t محاسبه شده با درجه آزادی ۳۱۹ و فاصله اطمینان ۰/۰۵ از نظر تعداد کمتر از t بحرانی (۱/۹۶) است؛ بنابراین، فرض صفر بیان می‌کند بین میانگین نمونه و میانگین نظری (۳/۵) تفاوتی وجود ندارد و نتیجه گیری می‌شود که بین میانگین نمونه و میانگین جامعه تفاوت معناداری وجود ندارد. در نتیجه وضعیت ساختار سازمانی جهاد دانشگاهی برای استقرار نظام مدیریت دانش در سطح متوسطی قرار دارد.
سؤال سوم پژوهش: وضعیت نیروی انسانی جهاد دانشگاهی برای استقرار مدیریت دانش چگونه است؟

نتایج آزمون t در جدول ۴ نشان می‌دهد که t محاسبه شده با درجه آزادی ۳۱۹ و فاصله اطمینان ۰/۰۵ از نظر عدد بزرگ‌تر از t بحرانی (۱/۹۶) است؛ بنابراین، فرض صفر مبنی بر عدم وجود تفاوت بین میانگین نمونه و میانگین نظری (۳/۵) رد می‌شود و نتیجه گیری می‌شود

که بین میانگین نمونه و میانگین جامعه تفاوت معنی‌داری وجود دارد که دلالت بر معنی‌دار بودن میانگین نمونه دارد. در نتیجه وضعیت نیروی انسانی جهاد دانشگاهی برای استقرار نظام مدیریت دانش مناسب است.

سؤال پژوهش وضعیت فرهنگ‌سازمانی در جهاد دانشگاهی برای استقرار مدیریت دانش چگونه است؟

نتایج آزمون t در جدول ۴ نشان می‌دهد که t محاسبه‌شده با درجه آزادی ۳۱۹ و فاصله اطمینان ۰/۰۵ از نظر تعداد کمتر از t بحرانی (۱/۹۶) است؛ بنابراین، فرض صفر که بیان می‌کند بین میانگین نمونه و میانگین نظری (۳/۵) تفاوتی وجود ندارد، تأیید می‌شود و نتیجه‌گیری می‌شود که بین میانگین نمونه و میانگین جامعه تفاوت معناداری وجود ندارد. در نتیجه وضعیت فرهنگ‌سازمانی در جهاد دانشگاهی برای استقرار نظام مدیریت دانش در سطح متوسطی قرار دارد.

جدول ۴. نتایج آزمون t تک گروهی به منظور مقایسه وضعیت موجود فناوری اطلاعات، ساختار

سازمانی، منابع انسانی و فرهنگ‌سازمانی با میانگین تعیین‌شده

متغیر شاخص	تعداد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	T	میزان اهمیت
فناوری اطلاعات	۳۶۷	۳/۵۷۷۹	۰/۸۹۳۸۸	۳۱۹	-۸/۶۹۵	۰
ساختار سازمانی	۳۶۷	۳/۴۶۶۲	۰/۷۵۰۲۱	۳۱۹	-۰/۸۰۷	۰/۴۲۰
نیروی انسانی	۳۶۷	۳/۸۹۸۹	۰/۶۹۲۶۵	۳۱۹	۱۰/۲۹۰	۰
فرهنگ‌سازمانی	۳۶۷	۳/۴۱۰۱	۰/۸۴۷۳۰	۳۱۹	-۱/۸۸۸	۰/۶۱

سؤال پنجم پژوهش: چگونه می‌توان با استفاده از فناوری بلاک‌چین مدیریت دانش را پیاده‌سازی نمود؟

حال پس از بررسی وضعیت موجود مدیریت دانش در جهاد دانشگاهی راهکاری جهت پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از بلاک‌چین پیشنهاد می‌شود که قبل از آن مقدماتی در خصوص فرایند مدیریت دانش ارائه می‌گردد.

الف اجزای فرایند مدیریت دانش

۱- سیستم ورود و خواندن دانش: هر فردی باید بتواند دانش خود را به صورت فایل‌های صوتی، تصویری و نوشتاری و نقشه وارد سیستم کند. پس از آن باید برای ناظران ارسال شود و آن‌ها بدون توجه به صاحب آن پرونده را علامت‌گذاری کنند؛ لذا بر اساس تصمیم سیستم

و بر اساس محاسبات خاص، پذیرفته، رد یا مشروط خواهد شد. فایل‌های دانش پذیرفته شده در بانک دانش برای کاربران قرار می‌گیرد.

۲- سیستم امتیازدهی: سیستم باید قابلیت ارزیابی دانش وارد شده را به گونه‌ای فراهم کند که هر فایل دانشی به مناسب‌ترین افراد ارائه شود و بر اساس مکانیسم خاصی امتیازدهی شود.

۳- سیستم سفارش: هر فردی باید بتواند برنامه دانش سازمان، واحد سازمانی و افراد را با توجه به محدودیت‌های تعیین شده برای دسترسی خود ببیند. سیستم سفارش در قالب سه بعدی است که سطح تحصیلات، تجربه و سطح تولید دانش را برای هر فرد مشخص می‌کند.

۴- سیستم دسته‌بندی دانش: دانش وارد شده به صورت خودکار دسته‌بندی می‌شود و امکان استخراج بسته‌های دانشی مختلف با توجه به محدودیت‌های دسترسی کاربران فراهم می‌شود.

۵- سیستم پاداش: برای ترغیب کارکنان به استفاده از سیستم و ورود اطلاعات خود، باید از محرک‌های انگیزشی استفاده کرد. سیستم پاداش مالی یکی از بهترین پاداش‌های انگیزشی در نرم‌افزار است.

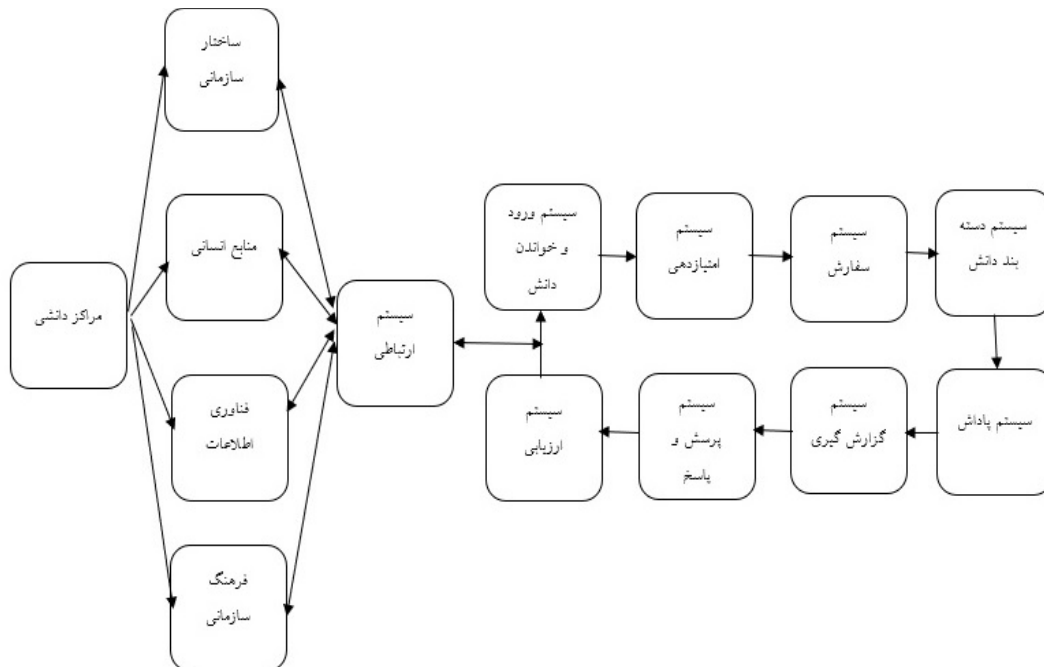
۶- سیستم گزارش‌دهی: مدیران با توجه به دسترسی خود می‌توانند گزارش‌های مختلفی را در مورد دانش سازمان، واحد سازمانی، گروه‌ها و افراد مطالعه کنند. علاوه بر این، آن‌ها می‌توانند گزارش‌های کاملی از سطح تولید دانش سازمانی دریافت کنند.

۷- سیستم پرسش و پاسخ: همه کاربران باید این امکان را داشته باشند که سؤالات خود را به سامانه مطرح کنند. این در صورتی است که کاربران نتوانند پاسخ‌های خود را در ورودی‌های دانش پیدا کنند. پس از طرح سؤالات و تعیین حوزه مربوطه، سامانه آن را برای پاسخگویی به مناسب‌ترین افراد ارسال می‌کند و در نتیجه فرد می‌تواند به پاسخ خود برسد.

۸- سیستم ارزیابی: در این بخش مدیران می‌توانند میزان دانش را بر اساس یک شاخص کیفی ارزیابی کنند و همچنین می‌توانند به صورت پویا از کاستی‌های دانش آگاه شوند.

۹- سیستم ارتباطی: این سیستم امکان تشکیل گروه‌های دانش مجازی، ایجاد ارتباط بین گروه‌های مدیریت دانش (سیستم‌ها) و اجزای سازمانی مدیریت دانش (ساختار سازمانی، منابع انسانی، فرهنگ و فناوری اطلاعات در مراکز دانشی) را فراهم می‌کند.

شکل ۱. مدل کاربرد مدیریت دانش در مراکز دانشی (Jain et al., 2021)



ب) مراحل اجرا و پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از فناوری بلاک‌چین

دستیابی به اهداف اساسی پژوهش و طرح پیشنهادی مستلزم گذراندن و توجه به مراحل است. در این بخش مراحل اجرای مدیریت دانش که شامل هفت بخش است به‌طور جامع توضیح داده‌شده و به‌طور کلی در شکل ۲ نشان داده شده است.

گام اول: آموزش مفاهیم و جلب توجه مدیران ارشد اجرای هر طرحی در یک سازمان نیازمند جلب توجه مدیران و آموزش برخی مفاهیم به آن‌ها است؛ لذا در همان ابتدای طرح نیاز به برگزاری کارگاه‌های آموزشی مشارکتی جهت آشنایی هیئت آموزشی با الگو است. مرحله دوم: ارزیابی دانش جهاد دانشگاهی: پس از آشنایی و همراهی مدیریت کلان با مدیران رسانه‌ای، وضعیت موجود به‌صورت شفاف بررسی شد. در این مرحله پرسش‌نامه‌هایی درباره وضعیت سازمان بین کارکنان توزیع شد. پرسش‌نامه‌های مذکور توسط پژوهشگران مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نقاط قوت و ضعف سازمان در ابعاد مختلف از جمله ساختار، فناوری و دانش انسانی مشخص شد.

مرحله سوم: تشکیل گروه دانش پس از ارزیابی‌های انجام‌شده توسط کارشناسان مدیریت دانش و مدیران، سناریوی مطلوب و گام بعدی که باید برداشته شود، مورد توافق قرار می‌گیرد. سپس با توجه به نیاز سناریو، گروه مدیریت دانش از بین اعضای شورای راهبردی سازمان انتخاب می‌شود. اعضای گروه شامل کارکنان، مدیران اجرایی، مدیران رسانه‌ای خواهند بود.

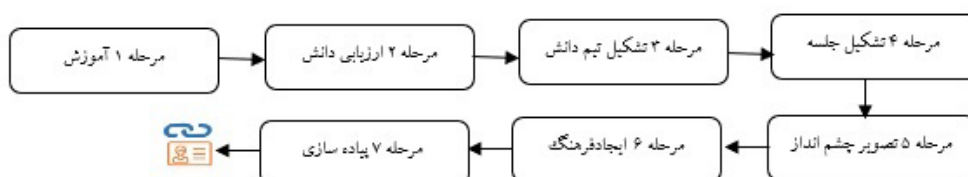
مرحله چهارم: به‌منظور شفافیت نقش افراد، باید جلساتی برگزار شود تا اطمینان حاصل شود که آن‌ها به‌طور کامل نقش خود را در سیستم مدیریت دانش درک کرده‌اند.

مرحله پنجم: با توجه به سناریوی پذیرفته‌شده، چشم‌انداز دانش به تصویر کشیده می‌شود و برنامه راهبردی مطابق با امکانات، محدودیت‌ها، نقاط ضعف و قوت دانش تعیین می‌شود. پس از آن آیین‌نامه‌ای طراحی و ابلاغ خواهد شد تا مدیریت دانش در بخشی از سازمان پیاده‌سازی شود.

گام ششم: ایجاد فرهنگ سازمانی برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش توسط فرهنگ سازمانی

گام هفتم: پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش با استفاده از امکانات سازمان (افراد، مدیران، فرایندها، ایستگاه‌های داده و فناوری‌ها) و ذخیره آن در بلاک چین.

شکل ۲. مراحل هفتگانه اجرا و پیاده‌سازی مدیریت دانش و ذخیره دانش در بلاک چین

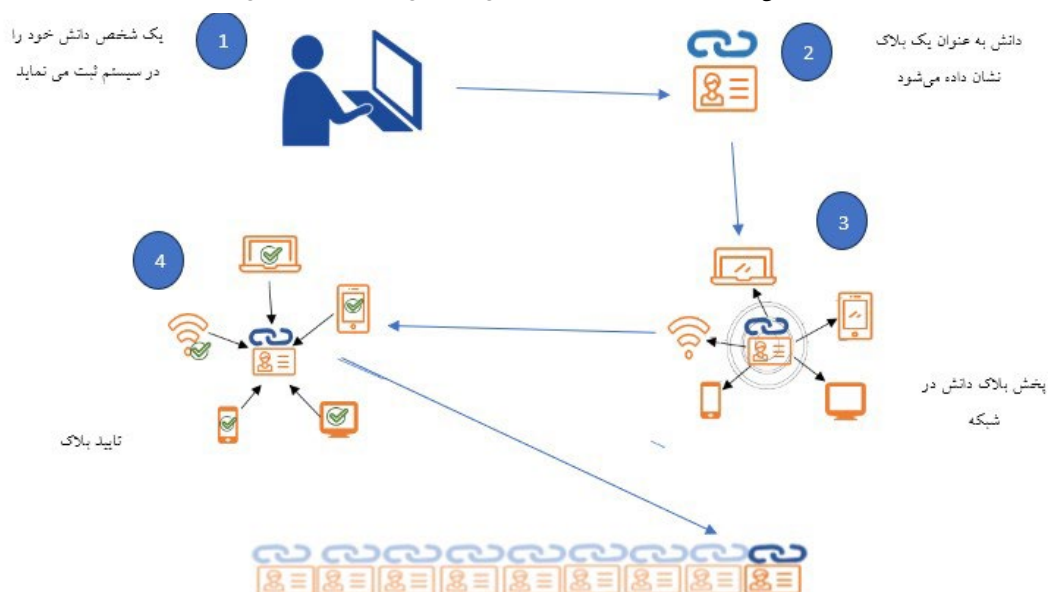


مدیریت دانش مبتنی بر مدیریت اعتماد است (اخوان و فیلسوفیان، ۱۳۹۸) و بلاک چین می‌تواند به‌عنوان روشی برای مدیریت اعتماد در تولید، ذخیره، به اشتراک گذاری، حفاظت و به کارگیری انواع دانش مورد استفاده قرار گیرد. نحوه ایجاد بلوک‌های دانش بر اساس فناوری بلاک چین در شکل ۳ نشان داده شده است. (پژوهشگر در این پژوهش از زبان برنامه‌نویسی پایتون^۱ برای ایجاد و ذخیره داده‌ها در بلاک چین استفاده کرده است). وقتی

1. Python

کاربر دانش خود را در سیستم ثبت می‌کند، هر دانش مسدود می‌شود و هر یک از این بلوک‌ها چیزی به نام هش^۱ دارند. هش رشته‌ای از کاراکترها است که با توابع خاص ساخته شده است. در بلاک‌چین، هش بلوک بعدی حاوی بلوک هش بلوک قبلی است. از این رو با کوچک‌ترین تغییر در اطلاعات بلوک، ویژگی‌های هش می‌تواند تغییر کند؛ بنابراین، بلوک‌هایی که در اینجا ساخته می‌شوند قابل اعتماد هستند و افراد می‌توانند برای استفاده بعدی به این دانش اعتماد کنند. در راستای اجرای فرایندهای مدیریت دانش مبتنی بر بلاک‌چین، هر کاربر یک گره در شبکه بلاک‌چین است. تمام دانش معامله‌ای است که بین حداقل دو نفر درگیر در فرایند ذخیره می‌شود. اگر شخصی نیاز به علم داشته باشد، تمام معلومات قبلی مربوط به این دانش در گذشته در اختیار او قرار می‌گیرد. در واقع، در زنجیره موردنظر، همه کارکنان می‌توانند دانش خود را ثبت کرده و با همه کارکنان به اشتراک بگذارند و دانش با حفظ مالکیت و در یک محیط امن نگهداری می‌شود.

شکل ۳. نحوه ایجاد بلوک‌های دانش براساس فناوری بلاک‌چین



1. Hash

به‌منظور ایجاد بلوک‌های بلاک‌چین و استفاده از آن جهت ذخیره دانش در فرایند مدیریت دانش مراحلای وجود دارد که در شکل‌های ۴ و ۵ مختصری از کدهای به کار گرفته‌شده برای ایجاد بلوک و ذخیره دانش به‌عنوان یک تراکنش در این پژوهش نشان داده شده است.

شکل ۴. ایجاد یک کلاس بلاک‌چین

```
class Blockchain(object):
    def __init__(self):
        self.chain = []
        self.current_transactions = []

    def new_block(self):
        # Creates a new Block and adds it to the chain
        pass

    def new_transaction(self):
        # Adds a new transaction to the list of transactions
        pass

    @staticmethod
    def hash(block):
        # Hashes a Block
        pass

    @property
    def last_block(self):
        # Returns the last Block in the chain
        pass
```

کلاس بلاک‌چین مسئول مدیریت زنجیره است و تراکنش‌ها را ذخیره می‌کند. یک بلاک شامل ۱- شاخص، ۲- زمان ساخت تقریبی، ۳- فهرست تراکنش‌ها، ۴- یک گواه، ۵- هش تراکنش قبلی^۴ است.

هر بلاک جدید، حاوی هش بلاک قبلی خواهد بود. این موضوع بسیار حیاتی است؛ زیرا این نکته باعث تغییرناپذیری بلاک‌چین می‌شود. اگر هکر، بلاک قبلی زنجیره را تغییر

-
1. Index
 2. Timestamp
 3. Proof
 4. Previous Hash

دهد یا آلوده کند، تمام بلاک‌های بعدی نیز دارای هش‌های نادرست خواهند شد و همین موضوع امنیت دانش ذخیره‌شده در بلوک‌ها را تأمین می‌کند. در این روش هر یک از دانش‌ها به عنوان یک تراکنش در نظر گرفته می‌شود. در شکل ۵ نحوه ایجاد یک تراکنش با استفاده از تابع `new_transaction()` نشان داده شده است.

شکل ۵. افزودن تراکنش به بلاک‌ها

```
class Blockchain(object):
    ...

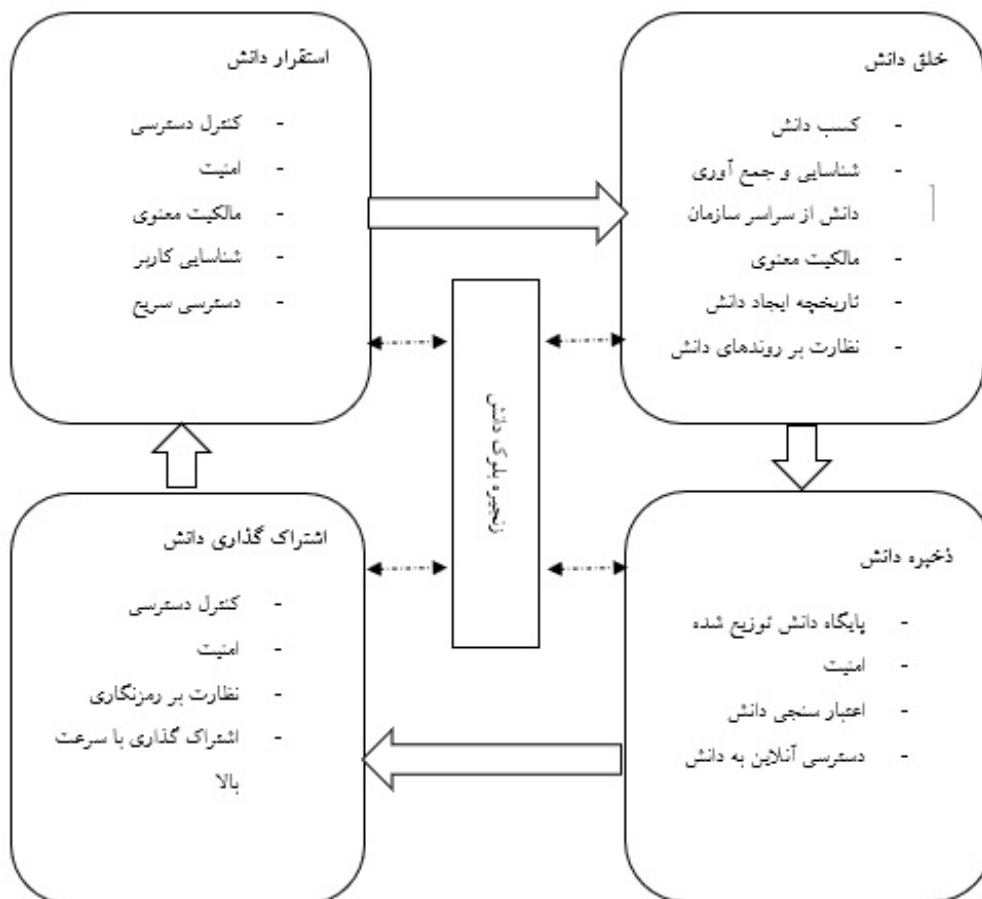
    def new_transaction(self, sender, recipient, amount):
        """
        Creates a new transaction to go into the next mined Block
        :param sender: <str> Address of the Sender
        :param recipient: <str> Address of the Recipient
        :param amount: <int> Amount
        :return: <int> The index of the Block that will hold this transaction
        """

        self.current_transactions.append({
            'sender': sender,
            'recipient': recipient,
            'amount': amount,
        })

        return self.last_block['index'] + 1
```

شکل ۶ فرایندی را نشان می‌دهد که در آن فرایندهای مدیریت دانش با دانش سازمانی بلاک‌چین در تعامل هستند. همان‌طور که مشاهده شد، تعامل دوطرفه فرایندهای مدیریت دانش مانند تولید، ذخیره، استقرار و به اشتراک‌گذاری دانش با دانش سازمانی بلاک‌چین، منجر به افزایش سرعت دسترسی، تسهیل فرایندها و ادغام آن‌ها در مدیریت دانش مبتنی بر بلاک‌چین می‌شود.

شکل ۶. فرآیند پیشنهادی مدیریت دانش مبتنی بر بلاک چین



با کمک فناوری بلاک چین، دانش را می‌توان به صورت جمعی ادغام و تأیید کرد (Li et al., 2018) تمام دانش ایجاد شده می‌تواند به یک پایگاه داده بلاک چین ارسال شود و برای هر کسی کاملاً شفاف باشد و توسط کاربران قابل استفاده باشد. پس از استخراج اولیه، داده‌ها را می‌توان با زمان‌بندی مشخص وارد یک بلاک چین کرد. برای یک زمان خاص پنهان می‌ماند و پس از آن داده‌های رمزگذاری شده در دسترس عموم قرار می‌گیرد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش تلاش شد که با استفاده از روش نظام‌مند، وضعیت مدیریت دانش در جهاد دانشگاهی و تأثیر استفاده از فناوری بلاک‌چین در مدیریت دانش که زیرمجموعه‌ای از منابع انسانی است بررسی شود. بدین منظور، تمام پژوهش‌های منتشرشده در حوزه بلاک‌چین و منابع انسانی بررسی شدند تا کاربردهای این فناوری و همچنین فرصت‌ها و چالش‌های پیش‌رو برای به‌کارگیری آن مشخص شود.

اگرچه در مرور پیشینه به استفاده از فناوری بلاک‌چین در منابع انسانی نظیر پژوهش‌های سیفاه و همکاران^۱ (۲۰۲۰)، شریمون و همکاران^۲ (۲۰۲۰)، کریست و هلیار^۳ (۲۰۲۱)، یثوم و همکاران^۴ (۲۰۲۱)، چیلاکوری و آتیلی^۵ (۲۰۲۱)، یی و همکاران^۶ (۲۰۲۲) پرداخته شده است اما پژوهش‌هایی که به‌طور هم‌زمان به استفاده از بلاک‌چین در مدیریت دانش پرداخته باشد، مشاهده نشد. تنها مطالعه نزدیک به این موضوع، پژوهشی است که اونسو (۲۰۱۹) با عنوان «انتخاب روش توسعه نرم‌افزار با رویکرد مدیریت منابع انسانی و طراحی سیستم جدید در پایگاه داده برنامه بلاک‌چین» است که نتایج این پژوهش نشان‌دهنده یک سکو است که می‌تواند برای نگهداری سوابق و تراکنش اسناد به‌صورت ایمن استفاده شود. در پژوهش‌های بادیاال و چودری^۷ (۲۰۱۹)، هولوتیک و همکاران^۸ (۲۰۱۹)، سیفاه و همکاران (۲۰۲۰)، شریمون و همکاران (۲۰۲۰)، جین و همکاران^۹ (۲۰۲۱)، یی و همکاران (۲۰۲۲) افزایش امنیت و اعتماد، کاهش هزینه، بهبود عملکرد در صورت استفاده از فناوری بلاک‌چین در مدیریت سازمانی را مورد تأکید قرارداد که با مؤلفه‌های شناسایی‌شده در این پژوهش هم‌خوانی داشته و نتایج حاصل از پژوهش حاضر را مورد تأیید قرار می‌دهند. در پژوهش‌هایی نظیر کریست و هلیار (۲۰۲۱)، شریمون و همکاران (۲۰۲۰)، یثوم و همکاران (۲۰۲۱) بر تثبیت اطلاعات محرمانه کارکنان در بدو استخدام جهت بازیابی سریع

1. Seyfah et al.
2. Sherimon et al.
3. Christ & Hiliar
4. Yeom et al.
5. Chilakuri & Atili
6. Yi et al.
7. Badial & Choudhary
8. Holotek et al.
9. Jin et al.

و مطمئن اطلاعات در مواقع لازم با استفاده از بلاک‌چین اشاره دارد که این مهم در این پژوهش نیز برای ذخیره دانش کارکنان در پایگاه داده بلاک‌چین موردنظر است.

پیاده‌سازی مدل بلاک‌چین مدیریت دانش طیف گسترده‌ای از نتایج را به همراه دارد، از جمله این که هر یک از نقش‌ها در شبکه (کارکنان سازمان) را می‌توان به‌عنوان موجودیتی با کد اختصاصی و عمومی شناسایی کرد که بلوک‌های ایجادشده دانش را تأیید می‌کند. در اجرای چنین پژوهش‌هایی، بلوک تا حدودی شکل می‌گیرد و به زنجیره دانش سازمان اضافه می‌شود. از سوی دیگر، دانشی که یک سازمان را تشکیل می‌دهد، به‌عنوان بلوکی تعریف می‌شود. با توجه به امنیت شبکه‌های بلاک‌چین، اطلاعات دانش ذخیره‌شده در بلاک‌ها حفاظت خواهد شد و امکان انتشار اطلاعات ناخواسته در خارج از سازمان وجود ندارد. در هر نقطه از شبکه که نیاز به دانش خاصی داشته باشد، در کمترین زمان در دسترس خواهد بود. با توجه به ثبت تمام دانش خاص در بلوک یا بلوک‌های مرتبط، برای مشاهده همه نقش‌های مؤثر بر آن و همچنین مراجع و فرایندهای استفاده‌شده برای دستیابی به آن اعمال می‌شود. درنهایت دانش فنی مربوط به آن حفظ می‌شود. لازم به ذکر است که تمامی تغییرات و نتایج در یک پدیده خاص ثبت و نگهداری می‌شود و در دسترس است؛ بنابراین از اجرای مجدد و صرف زمان و هزینه اضافی جلوگیری می‌کند. عوامل دیگری نیز می‌توانند در اجرا و توسعه این مدل نقش بسزایی داشته باشند، مانند باورهای مدیران در مورد ضرورت و اهمیت روش‌های انگیزشی (تأمین منابع مالی لازم)، تعریف موضوع در سطوح مختلف سازمان، تأکید بر اهمیت کار تیمی در سازمان و

وضعیت جهاد دانشگاهی در چهار حوزه ساختار، فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات و منابع انسانی به‌منظور پیاده‌سازی مدیریت دانش مورد ارزیابی قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که وضعیت ساختار و فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات در جهاد دانشگاهی در سطح متوسط و وضعیت منابع انسانی برای عملکرد مدیریت دانش مناسب است. پس از مشخص شدن وضعیت سازمان در خصوص پیاده‌سازی مدیریت دانش، طرحی پیشنهادی جهت پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از فناوری بلاک‌چین موردبحث قرار گرفت و مراحل پیاده‌سازی مدیریت دانش (شکل ۶) با استفاده از کدهای زبان برنامه‌نویسی پایتون ارائه گردید.

مزیت استفاده از روش پیشنهادی در مدیریت دانش نسبت به روش‌های موجود

مدیریت دانش شامل مدیریت و ذخیره مقادیر زیادی از اطلاعات حساس و اختصاصی است. اگر تدابیر امنیتی مناسبی وجود نداشته باشد، سازمان‌ها در معرض خطر دسترسی غیرمجاز، نقض داده‌ها یا سرقت مالکیت معنوی هستند. بلاک‌چین‌ها را می‌توان برای تغییرناپذیر کردن داده‌ها در هر صنعتی مورد استفاده قرار داد. از آن‌ها می‌توان برای ایجاد برنامه‌های غیرمتمرکز^۱، سیستم‌های مدیریت زنجیره تأمین، سیستم‌های رأی‌گیری و موارد دیگر استفاده کرد. استفاده از فناوری بلاک‌چین در مدیریت دانش نیز ممکن است ابزاری لازم برای سرعت بخشیدن به زمان تأیید اعتبار و استفاده مطلوب از دانش و برقراری امنیت اطلاعات شغلی باشد. اعتبار و دقت دانش در یک سیستم مدیریت دانش بسیار مهم است. بدون فرایندهای راستی آزمایی و اعتبارسنجی مناسب، خطر انتشار اطلاعات نادرست یا اطلاعات قدیمی وجود دارد که منجر به تصمیم‌گیری ضعیف یا اقدامات ناکارآمد می‌شود. به‌طور کلی، با توجه به اینکه به همراه جهانی‌شدن، نقش مدیریت دانش نیز پیوسته افزایش یافته و همواره سبب تغییر شرایط شرکت‌ها، ساختار سازمانی و نوآوری در فرهنگ و فناوری می‌شود، کارهای زیادی در حوزه مدیریت دانش برای بلاک‌چین وجود دارد.

محدودیت‌های پیش‌روی فناوری بلاک‌چین در مدیریت دانش

فناوری بلاک‌چین راه‌حل نوظهوری است که هنوز با بعضی چالش‌ها و مسائل ذاتی مواجه است در پژوهش طاهر دوست (۲۰۲۲)، ضعف پشتیبانی، عدم استفاده گسترده در سراسر جهان از فناوری بلاک‌چین، کمبود بودجه و نیاز به اثبات موفقیت، از چالش‌های پذیرش بالقوه فناوری بلاک‌چین و مانع استفاده از بلاک‌چین در مدیریت دانش شمرده شده است. محدودیت یکپارچگی با زیرساخت‌های فناوری اطلاعات موجود سازمان‌ها، اجرای غیراستاندارد فناوری بلاک‌چین و فقدان استانداردهای رایج برای پذیرش جریان اصلی فناوری بلاک‌چین، از جمله موانعی است که انتظار می‌رود بلاک‌چین در طول توسعه بیشتر با آن مواجه شود. از این‌رو، باید استانداردهای متعاقب و ایدئال جهانی توسعه پیدا کند.

پیشنهاد

با عنایت به اینکه یکی از مأموریت‌های اصلی جهاد دانشگاهی به‌عنوان نهادی انقلابی تولید دانش در کشور و تبع آن حفاظت و نگهداری آن است پیشنهاد می‌گردد پژوهشگران در مراکز تابع تخصصی جهت حفاظت از تولیدات دانشی متخصصین این نهاد، در مراکزی مانند مرکز ملی ذخایر ژنتیکی و زیستی ایران، پژوهشکده سرطان پستان (معمد)، پژوهشکده رویان، پژوهشکده گیاهان دارویی و... از فناوری بلاک‌چین برای نگهداری و ثبت اطلاعات دانشی خود استفاده نمایند و مدل ارائه‌شده را پیاده‌سازی و نتایج آن را با مدل‌های مدیریت دانش سنتی مقایسه کنند.

تعارض منافع

تعارض منافع ندارم.

سپاسگزاری

از تمامی صاحب‌نظران و خبرگان بال‌أخص مجموعه جهاد دانشگاهی که در پیشبرد اهداف این پژوهش ما را یاری کردند کمال تشکر و قدردانی را داریم.

منابع

- اخوان، پیمان و فیلسوفیان، مریم. (۱۳۹۸). طراحی یک سیستم فازی خبره برای انتخاب استراتژی مدیریت دانش مناسب مطابق با مدل APO و استراتژی‌های مدیریت دانش Bloodgood: مطالعه موردی. *مجله سیستم‌های مدیریت اطلاعات و دانش*، ۴۸ (۲)، ۹۹-۱۰۰. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1725365>
- اخوان، پیمان و زاهدی، محمدرضا. (۱۳۹۷). عوامل حیاتی موفقیت در مدیریت دانش در بین سازمان‌های پروژه‌محور: تحلیل چند موردی. *مجله IUP مدیریت دانش*، ۱۲ (۱)، ۲۰-۳۸. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=253914>
- جعفری، مصطفی، اخوان، پیمان و اسحق، سید حجت‌الله. (۱۳۹۷). تأثیر عوامل فردی و محیطی بر روی عوامل شکل‌دهنده اشتراک دانش شامل تمایل، قصد و رفتار با نقش تعدیل‌گر تحصیلات. *نشریه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۵ (۱۶)، ۲۱-۴۶. <https://doi.org/10.22054/jks.2019.33889.1192>

References

- Akhavan, P., & Hosseini, M. (2021). Determinants of Knowledge Sharing in Knowledge Networks: A Social Capital Perspective. *The IUP journal of knowledge management*, 13(1), 7-24. [In Persian]
- Akhavan, P., & Philsoophian, M. (2020). Designing an expert fuzzy system to select the appropriate knowledge management strategy in accordance with APO model and Bloodgood KM strategies: a case study, VINE. *Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 48(2), 99-100. [In Persian]
- Akhavan, P., & Zahedi, M.R. (2019). Critical success factors in knowledge management among project-based organizations: a multi-case analysis. *The IUP journal of knowledge management*, 12(1), 20-38. [In Persian]
- Akhavan, P., Ghosvandi, S., & Abdali, R. (2020). Knowledge sharing and its impact on knowledge creation, *Journal of information and knowledge management*, 11(2), 101-113. [In Persian]
- Akram, S. V., Malik, P. K., Singh, R., Anita, G., & Tanwar, S. (2020). Adoption of blockchain technology in various realms: Opportunities and challenges. *Security and Privacy*, 3(5), 20-25. <https://doi.org/10.1002/spy2.109>
- Badyal, S., & Chowdhary, A. (2019). Alumnichain: Blockchain-based records verification service. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE)*, 8(12), 4296-4299. <https://doi.org/10.35940/ijitee.L2715.1081219>
- Chillakuri, B., & Attili, V. P. (2021). Role of blockchain in HR's response to new-normal. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(5), 2363-2375. <https://doi.org/10.1108/IJOA-01-2021-2633>
- Christ, K. L., & Helliard, C. V. (2021). Blockchain technology and modern slavery: Reducing deceptive recruitment in migrant worker populations. *Journal of Business Research*, 131, 112-120. DOI: [10.1016/j.jbusres.2021.03.065](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.03.065)
- Guo, J., Wang, D., Montenegro-Marin, C. E., & Garcia-Diaz, V. (2021). Design and research of intelligent screening system for graduate recruitment based on big data assisted ontology-based blockchain design. *Journal of Internet*

- Technology, 22(6), 1429-1442.
<https://doi.org/10.53106/160792642021112206019>
- Heath, J. (2013). Harvesting and using corporate Knowledge. *Work study*, 32(10), 128-135.
- Hegadekatti, K. (2021). *Blockchain and human resources management*. SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3232203>
- Holotiuk, F., Pisani, F., & Moormann, J. (2019). Radicalness of blockchain: An assessment based on its impact on the payments industry. *Technology Analysis & Strategic Management*, 31(8), 915-928.
<https://doi.org/10.1080/09537325.2018.1504762>
- Ingold, P. V., & Langer, M. (2021). The effects of blockchain, social media, and classical resumes on resume fraud and applicant reactions to resumes. *Computers in Human Behavior*, 114, 106573.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106573>
- Jain, G., Sharma, N., & Shrivastava, A. (2021). Enhancing training effectiveness for organizations through blockchain-enabled training effectiveness measurement (BETEM). *Journal of Organizational Change Management*, 34(2), 439-461.
<https://doi.org/10.1108/JOCM-09-2020-0280>
- Khandelwal, H., Mittal, K., Agrawal, S., & Jain, H. (2020). Certificate verification system using blockchain. In V. Gunjan, S. Senatore, A. Kumar, X. Z. Gao, & S. Merugu (Eds.), *Advances in Cybernetics, Cognition, and Machine Learning for Communication Technologies* (pp. 251-257). Lecture Notes in Electrical Engineering, Vol. 643. Springer.
https://doi.org/10.1007/978-981-15-3125-5_27
- Kraft, D. (2016). Difficulty control for blockchain-based consensus systems. *Peer-to-Peer Networking and Applications*, 9(2), 397-413.
<https://doi.org/10.1007/s12083-015-0347-x>
- Lee, Z., Wang, W. M., Liu, G., Liu, L., He, J., & Huang, G. Q. (2018). Toward open manufacturing: A cross-enterprises knowledge and services exchange framework based on blockchain and edge computing. *Industrial Management & Data Systems*, 118(1), 303-320. <https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2017-0371>
- Li, G., Yan, S., Yuan, L., & Zhang, H. (2021). System design of archives management based on blockchain technology. *Journal of Physics: Conference Series*, 1792(1), 012031. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1792/1/012031>
- Li, L., Zhang, H., & Dong, Y. (2021). Mechanism construction of human resource management based on blockchain technology. *Journal of Systems Science and Information*, 9(3), 310-320. <https://doi.org/10.21078/JSSI-2021-310-320>
- Maponya, P. (2019). Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries.
- Markopoulos, E., Kirane, I.S., Balaj, D., Vanharanta, H. (2019). Artificial Intelligence and Blockchain Technology Adaptation for Human Resources Democratic Ergonomization on Team Management. In Ahram, T., Karwowski, W., Pickl, S., and Taiar, R. (eds.) *Human Systems Engineering and Design II: Proceedings of the 2nd International Conference on Human Systems Engineering and Design (IHSED2019): Future Trends and Applications*, September 16-18, 2019, Universität der Bundeswehr München, Munich, Germany. (pp. pp. 445-455). Springer: Cham, Switzerland.
- Michailidis, M.P. (2020). The Challenges of AI and Blockchain on HR Recruiting Practices. *Cyprus Review*, 30(2) 111-123.
- Nofer, M., Gomber, P., Hinz, O., & Schiereck, D. (2020). Blockchain. *Business & Information Systems Engineering*, 59(3), 183-187.

- Nonaka, I. (2019). Empathy-based Management for Innovation. *The Journal of Science Policy and Research Management*, 34(1), 2–3. https://doi.org/10.20801/jsrpim.34.1_2
- Nonaka, I., Toyama, R., & Konno, N. (2000). SECI, Ba and Leadership: a unified model of dynamic Knowledge creation. *long Rang Planning*, 10(2), 320-345.
- Oh, J., & Shong, I. (2018). A case study on business model innovations using Blockchain: focusing on financial institutions. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(3), 335-344.
- Oncu, K. (2019). Software Development Methodology Selection with Human Resource Management Approach and a New System Design on Database: Blockchain Application. *Quantrade Journal of Complex Systems in Social Sciences*, 1(1), 28-39. <https://dergipark.org.tr/en/pub/quantrade/issue/49567/582106>
- Onder, I., & Treiblmaier, H. (2018). Blockchain and tourism: Three research propositions. *Annals of Tourism Research*, 72(C), 180-182.
- Peters, G., Panayi, E., & Chapelle, A. (2015). Trends in cryptocurrencies and blockchain technologies: A monetary theory and regulation perspective. *Journal of Financial Perspectives*, 3(3), 120-145.
- Piccoli, G., Ahmad, R., & Ives, B. (2018). Knowledge management in academia: A proposed framework. *Journal of Information Technology and Management*, 18(4), 229-245.
- Rowley, J. (2018). Is higher education ready for knowledge management? *International Journal of Educational Management*, 14(7), 325-332.
- Savelyev, A. (2019). Copyright in the blockchain era: Promises and challenges. *Computer Law & Security Review*, 34(3), 550-561.
- Sherimon, V., Sherimon, P.C., & Ismaeel, A. (2020). JobChain: An Integrated Blockchain Model for Managing Job Recruitment for Ministries in Sultanate of Oman. *International Journal of Advanced Computer Science and Application*, 11(2), 403-409. DOI: [10.14569/IJACSA.2020.0110252](https://doi.org/10.14569/IJACSA.2020.0110252)
- Sifah, E.B., Xia, H., Cobblah, C.N.A., Xia, Q., Gao, J., & Du, X. (2020). BEMPAS: a decentralized employee performance assessment system based on blockchain for smart city governance. *IEEE Access*, 8, 99528-99539.
- Taherdoost, H. (2022). A critical review of blockchain acceptance models—Blockchain technology adoption frameworks and applications. *Computers*, 11(2), 24. <https://doi.org/10.3390/computers11020024>.
- Tian, F. (2020). *An agri-food supply chain traceability system for China based on RFID and blockchain technology. Proceedings of the 13th International Conference on Service Systems and Service Management*, 110(5), 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICSSSM.2016.7538424>
- Weber, I., Xu, X., Riveret, R., Governatori, G., Ponomarev, A., & Mendling, J. (2016). *Untrusted business process monitoring and execution using blockchain*. In *Proceedings of the 14th International Conference on Business Process Management (BPM 2016)* (pp. 329–347). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-45348-4_19
- Wisskirchen, G., Biacabe, B.T., Bormann, U., Muntz, A., Niehaus, G., Soler, G.J., & von Brauchitsch, B. (2019). Artificial intelligence and robotics and their impact on the workplace. *IBA Global Employment Institute*, 11(5), 49-67.
- Xu, M., Chen, X., & Kou, G. (2019). A systematic review of blockchain. *Financial Innovation*, 5(1), 1-14.
- Yeom, S., Kim, H., & Lee, J. (2021). Blockchain-based employment contract system architecture allowing encrypted keyword searches. *Electronics*.

Zheng, Z., Xie, S., Dai, H.N., Chen, X., & Wang, H. (2018). Blockchain challenges and opportunities: A survey. *International Journal of Web and Grid Services*, 14(4), 352-375. DOI: [10.1504/IJWGS.2018.095647](https://doi.org/10.1504/IJWGS.2018.095647)

Investigating the Impact of the Intergenerational Culture of the Organization on Innovation with the Mediating Role of Knowledge Sharing (Case Study: Employees of Shiraz University)

**Saleh Talebi
Kelishmi** 

M.A. in Educational Administration, Shiraz University, Shiraz, Iran. E-mail: talebisaleh@yahoo.com

**Ghodratollah
Mohammadi** 

Ph.D. in Educational Administration, Shiraz University, Shiraz, Iran. E-mail: mehranmhmd@yahoo.com

**Mohammad
Razzaghi** * 

Corresponding Author, Ph.D. in Educational Administration, Urmia University, Urmia, Iran. E-mail: m.razzaghi4673@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of the current research was to investigate the impact of the intergenerational culture of the organization on innovation with the mediating role of knowledge sharing among employees of Shiraz University. The research method is descriptive correlation type. The statistical population of the research included all the employees of Shiraz University in the number of 700 people, of which 248 people were selected using simple random sampling method. The tools of this research included the intergenerational culture questionnaire of King and Brandt (2017), knowledge sharing by van den Hoof and de Ryder (2004), and Holman et al.'s (2012) innovative behavior. The content validity of the questionnaires was approved by the experts and the reliability of the questionnaires was estimated by Cronbach's alpha method as 0.91, 0.81 and 0.84 respectively. Data analysis was done at two descriptive and inferential levels including Pearson correlation coefficient and structural equation model. The results of the research showed that the existence of an intergenerational constructive culture has a positive and significant effect on the growth of knowledge sharing behavior. In addition, knowledge sharing behavior also has a positive and significant effect on the growth of employees' innovation. Also, intergenerational culture in university has a positive but insignificant effect on employee innovation. Therefore, the intergenerational culture in the university can influence the innovation of the employees due to the knowledge sharing behavior.

Keywords: intergenerational culture, knowledge sharing, employees' innovation, Shiraz University

Cite this Article: Talebi Kelishmi, S., Mohammadi, Gh., & Razzaghi, M. (2025). Investigating the Impact of the Intergenerational Culture of the Organization on Innovation with the Mediating Role of Knowledge Sharing (Case Study: Employees of Shiraz University). *Knowledge Retrieval and Semantic systems*, 12(44), 69-96. <https://doi.org/10.22054/jks.2024.78074.1640>



© 2016 by Allameh Tabataba'i University Press
Publisher: Allameh Tabataba'i University Press

1. Introduction

In today's organizational world, different generations of employees work and engage in activities alongside each other. Generations that differ from each other mainly in terms of knowledge, values, and skills, and these differences have also affected their behaviors. Some believe that the existence of intergenerational differences in organizations can be a source of tension and conflict and have a negative impact on organizational performance. However, studies show that today, a successful organization is one that is able to manage the diversity of generations in the organization and create an environment of cooperation by creating an intergenerational culture and responding to the diverse needs of each generation of employees. Intergenerational culture means creating values and beliefs among people in an organization that enable them to tolerate people of different ages from different generations, so that they can respect each other's opinions, interact and communicate positively, and use each other's abilities to improve organizational work and activities. Innovation is an important and vital factor for organizations to create value and sustainable competitive advantage in today's complex and changing environment. It seems that one of the effective factors in the emergence of innovation is knowledge and information, which can be created in various ways, including knowledge sharing. Knowledge sharing should occur between employees of different generations. Generations that are mainly different from each other in terms of knowledge, values, and skills, and effective interaction between them requires the existence of an intergenerational culture in the organization. Therefore, due to the importance of the subject, the present study seeks to answer the question: Does the intergenerational culture of the organization affect innovation with the mediating role of knowledge sharing among Shiraz University employees?

2. Literature Review

So far, various studies have been conducted on each of the variables studied in the study, and some of the most important ones have been briefly mentioned. Research by Cohen (2006) and Ropes (2011) showed that dimensions of intergenerational culture have a positive and significant effect on the growth of individuals' innovation. Also, Chen

et al. (2014) and Li and Hong (2014) concluded in their research that knowledge sharing has a positive and significant effect on individuals' innovation. Sívén and Ivantsova (2017), Brčić and Mihelič (2015), Harvey (2012), and Burris (2012) found that different dimensions of intergenerational culture can have a positive and significant impact on knowledge sharing. The findings of Al-Ahmad, Easa, and Mostapha (2020) indicate that there is a positive and significant relationship between knowledge sharing and knowledge and innovation in production and process.

3. Methodology

The research method is a descriptive correlation type. The statistical population of the research included all the employees of Shiraz University, a total of 700 people, of which 248 people were selected using a simple random sampling method. The tools of this research included the intergenerational culture questionnaire of King and Brandt (2017), knowledge sharing by van den Hoof and de Ryder (2004), and Holman et al.'s (2012) innovative behavior. The content validity of the questionnaires was approved by the experts, and the reliability of the questionnaires was estimated by Cronbach's alpha method as 0.91, 0.81 and 0.84, respectively. Data analysis was done at two descriptive and inferential levels, including the Pearson correlation coefficient and the structural equation model.

4. Results

The results of the research showed that the existence of an intergenerational constructive culture has a positive and significant effect on the growth of knowledge-sharing behavior. In addition, knowledge-sharing behavior also has a positive and significant effect on the growth of employees' innovation. Also, intergenerational culture in the university has a positive but insignificant effect on employee innovation. Therefore, the intergenerational culture in the university can influence the innovation of the employees due to the knowledge-sharing behavior.

5. Discussion

Today, in organizations, different generations of employees with different beliefs and values work together. Failure to properly manage

such differences can cause disruption and create tension and conflict in organizations. However, the existence of a correct intergenerational culture in the organization can not only prevent such conflicts from occurring, but can also guide such diversity in organizations in a way that leads to improved work and organizational activities. Based on the results obtained, intergenerational culture has a positive and significant effect on the development of knowledge-sharing behavior. This finding means that the more the values and beliefs among the organization's people tend toward tolerance of people of different ages and generations, respect for each other's opinions, positive interaction and communication between different generations, avoidance of intergenerational stereotypes, and creating a platform for the growth, promotion, and retention of employees from different generations, the more the platform for constructive interaction and knowledge sharing between individuals is provided. Another finding of this research is the positive and significant impact of knowledge-sharing behavior on the growth of employee innovation. Therefore, knowledge sharing can provide the basis for creating and implementing new ideas and benefiting the organization by providing individuals with a set of necessary and up-to-date knowledge and information. Another finding of this research is the positive but insignificant effect of intergenerational culture in the university on employee innovation. Based on this and other research findings, although intergenerational culture can have a positive impact on the innovation of university employees, this impact is not direct but occurs indirectly through knowledge sharing. The reason for this finding may be in the nature of innovation, because innovation requires up-to-date knowledge and information. Therefore, knowledge sharing can facilitate this. However, knowledge sharing also requires cooperation and interaction between individuals and their willingness to share their knowledge with others, which can also be influenced by the existence of an intergenerational culture.

6. Conclusion

Considering the above, it can be concluded that the existence of an intergenerational culture in the university, i.e. a culture in which respect for the values and beliefs of all generations, intergenerational interactions and collaborations, acceptance and promotion of employees of different generations, and retention are valued, can pave

the way for the growth of knowledge sharing behavior and have a positive and meaningful impact on knowledge sharing. Also, the growth of knowledge-sharing behavior among university employees can have a positive and significant impact on the emergence of innovation among employees. In addition, intergenerational culture in universities can affect the growth of innovation through knowledge-sharing behavior.

Acknowledgments

We are grateful for the kindness and cooperation of the staff of Shiraz University, who paved the way for this research with their mutual understanding and support.



بررسی تأثیر فرهنگ بین‌نسلی سازمان بر نوآوری با نقش واسطه‌ای تسهیم دانش (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه شیراز)

کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران. رایانامه:

talebisaleh@yahoo.com

دانش آموخته دکترای مدیریت آموزشی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران. رایانامه:

mehranmehmd@yahoo.com

نویسنده مسئول، دانش آموخته دکترای مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران. رایانامه:

m.razzaghi4673@gmail.com

صالح طالبی کلیشمی

قدرت الله محمدی

محمد رزاقی *

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر فرهنگ بین‌نسلی سازمان بر نوآوری با نقش واسطه‌ای تسهیم دانش در بین کارکنان دانشگاه شیراز بود. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان دانشگاه شیراز به تعداد ۷۰۰ نفر بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۴۸ نفر انتخاب شدند. ابزارهای این پژوهش شامل پرسش‌نامه فرهنگ بین‌نسلی کینگ و برانت (۲۰۱۷)، تسهیم دانش ون دن هوف و دی رایدر (۲۰۰۴) و رفتار نوآورانه هولمن و همکاران (۲۰۱۲) بود. روایی محتوایی پرسش‌نامه‌ها مورد تأیید صاحب‌نظران قرار گرفت و پایایی پرسش‌نامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۱، ۰/۸۱ و ۰/۸۴ برآورد شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی مشتمل بر ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که وجود فرهنگ سازنده بین‌نسلی، تأثیر مثبت و معناداری بر رشد رفتار تسهیم دانش دارد. به علاوه، رفتار تسهیم دانش نیز تأثیر مثبت و معناداری بر رشد نوآوری کارکنان دارد. همچنین، فرهنگ بین‌نسلی در دانشگاه تأثیر مثبت اما غیرمعنادار بر نوآوری کارکنان دارد؛ بنابراین، فرهنگ بین‌نسلی در دانشگاه به واسطه رفتار تسهیم دانش، می‌تواند نوآوری کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد.

کلیدواژه‌ها: فرهنگ بین‌نسلی، تسهیم دانش، نوآوری کارکنان، دانشگاه شیراز

استناد به این مقاله: طالبی کلیشمی، صالح، محمدی، قدرت‌الله، و رزاقی، محمد. (۱۴۰۴). بررسی تأثیر فرهنگ بین‌نسلی سازمان بر نوآوری با نقش واسطه‌ای تسهیم دانش (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه شیراز). *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۱۲ (۴۴)، ۶۹-۹۶. <https://doi.org/10.22054/jks.2024.78074.1640>



مقدمه

در دنیای سازمانی امروز، نسل‌های مختلف از کارکنان در کنار یکدیگر به کار و فعالیت مشغول‌اند. نسل‌هایی که عمدتاً از دیدگاه دانشی، ارزشی و مهارتی با یکدیگر متفاوت بوده و همین تفاوت‌ها، رفتارهای آنان را نیز تحت تأثیر قرار داده است. برخی معتقدند وجود تفاوت‌های بین‌نسلی در سازمان‌ها می‌تواند منشأ تنش و تعارض باشد و اثر منفی بر عملکرد سازمان داشته باشد؛ اما بررسی‌ها نشان می‌دهد که امروزه سازمانی موفق است که قادر باشد تنوع نسل‌ها در سازمان را مدیریت کند و با ایجاد فرهنگ بین‌نسلی و پاسخ به نیازهای متنوع هر نسل از کارکنان، محیطی توأم با همکاری ایجاد نماید (Fraone et al., 2008). فرهنگ بین‌نسلی به معنی ایجاد ارزش‌ها و باورهایی بین افراد سازمان است که آنان را قادر به تحمل افراد سنین مختلف از نسل‌های گوناگون نماید تا ضمن احترام به عقاید یکدیگر، با تعامل و ارتباطات مثبت، از توانایی‌های یکدیگر جهت بهبود کار و فعالیت‌های سازمانی استفاده کنند (King & Bryant, 2017). با ایجاد چنین شرایطی، وجود تنوع نسلی، نه تنها تهدید محسوب نمی‌شود، بلکه می‌تواند به‌عنوان یک فرصت در جهت بهبود عملکرد سازمان موردتوجه قرار گیرد.

همان‌گونه که ذکر گردید، بین نسل‌های مختلف از نظر دیدگاه و رویکرد نسبت به مسائل مختلف، تفاوت وجود دارد. درحالی‌که کارکنان نسل‌های پیشین در سازمان‌ها، دارای تجارب ارزنده و فراوان بوده و وفاداری آنان به سازمان بیشتر است، کارکنان نسل جوان تعهد سازمانی کمتری داشته و علاقه به کار مستمر در یک سازمان را ندارند. بااین‌حال این نسل از نظر کارآفرینی و سواد فناوری از نسل‌های پیشین خود سبقت گرفته‌اند. برخلاف نسل‌های قدیمی که تمایل به فعالیت‌های اجتماعی دارند، نسل جوان کارکنان اغلب در حال رقابت با یکدیگر و اثبات برتری خود هستند. همین تفاوت‌های دیدگاهی بین نسل‌های مختلف در سازمان می‌تواند منجر به تعارض و تنش در سازمان شده و عملکرد سازمان را کاهش دهد. در این شرایط، مدیریت به شیوه سنتی و نادیده گرفتن تفاوت نسل‌ها و در نتیجه عدم توجه به ایجاد فرهنگ سازنده و مثبت بین نسلی می‌تواند منجر به ایجاد تنش و تعارض بین‌نسلی در سازمان گردد (Hutchings & McGuire, 2006). در یک بررسی دقیق‌تر

از ویژگی نسل‌های سازمانی، می‌توان بیان نمود که نسل سنت‌گرایان^۱ در سازمان که بعضی مواقع به نام‌های «جانبازان» یا «بزرگ‌ترین نسل» هم شناخته می‌شود شامل متولدین بین سال‌های ۱۹۲۲ تا ۱۹۴۵ است؛ سال‌هایی که بسیاری از افراد این گروه یا به‌طور مستقیم با جنگ جهانی دوم درگیر بوده‌اند یا تحت تأثیر آن قرار گرفته‌اند. این نسل در خانواده‌هایی سنتی همراه با پدر و مادرشان بزرگ شده‌اند و معمولاً مادر آن‌ها برای نگهداری از کودکان خود، خانه‌دار بوده است. همچنین این گروه با شرایط خیلی سخت اقتصادی روبه‌رو بودند و به همین دلیل، معمولاً افرادی صرفه‌جو هستند. فقط به این دلیل کار می‌کنند که خودشان می‌خواهند. بعضی از آن‌ها، فقط می‌خواهند عضوی از یک شبکه اجتماعی و بعضی دیگر، تصمیم دارند برای دوران بازنشستگی خود پول بیشتری پس‌انداز کنند (ضیائی و نرگسیان، ۱۴۰۲). بی‌بی بومر^۲ (کودک نسل انفجار) شامل متولدین بین سال‌های ۱۹۴۶ تا ۱۹۶۴ میلادی است. این نسل بسیار خواهان مشارکت در فرایند تصمیم‌گیری‌ها هستند و بیشتر به دنبال رهبری دیگران هستند (Haynes, 2011). بی‌بی بومرها به خاطر تعداد بسیار زیادشان، نسل بسیار رقابتی هستند؛ چراکه به‌طور ناگهانی افراد زیادی بودند که در یک رده سنی، برای جایگاه‌های شغلی و ارتقای شغلی با یکدیگر رقابت شدیدی کردند. در نتیجه، نسل بی‌بی معمولاً عقیده دارد که کارمندان جوان و کم‌تجربه، باید قبل از این که به شغل دلخواه و عنوان شغلی رؤیایی خود برسند، سختی بکشند و تجربه کافی به دست آورند. بی‌بی بومرها به‌خاطر ذهنیت قدیمی‌ای که دارند، درآمد و فرصت‌های رقابتی برای پیشرفت در کار یا مسیر شغلی، موضوعاتی نیست که به آن‌ها انگیزه دهد (McCrindle & Fel, 2019). کارکنان نسل ایکس^۳ که متولدین بین سال‌های ۱۹۶۵ تا ۱۹۸۰ میلادی را شامل می‌شود، به دنبال دریافت بازخوردهای مستقیم و آنی درباره کیفیت نحوه انجام کار خود هستند (Hammill, 2005). می‌توان گفت تا عصر حاضر، افراد این نسل تحصیل کرده‌ترین افراد هستند. افراد نسل ایکس، معمولاً تمایل دارند مستقل کار کنند و از مدیریت خرد لذت نمی‌برند. این گروه برخلاف روحیه رقابت‌جو خانواده‌شان که از نسل بی‌بی بومرها هستند، تلاش می‌کنند تا در زندگی و شغل خود به ثبات برسند. افراد این نسل، معمولاً روحیه کارآفرینی دارند و خود را به‌خوبی

1. Traditionalists

2. Baby boomer

3. X

با تغییرات و تکامل فناوری تطبیق می‌دهند (McCrindle & Fell, 2019). نسل وای^۱ یا نسل سایبری که شامل متولدین ۱۹۸۱ تا ۲۰۰۰ میلادی بوده و نسل جوان سازمان‌ها را تشکیل می‌دهند، آغازگر زندگی مدرن با استفاده از دسترسی آزاد و دریافت سریع اطلاعات و انتقال آن و به کارگیری فناوری در همه ابعاد زندگی هستند (Tirziu & Vrabie, 2016). آن‌ها با فناوری رابطه بسیار خوبی برقرار می‌کنند. به دلیل ذات اجتماعی آن‌ها، این نسل معمولاً از کار تیمی لذت می‌برد و دوست دارد احساس ارزشمندی در سازمان داشته باشد (McCrindle & Fell, 2019). پرنسکی^۲ (۲۰۱۰) معتقد است که این نسل جوان، غرق در فناوری‌های دیجیتال بوده و همین عامل باعث رفتار متفاوت در این نسل نسبت به نسل‌های قبل شده است. این نسل متفاوت فکر کرده، متفاوت یاد می‌گیرند و عادت و رفتارهای اجتماعی متفاوتی دارند و بر این اساس انتظارات متفاوتی در زمینه زندگی و کار دارند. به گونه‌ای که رویکردشان به کار، جمع‌گرایی و مشارکتی است. این نسل انتظارات بالایی در زمینه کار داشته و بسیار هدف‌محور و موفقیت‌مدار است. این نسل تمایل به انجام هم‌زمان چند کار را داشته و خواهان کار و همکاری با افراد خلاق هستند (Haynes, 2011). نسل هزاره (نسل زد)^۳ که این گروه را نسل زد، نسل مجدد یا نسل هزاره می‌نامند، این نسل، گروه بعدی‌ای هستند که وارد نیروی کار می‌شوند. افراد این نسل، از سال ۲۰۰۰ تاکنون به دنیا آمده‌اند. هنوز درباره سبک کاری این نسل اطلاعات دقیقی وجود ندارد ولی به‌طور کلی زندگی این افراد، مثل نسل وای با فناوری ادغام شده است، بنابراین، کاملاً منطقی به نظر می‌آید که فکر کنیم نسل هزاره، از محیط کاری منعطف و توانایی استفاده از فناوری‌های متفاوت برای برقراری ارتباط لذت می‌برد (ضیائی و نرگسیان، ۱۴۰۲).

لازم به ذکر است که در سال‌های اخیر، توجه زیادی به موضوع تفاوت‌های نسلی در سازمان‌ها شده است. با وجود اهمیت زیاد این موضوع، پژوهش‌های اندکی در این زمینه به‌خصوص در رابطه با ایجاد فرهنگ بین‌نسلی صورت گرفته است (King & Bryant, 2017). با این حال بررسی‌ها نشان می‌دهد که عدم وجود فرهنگ بین‌نسلی مثبت در سازمان می‌تواند منجر به مسائلی در زمینه فعالیت‌های تیمی، ارتباط بین کارکنان نسل جوان و مسن‌تر شود و اثربخشی برنامه‌ها و خدمات سازمان را کاهش دهد (Kleins et al., 2009). به نظر

1. Y

2. Prensky

3. Z

می‌رسد که وجود ارتباطات سازنده و مثبت بین‌نسلی و قبول تفاوت‌های نسلی از سوی کارکنان که می‌تواند نتیجه وجود فرهنگ بین‌نسلی در سازمان باشد، منجر به نتایج مثبت مختلفی از جمله جریان آزاد اطلاعات بین نسل‌های مختلف می‌گردد (Hillman, 2014)؛ بنابراین، شاید بتوان بیان نمود که مدیریت فرهنگ سازمان در جهت ایجاد فرهنگ سازنده بین‌نسلی می‌تواند منجر به تسهیم دانش بین نسل‌های مختلف شده و سازمان را از پیامدهای مثبت آن بهره‌مند سازد.

واقعیت دنیای متغیر امروز این است که کسب و گردآوری دانش به‌صورت فردی، امری دشوار و در برخی موارد غیرممکن است؛ زیرا هرروز فناوری و روش‌های جدید کاری مطرح می‌شود (Fox et al., 2015). در چنین شرایطی کارکنان برای این که کارهای خود را به‌درستی انجام دهند، می‌بایست به مجموعه‌ای از دانش و اطلاعات دست یابند و آن‌ها را به‌روزرسانی کنند که این کار به‌وسیله مکانیسم‌های مختلفی انجام می‌شود و یکی از مهم‌ترین آن‌ها، تسهیم دانش و اطلاعات بین کارکنان است (Nesheim & Gressgard, 2014). کارکنانی که از نسل‌های مختلف بوده و با یکدیگر اختلاف دیدگاه دارند و همین عامل اگر به‌درستی مدیریت نشود، می‌تواند مانع تسهیم دانش گردد. به‌طور کلی دانشی که بین افراد تبادل می‌شود به دودسته ضمنی و آشکار تقسیم می‌گردد. دانش آشکار درون هر سازمانی می‌تواند به‌وسیله قوانین، برنامه‌ها، داده‌ها و آمارها، مدل‌ها و دیگر اشکال ارائه شود و عمدتاً در مخازن دانشی که مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های دانش‌محور هدایت و مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد، ذخیره می‌شود. درحالی‌که دانش ضمنی اغلب تجربه‌محور بوده و در شرایط خاصی ایجاد شده و بیان و تسهیم آن ممکن است دشوار باشد (Liu et al., 2011). به‌هرحال، تسهیم دانش بایستی در هر دو حیطه دانش آشکار و ضمنی اتفاق بیفتد؛ اما مطالعات نشان داده است هنگامی که افراد به این باور می‌رسند که با موضوعی آشنایی نداشته و یا اهمیت کسب اطلاعات درزمینه به خصوص را نمی‌دانند، احتمالاً از تسهیم دانش خودداری خواهند کرد. این در حالی است که کیفیت روابط و وجود اعتماد بین افراد می‌تواند در تمایل آن‌ها به تسهیم دانش مؤثر باشد (Chen et al., 2014; Pinjani & Palvia, 2013; Acker et al., 2014). تسهیم دانش در سازمان‌ها می‌تواند راهکاری برای مدیریت سرمایه‌های فکری و جهت‌دهی به شیوه‌های کاری کارکنان به‌وسیله میسرسازی ارائه ایده‌ها، ابزارها، خدمات و فرایندهای جدید باشد و منجر به موفقیت

سازمان‌ها در تحقق اهداف آن‌ها گردد (Lee & Hong, 2014). تسهیم دانش در سازمان‌ها به یادگیری سریع‌تر فردی و سازمانی منجر گشته، خلاقیت را افزایش و به بهبود عملکرد فرد و سازمان منجر می‌شود. تسهیم دانش، به‌عنوان فرایند شناسایی، توزیع و بهره‌برداری از دانش موجود به‌منظور حل مطلوب‌تر مسائل نسبت به گذشته تعبیر می‌شود (Jiacheng et al., 2019). در سازمانی که از فرهنگ تسهیم دانش برخوردار است، افراد ایده‌ها و بینش‌های خود را با دیگران تسهیم می‌کنند؛ زیرا به‌جای این که مجبور به این کار باشند؛ آن را یک فرایند طبیعی می‌دانند. بنابراین، باید در بین اعضای سازمان این انگیزه را به وجود آورد که بدون ترس از دست دادن موقعیت خود به تسهیم دانش در سازمان بپردازند (فرمی‌فراهمی و آرای، ۱۴۰۲). به نظر می‌رسد که تسهیل و بسترسازی تسهیم دانش در سازمان‌ها به شیوه‌های مختلف از جمله ایجاد فرهنگ بین‌نسلی، می‌تواند منجر به توانمندی و احساس خودکارآمدی افراد در خلق و اجرای نوآوری گردد.

نوآوری به‌عنوان عامل مهم و حیاتی برای سازمان‌ها به‌منظور ایجاد ارزش و مزیت رقابتی پایدار در محیط پیچیده و متغیر امروزی است (اسدی و همکاران، ۱۳۹۸). لازاروتی و مانزینی^۱ (۲۰۱۳)، نوآوری سازمانی را ارائه ایده‌های جدید در زمینه تمامی امور سازمان‌ها یعنی فرایندها و تولید کالاها و خدمات می‌دانند. درواقع، نوآوری عبارت است از خلق و اجرای ایده‌ها، محصولات، خدمات، فرایندها و سیاست‌های جدید. دو مؤلفه مهم رفتارهای نوآورانه شامل تولید و آزمایش ایده‌ها و اجرای آن است. تولید و آزمایش ایده‌ها شامل بررسی زمینه و مشکلات و یافتن ایده‌ها و مطرح کردن ایده‌های نهایی است و اجرای ایده‌ها نیز شامل زمینه‌سازی و مداخله در منظومه قدرت فعلی و ایجاد تغییرات اساسی جهت اجرای ایده‌ها است (Taghipour & Khadem, 2013)؛ بنابراین نوآوری در دو مرحله می‌تواند رخ دهد. اول پاسخ جدید و بدیع به یک‌چیز و دوم ادامه آن پاسخ یا رفتار که در نهایت منجر به توسعه یک مهارت و یا فرایند می‌شود که مرحله اول می‌تواند اکتشاف و مرحله دوم یک فعالیت بهره‌بردارانه باشد (Rijnsoever et al., 2012). البته بروز نوآوری در هر سازمان می‌بایست به‌وسیله کارکنان آن سازمان رخ دهد که این امر نیازمند وجود احساس خودکارآمدی نوآورانه در آن‌ها از طریق رشد قابلیت‌های نوآورانه کارکنان است. خودکارآمدی نوآورانه، درواقع اشاره به احساس توانمندی افراد در خلق ایده‌های بدیع، نو

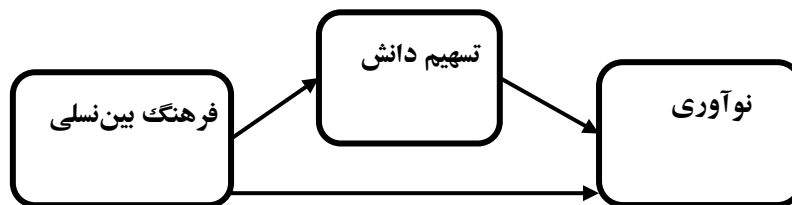
1. Lazzarotti & Manzini

و اجرای آن‌ها دارد که می‌تواند زمینه‌ساز بروز نوآوری در افراد باشد (Dörner, 2012). قابل ذکر است که نوآوری عامل اساسی در فراهم نمودن و حفظ مزیت رقابتی و اجرای راهبردهای سازمان است (Yang et al., 2015)؛ بنابراین می‌تواند به سازمان‌ها در هماهنگی خود با تغییرات و خواسته‌های محیط و ارائه پاسخ مقتضی به آن کمک کرده و حتی در پیشسازی برای ایجاد تغییر در محیط یاری رساند تا بدین وسیله سازمان بتواند ضمن حفظ بقا و موجودیت خود، از سایر رقبا پیشی گرفته و موفقیت خود را تضمین نماید. البته در سازمان‌ها، نوآوری زمانی تقویت می‌شود که نیاز به آن به‌خوبی احساس شود و به‌ضرورت وجودی آن در سازمان باور داشته باشند (Hogan & Coote, 2014). یکی از مهم‌ترین اقدامات در زمینه‌سازی قابلیت نوآوری در سازمان شناخت عوامل مؤثر بر بروز نوآوری است. رومرو و رومن^۱ (۲۰۱۲) معتقدند که سه دسته عوامل در بروز نوآوری مؤثر است که شامل عوامل فردی (تحصیلات و رشته مرتبط با کار، انگیزش و تجارب قبلی کارکنان و مانند این‌ها)، عوامل سازمانی (همکاری، اندازه سازمان، وابستگی به منابعی خاص و فعالیت‌های مدیران و غیره) و عوامل محیطی خارجی (مؤسسات تحقیق و توسعه، سیستم‌های دانشگاهی، قوانین و مقررات و دانش موجود در محیط و امثال این‌ها) هست. به نظر می‌رسد که یکی از عوامل مؤثر در بروز نوآوری، دانش و اطلاعات است که می‌تواند از طرق مختلف از جمله تسهیم دانش ایجاد شود. تسهیم دانشی که باید بین کارکنان با نسل‌های مختلف اتفاق بیفتد. نسل‌هایی که عمدتاً از نظر دانشی، ارزشی و مهارتی با یکدیگر متفاوت بوده و تعامل مؤثر بین آن‌ها، نیازمند وجود فرهنگ بین نسلی در سازمان است.

بی‌تردید، نتایج این پژوهش خواهد توانست اطلاعات باارزشی در اختیار مسئولان و مدیران دانشگاه شیراز به‌منظور ارتقای نوآوری قرار دهد. از سوی دیگر، مهم‌ترین گام در جهت برنامه‌ریزی صحیح نوآوری کارکنان، شناخت عوامل مؤثر بر آن است که باید مطالعات و پژوهش‌های وسیع‌تری در این زمینه صورت پذیرد تا بر آن اساس مسئولان و مدیران دانشگاه بتوانند الگویی مدون و راهکاری اساسی برای نوآوری طراحی نمایند. از این‌رو، بنا بر اهمیت موضوع، در پژوهش حاضر به بررسی تأثیر فرهنگ بین‌نسلی سازمان بر نوآوری با نقش واسطه‌ای تسهیم دانش کارکنان دانشگاه شیراز پرداخته شده است. بر این

1. Romero & Román

اساس و با توجه به پیشینه پژوهشی و نظری، مدل مفهومی پژوهش در قالب شکل شماره ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

پیشینه پژوهش

تاکنون پژوهش‌های مختلفی پیرامون هر یک از متغیرهای مورد مطالعه در پژوهش صورت گرفته است که به اختصار به برخی از مهم‌ترین موارد اشاره شده است. پژوهش‌های کوهن^۱ (۲۰۰۶) و روپس^۲ (۲۰۱۳) نشان داد که ابعاد فرهنگ بین‌نسلی تأثیر مثبت و معناداری بر رشد نوآوری افراد دارد. همچنین، چن و همکاران^۳ (۲۰۱۴) و لی و هانگ^۴ (۲۰۱۴) در پژوهش‌های خود به این نتیجه دست یافتند که تسهیم دانش تأثیر مثبت و معناداری بر نوآوری افراد دارد. سیون و ایوانتسوا^۵ (۲۰۱۷)، برسیس و میهلیس^۶ (۲۰۱۵)، هاروی^۷ (۲۰۱۲)، باریس^۸ (۲۰۱۲) دریافتند که ابعاد مختلف فرهنگ بین‌نسلی می‌تواند در تسهیم دانش تأثیر مثبت و معناداری داشته باشد. باقری مالک‌آبادی (۱۳۹۸) نیز در پژوهشی نشان داد که بین تسهیم دانش و نوآوری فردی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین بر اساس آزمون رگرسیون چندگانه با شیوه گام‌به‌گام مشخص گردید که تسهیم دانش قادر به پیش‌بینی نوآوری فردی است؛ بنابراین، دانشگاه بایستی فضایی را به وجود آورد که تبادل آشکار دانش و نوآوری در آن مورد تأکید قرار گیرد. نتایج مطالعات اسدی و همکاران (۱۳۹۸) نشان داد که سرمایه انسانی بر تسهیم دانش و نوآوری سازمانی تأثیر معنی‌دار دارد و تسهیم

1. Cohen, G.
2. Ropes, D. C.
3. Chen et al.
4. Lee & Hong
5. Sivén & Ivantsova
6. Brčić & Mihelič
7. Harvey, J.F.
8. Burris, D.D.

دانش در تأثیر سرمایه انسانی بر نوآوری سازمانی نقش میانجی دارد که این روابط در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی‌دار است. یافته‌های پژوهش آل‌احمد و همکاران^۱ (۲۰۲۰) حاکی از آن است که بین تسهیم دانش و نوآوری در تولید و فرایند رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین دو بُعد تسهیم دانش اعم از جمع‌آوری دانش و اهدای دانش از عوامل مهم و مؤثر در نوآوری در تولید و نوآوری در فرایند محسوب می‌گردند؛ بنابراین مدیران لازم است کارکنان را در جهت تسهیم اطلاعات و تخصص‌های خود با دیگر همکاران خود تشویق کرده تا از این طریق قادر به تقویت نوآوری در جهت رسیدگی به خواسته‌های مشتریان خود گردند. لانگ و همکاران^۲ (۲۰۲۱) در مطالعه خود نشان دادند که بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش، بین فرهنگ سازمانی و قابلیت نوآوری و بین مدیریت دانش و قابلیت نوآوری رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، محمودیان و حسینی‌پور (۱۴۰۱) در پژوهشی نشان دادند که فرهنگ سازمانی بر قابلیت نوآوری با نقش میانجی مدیریت دانش تأثیر معناداری دارد. فرهنگ سازمانی بر قابلیت نوآوری و مدیریت دانش و همچنین مدیریت دانش بر قابلیت نوآوری تأثیر معناداری دارد. درنهایت، محمدی و حیدری (۱۴۰۲) در پژوهشی نشان دادند که رشد فرهنگ بین‌نسلی در دانشگاه، تأثیر مثبت و معناداری بر انسجام سازمانی دارد. به‌علاوه، فرهنگ بین‌نسلی در دانشگاه تأثیر مثبت و معناداری بر رشد التزام شغلی دارد. همچنین، انسجام سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر التزام شغلی دارد.

با توجه به پیشینه‌های پژوهش، یکی از راه‌های مهم پاسخگویی به نیازها و تغییرات محیطی، به‌کارگیری نوآوری است. شناخت عوامل مؤثر بر نوآوری در سازمان‌ها و ازجمله در سازمان‌های آموزشی و به‌ویژه در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی به فراهم نمودن زمینه لازم برای رشد، پرورش و تقویت آن کمک نموده و در نتیجه سبب بروز خلاقیت و نوآوری بیشتر در واحدهای سازمانی می‌گردد. بررسی پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد تاکنون پژوهشی که به بررسی تأثیر فرهنگ بین‌نسلی سازمان بر نوآوری با نقش واسطه‌ای تسهیم دانش کارکنان به‌صورت هم‌زمان پرداخته باشد وجود ندارد، به‌ویژه بررسی این موضوع در دانشگاه و مخصوصاً دانشگاه شیراز انجام نشده‌است؛ بنابراین زمینه خالی چنین پژوهشی به‌روشنی قابل‌مشاهده است. با توجه به این که احتمال می‌رود سازهایی مانند فرهنگ بین‌نسلی و تسهیم دانش در بهبود نوآوری و درنهایت مزیت رقابتی سازمان نقش

1. Al Ahmad et al.

2. Long et al.

بسزایی داشته باشند، پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر فرهنگ بین‌نسلی سازمان بر نوآوری با نقش واسطه‌ای تسهیم دانش در بین کارکنان دانشگاه شیراز انجام شده است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف و ماهیت، کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش، شامل تمامی کارکنان دانشگاه شیراز در سال ۱۴۰۰ به تعداد ۷۰۰ نفر بود که با استفاده از جدول مورگان و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۴۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر سه پرسش‌نامه استاندارد است؛ بدین شکل که برای سنجش فرهنگ بین‌نسلی از مقیاس ۲۰ گویه‌ای که توسط کینگ و برانت^۱ (۲۰۱۷) ساخته شده بود، استفاده گردید. این مقیاس شامل پنج بُعد فقدان کلیشه‌های نسلی^۲، اثرات مثبت بین نسلی^۳، فراگیری نسلی در محیط کار^۴، ابقای بین نسلی در محیط کار^۵ و ارتباط بین نسلی^۶ است که هر بُعد شامل ۴ گویه است. روایی صوری و محتوایی این پرسش‌نامه مورد تأیید متخصصان قرار گرفت و پایایی آن در پژوهش حاضر بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱ به دست آمد. برای سنجش تسهیم دانش در بین کارکنان، از پرسش‌نامه ۱۰ گویه‌ای رفتار تسهیم دانش ون دن هوف و دی رایدر^۷ (۲۰۰۴) استفاده شد. این پرسش‌نامه شامل دو بُعد ارائه دانش و دریافت دانش است. روایی صوری و محتوایی این پرسش‌نامه مورد تأیید متخصصان قرار گرفت و پایایی آن در پژوهش حاضر بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۱ به دست آمد. جهت بررسی نوآوری کارکنان از مقیاس رفتار نوآورانه استفاده شد. این مقیاس ۶ گویه‌ای شامل دو بُعد خلق ایده و اجرای ایده است که توسط هولمن و همکاران^۸ (۲۰۱۲) ساخته شده است. روایی صوری و محتوایی این پرسش‌نامه مورد تأیید متخصصان قرار گرفت و پایایی آن در پژوهش حاضر بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ به دست آمد. شایان ذکر است که گویه‌های پرسش‌نامه‌ها بر پایه طیف ۵ درجه‌ای لیکرت، از بسیار کم

1. King & Bryant
2. Lack of Generational Stereotypes (LGS)
3. Positive Intergenerational Affect (PIA)
4. Workplace Generational Inclusiveness (WGI)
5. Workplace Intergenerational Retention (WIR)
6. Intergenerational Contact
7. Van Den Hoof & De Ridder
8. Holman et al.

(۱) تا بسیار زیاد (۵) تنظیم شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری با نرم‌افزارهای آماری SPSS 21 و LISREL 8.8 استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج توزیع فراوانی نشان داد که جنسیت ۱۴۵ نفر (۵۸/۴ درصد) مرد و ۱۰۳ نفر (۴۱/۵ درصد) زن بوده است. از نظر مدرک تحصیلی ۲۵ نفر (۱۰/۰۸ درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق‌دیپلم، ۱۱۲ نفر (۴۵/۱ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۱۰۶ نفر (۴۲/۷ درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق‌لیسانس و ۵ نفر (۲/۰۱ درصد) دارای مدرک تحصیلی دکترا بودند. در جدول ۱ شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش شامل میانگین و انحراف استاندارد ارائه شده است. میانگین و انحراف استاندارد متغیرها نشانگر پراکندگی مناسب داده‌ها هستند. نتایج نشان می‌دهد که میانگین تمامی متغیرها بیشتر از میانگین مفروض (۳) بوده و از بین ابعاد متغیرهای مختلف، بُعد فرهنگ بین نسلی بیشترین میانگین و بُعد فرهنگ بین نسلی کمترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	مؤلفه‌ها	گویه‌ها	میانگین	انحراف استاندارد
فرهنگ بین نسلی	فقدان کلیشه‌های نسلی	همکارانی که هم‌نسل من نیستند علاقه‌ای به دوستی با افراد غیر هم‌نسل خود ندارند.	۳/۱۸	۰/۵۱
		همکارانی که هم‌نسل من نیستند بیش از هم‌نسلان من، درباره مسائل شکوه و شکایت می‌کنند.	۳/۰۱	۰/۶۱
		همکارانی که هم‌نسل من نیستند معمولاً درباره موضوعاتی صحبت می‌کنند که من علاقه‌ای به آن‌ها ندارم.	۲/۹۲	۰/۵۳
		همکارانی که هم‌نسل من نیستند تمایل دارند کارهای متفاوتی از هم‌نسلان من انجام دهند.	۳/۰۲	۰/۴۲
اثبات بین نسلی	اثبات	در گفتگو با همکارانی که هم‌نسل من نیستند احساس راحتی و آرامش دارم.	۳/۰۴	۰/۶۶
		از تعامل با همکارانی که هم‌نسل من نیستند لذت می‌برم.	۲/۸۰	۰/۴۵
		همکارانی که هم‌نسل من نیستند افرادی جالب و دارای ویژگی‌های منحصر به فردی هستند.	۳/۰۳	۰/۶۷

متغیر	مؤلفه‌ها	گویه‌ها	میانگین	انحراف استاندارد
فراگیری نسلی در محیط کار		کارکنان اغلب با همکارانی که هم‌نسل آن‌ها نیستند بهتر کار می‌کنند.	۴/۰۱	۰/۳۹
		به نظرم محیط کاری سازمان ما، محیطی سالم برای فعالیت همه افراد از نسل‌های مختلف است.	۳/۹۹	۰/۳۳
		در محیط کاری من همه کارکنان از نسل‌های مختلف مورداحترام واقع می‌شوند.	۳/۴۹	۰/۷۱
		توانایی ارتباط مؤثر با همکاران هم‌نسل و غیر هم‌نسل خود را دارم.	۴/۲۸	۰/۶۵
ایقاع بین نسلی در محیط کار		کار کردن با همکارانی که از نسل‌های مختلف هستند می‌تواند کیفیت زندگی کاری من را افزایش دهد.	۳/۹۴	۰/۷۷
		همکاران من در کارکنان مسن‌تر، این احساس را ایجاد می‌کنند که باید بازنشسته شوند.	۳/۱۹	۰/۴۳
		از ناحیه همکاران جوان‌تر برای کناره‌گیری از کار احساس فشار می‌کنم.	۳/۶۵	۰/۵۷
		از ناحیه همکاران مسن‌تر، برای کناره‌گیری از کار احساس فشار می‌کنم.	۳/۱۳	۰/۶۳
ارتباط بین نسلی		در محیط کاری من تمایل به نادیده گرفتن افراد جوان مجرب و از نسل جدید برای ارتقا و ترفیعات شغلی وجود دارد.	۳/۴۶	۰/۶۰
		هرچند وقت یک‌بار با همکاران خود که از نسل دیگری هستند، گفتگو می‌کنید؟	۳/۴۸	۰/۶۴
		هرچند وقت یک‌بار با همکاران خود که از نسل دیگری هستند، درباره موضوعات غیرکاری گفتگو می‌کنید؟	۳/۲۶	۰/۶۱
		هرچند وقت یک‌بار با همکاران خود که از نسل دیگری هستند، درباره موضوعات موردعلاقه خود صحبت می‌کنید؟	۳/۷۲	۰/۷۲
تسهیم دانش	ارائه دانش	هرچند وقت یک‌بار با همکاران خود که از نسل دیگری هستند، در طول روز کاری با یکدیگر غذا می‌خورید و یا به بوفه و غذاخوری می‌روید؟	۳/۲۳	۰/۵۵
		غالباً مهارت‌های کاری جدیدی را که آموخته‌ام با همکارانم در میان می‌گذارم.	۳/۴۱	۰/۶۲
		همکارانم غالباً مهارت‌های کاری جدیدی را که آموخته‌اند، با من در میان می‌گذارند.	۳/۵۴	۰/۳۹
		غالباً اطلاعات جدیدی را که کسب کرده‌ام با همکارانم در میان می‌گذارم.	۴/۰۴	۰/۵۸

متغیر	مؤلفه‌ها	گویه‌ها	میانگین	انحراف استاندارد
		همکارانم غالباً اطلاعات جدیدی را که کسب کرده‌اند با من در میان می‌گذارند.	۳/۸۶	۰/۷۱
		تبادل دانش با همکارانم به‌عنوان یک امر عادی در محیط کار محسوب می‌شود.	۳/۳۸	۰/۷۴
		وقتی که از همکارانم سؤال می‌کنم، آنان اغلب مهارت‌های کاریشان را که می‌دانند با من در میان می‌گذارند.	۳/۹۴	۰/۳۹
		وقتی که همکارانم از من سؤال می‌کنند، من اغلب مهارت‌های کاریم را که می‌دانم با آن‌ها در میان می‌گذارم.	۳/۶۹	۰/۴۴
دریافت دانش		وقتی که از همکارانم سؤال می‌کنم، آنان اطلاعات جدیدی را که در اختیار دارند غالباً با من در میان می‌گذارند.	۳/۹۷	۰/۶۹
		وقتی که همکارانم از من سؤال می‌کنند، اغلب اطلاعات جدیدی را که می‌دانم با آن‌ها در میان می‌گذارم.	۳/۷۷	۰/۳۶
		اعضای گروه آموزشی ما، اغلب دانش و اطلاعات خودشان در مورد مهارت‌های کاری را با یکدیگر مبادله می‌کنند.	۳/۴۶	۰/۵۴
		من به ایده‌های جدید می‌اندیشم.	۳/۶۰	۰/۵۹
خلق ایده		من ایده‌هایی در مورد این‌که هر کاری چگونه بهبود می‌یابد، دارم.	۳/۸۳	۰/۶۲
نوآوری		من به دنبال یافتن روش‌های جدید برای انجام کارها هستم.	۳/۹۱	۰/۳۵
		ایده‌های من در این سازمان مورد استفاده قرار گرفته و اجرا شده‌اند.	۳/۸۲	۰/۴۸
اجرای ایده		من پیشنهادهایی برای تکمیل ایده‌های پذیرفته‌شده، دارم.	۳/۹۹	۰/۵۲
		برای انجام کارهای فعلی به شیوه متفاوت، طرح‌هایی دارم.	۳/۴۰	۰/۳۹

قبل از پرداختن به آزمون مدل نظری پژوهش، بین متغیرهای مدل نظری باید همبستگی معنی‌دار وجود داشته باشد. در جدول ۲ ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش گزارش شده است تا رابطه آنان مورد بررسی قرار گیرد. نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین ابعاد مختلف تسهیم دانش و نوآوری، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به‌علاوه، بین ابعاد فرهنگ بین‌نسلی با ابعاد مختلف تسهیم دانش و نوآوری کارکنان، رابطه مثبت و معناداری مشاهده می‌گردد.

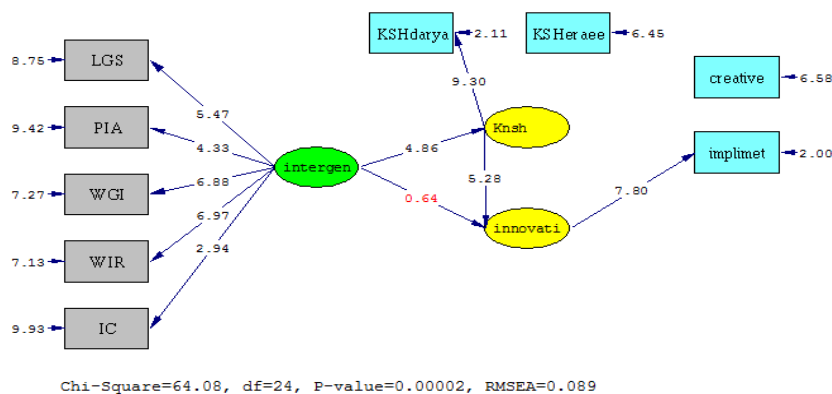
جدول ۲. ماتریس ضرایب همبستگی هر یک از ابعاد پژوهش

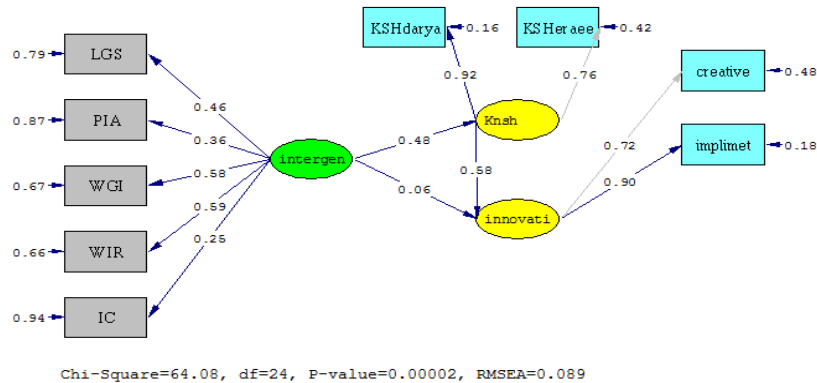
	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
LGS	۱								
PIA	۰/۳۹**	۱							
WGI	۰/۱۶*	۰/۱۵*	۱						
WIR	۰/۳۱**	۰/۰۹	۰/۳۹**	۱					
IC	۰/۰۸	۰/۱۷*	۰/۱۵*	۰/۰۹	۱				
خلق ایده	۰/۰۶	۰/۰۳	۰/۱۳**	۰/۲۰**	۰/۱۶	۱			
اجرای ایده	۰/۱۳*	۰/۱۲	۰/۲۱**	۰/۱۸**	۰/۲۱	۰/۶۵**	۱		
ارائه دانش	۰/۰۸	۰/۲۳*	۰/۲۵**	۰/۲۶**	۰/۱۸**	۰/۳۲**	۰/۳۹**	۱	
دریافت دانش	۰/۱۲	۰/۱۲	۰/۳**	۰/۲۱**	۰/۱۷*	۰/۴۱**	۰/۵۱**	۰/۶۹**	۱

$P < 0.01$ **, $P < 0.05$ *

پس از بررسی روابط همبستگی متغیرها، روابط علی بین آن‌ها با به‌کارگیری مدل معادلات ساختاری بررسی گردید. نتایج حاصل از مدل ساختاری متغیرهای پژوهش بر اساس مقادیر t -value در شکل شماره ۲ نشان داده شده است.

شکل ۲. خروجی نرم‌افزار بر اساس ضرایب استاندارد





شکل ۳. خروجی نرم‌افزار بر اساس ضرایب t

در مدل ساختاری معنی‌داری ضریب مسیر با استفاده از t (value - t) مشخص می‌شود. چنانچه مقدار t بین ۱/۹۶ الی ۲/۵۷ باشد، ارتباط دو سازه در سطح پنج صدم معنی‌دار است. اگر مقدار t بیشتر از ۲/۵۷ باشد معنی‌داری ارتباط در سطح یک صدم است. طبق اطلاعات به‌دست‌آمده بیشترین اثر مربوط به تسهیم دانش بر نوآوری با ضریب ۰/۵۸، $t = ۵/۲۸$ ، $t = ۰/۵۸$ (مشاهده می‌شود و بعد از آن مربوط به اثر فرهنگ بین‌نسلی بر تسهیم دانش است با ضریب $\beta = ۰/۴۸$ ، $t = ۴/۸۶$ ، $\beta = ۰/۴۸$).

شاخص‌های برازش الگوی پژوهش حاکی از آن است که مقدار مجذور خی برای قضاوت در مورد خطی بودن ارتباط سازه‌های مکنون برابر با ۶۴/۰۸ در سطح معنی‌داری $p < ۰/۰۱$ به دست آمد. با توجه به بالا بودن نمونه پژوهش از ۲۰۰ نفر، از نسبت خی دو بر درجه آزادی استفاده شده است. مقدار خی دو بر درجه آزادی ۲/۶۷ است. بر اساس این شاخص عدد حاصل این نسبت، نبایستی بیشتر از ۳ باشد تا الگو تأیید گردد. با توجه به اینکه نسبت مجذور خی به درجه آزادی کمتر از ۳ است، می‌توان گفت که داده‌های به‌دست‌آمده با مدل فرضی مطابقت دارند. سایر شاخص‌هایی که هر کدام وجهی از برازش مدل ساختاری را نشان می‌دهند در جدول ۳ آمده است. با توجه به شاخص‌های ارزیابی برازندگی کلی مدل به‌ویژه نسبت مقدار مجذور کا به درجه آزادی برابر با ۲/۶۷، شاخص برازش تطبیقی برابر با ۰/۹۲، شاخص نیکویی برازش برابر با ۰/۹۴، شاخص برازش فزاینده برابر با ۰/۹۲، شاخص

ریشه میانگین مربعات خطای برآورد برابر با ۰/۰۸ و سایر شاخص‌ها، می‌توان گفت مدل نهایی از برازش خوبی برخوردار است.

جدول ۳. شاخص‌های برازش الگوی آزمون شده پژوهش

GFI	CFI	IFI	RMSEA	χ^2/df	Df	χ^2
۰/۹۴	۰/۹۲	۰/۹۲	۰/۰۸۹	۲/۶۷	۲۴	۶۴/۰۸

جدول ۴ ضریب مسیر استاندارد و ضریب t را نشان می‌دهد. چنانچه مشاهده می‌شود ضریب t همه فرضیه‌ها به جز فرهنگ بین‌نسلی بر نوآوری بیشتر از ۱/۹۶ است که مبنی مثبت بودن تمام فرضیه‌های پژوهش به غیر از فرضیه سوم (تأثیر فرهنگ بین‌نسلی بر نوآوری) است. علاوه بر آن، نقش میانجی تسهیم دانش در اثرگذاری فرهنگ بین‌نسلی بر نوآوری مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۴. بررسی فرضیه‌های پژوهش

مسیر فرضیه‌ها	ضریب مسیر استاندارد	t	نتیجه
فرهنگ بین‌نسلی $\leftarrow$ تسهیم دانش	۰/۴۸	۴/۸۶	اثر مستقیم دارد
تسهیم دانش $\leftarrow$ نوآوری	۰/۵۸	۵/۲۸	اثر مستقیم دارد
فرهنگ بین‌نسلی $\leftarrow$ نوآوری	۰/۰۶	۰/۶۴	اثر مستقیم ندارد
فرهنگ بین‌نسلی $\leftarrow$ نوآوری (از طریق تسهیم دانش)	۰/۲۷	-	اثر غیرمستقیم دارد

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه در سازمان‌ها، نسل‌های مختلفی از کارکنان با عقاید و ارزش‌های متفاوت، در کنار یکدیگر فعالیت می‌کنند. عدم مدیریت صحیح چنین تفاوت‌هایی، می‌تواند باعث اختلال و ایجاد تنش و تعارض در سازمان‌ها گردد. با این حال، وجود فرهنگ صحیح بین‌نسلی در سازمان نه تنها می‌تواند مانع از ایجاد چنین تعارضاتی گردد، بلکه می‌تواند چنین تنوعاتی در سازمان‌ها را به گونه‌ای هدایت کند که منجر به بهبود کار و فعالیت‌های سازمانی شود (King & Bryant, 2017). به نظر می‌رسد یکی از نتایج مثبت وجود فرهنگ بین‌نسلی، رشد قابلیت تسهیم دانش و در نتیجه افزایش توان علمی کارکنان و ایجاد بستر نوآوری باشد. بر

این اساس، پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر فرهنگ بین‌نسلی سازمان بر نوآوری با نقش واسطه‌ای تسهیم دانش در بین کارکنان دانشگاه شیراز صورت پذیرفت.

بر اساس نتایج به‌دست آمده، فرهنگ بین‌نسلی تأثیر مثبت و معناداری بر رشد رفتار تسهیم دانش دارد. این یافته با پژوهش‌های محمدی و حیدری (۱۴۰۲)، لانگ و همکاران (۲۰۲۱)، محمودیان و حسینی‌پور (۱۴۰۱)، سیون و ایوانتسوا^۱ (۲۰۱۷)، برسیس و میهلیس^۲ (۲۰۱۵)، هاروی (۲۰۱۲) و باریس (۲۰۱۲) همسو است. این یافته به این معناست که هرچقدر ارزش‌ها و باورهای بین افراد سازمان به سمت تحمل افراد سنین مختلف از نسل‌های گوناگون، احترام به عقاید یکدیگر، تعامل و ارتباطات مثبت بین نسل‌های مختلف، دوری از تفکرات قالبی بین‌نسلی و بسترسازی جهت رشد، ارتقا و حفظ کارکنان از نسل‌های مختلف متمایل باشد (King & Bryant, 2017)، بستر تعامل سازنده و اشتراک‌گذاری دانش بین افراد فراهم‌تر می‌شود. دلیل احتمالی این یافته این است که در دنیای متغیر کنونی، کسب و گردآوری دانش به‌صورت فردی، امری دشوار و در برخی موارد غیرممکن است؛ زیرا هرروز فناوری و روش‌های جدید کاری مطرح می‌شود (Fox et al., 2015). در این شرایط همکاری و تعامل سازنده بین افراد می‌تواند در تسهیل اشتراک‌گذاری دانش نقش مهمی ایفا کند؛ بنابراین، بایستی در سازمان همکاری، تعامل و احترام به ارزش‌های مختلف در نسل‌های گوناگون وجود داشته باشد تا افراد سنین مختلف بتوانند دانش خود را با یکدیگر تسهیم کنند. در غیر این صورت، به دلیل عدم وجود فرهنگ بین‌نسلی، تفاوت بین نسل‌ها می‌تواند مانعی بر سر راه تسهیم دانش باشد.

از دیگر یافته‌های این پژوهش، تأثیر مثبت و معنادار رفتار تسهیم دانش بر رشد نوآوری کارکنان است. این یافته با پژوهش‌های لانگ و همکاران (۲۰۲۱)، آل احمد و همکاران (۲۰۲۰)، باقری‌مالک‌آبادی (۱۳۹۸)، بهرامی و همکاران (۱۳۹۷)، لی و هانگ (۲۰۱۴) و چن و همکاران (۲۰۱۴) همسو است. بر اساس این یافته، هرچقدر کارکنان از طریق تسهیم دانش به مجموعه‌ای از دانش و اطلاعات دست یابند و آن‌ها را به‌روزرسانی کنند (Nesheim & Gressgard, 2014)، توانایی بیشتری در ارائه و اجرای ایده‌ها، محصولات، خدمات، فرایندها و سیاست‌های جدید دارند (Lazarrotti & Manzini, 2013). دلیل احتمالی این یافته این است که تسهیم دانش در سازمان‌ها می‌تواند راهکاری برای مدیریت سرمایه‌های

1. Sivén & Ivantsova

2. Brčić & Mihelič

فکری و جهت‌دهی به شیوه‌های کاری کارکنان به‌وسیله میسرسازی ارائه ایده‌ها، ابزارها، خدمات و فرایندهای جدید باشد و منجر به موفقیت سازمان‌ها در تحقق اهداف آن‌ها گردد (Lee & Hong, 2014). به‌علاوه، یکی از عوامل مؤثر بر نوآوری کارکنان، میزان همکاری‌های بین افراد سازمان است که این موضوع می‌تواند به‌وسیله وجود فرهنگ بین نسلی اتفاق بیفتد (Romero & Román, 2012)؛ بنابراین، تسهیم دانش می‌تواند از طریق در اختیار گذاشتن مجموعه‌ای از دانش و اطلاعات لازم و به‌روز در اختیار افراد، زمینه خلق و اجرای ایده‌های جدید را فراهم نموده و سازمان را از منافع آن بهره‌مند سازد.

یافته دیگر این پژوهش، تأثیر مثبت اما غیرمعنادار فرهنگ بین‌نسلی در دانشگاه بر نوآوری کارکنان است. بر اساس این یافته و یافته‌های دیگر پژوهش، اگرچه فرهنگ بین‌نسلی می‌تواند تأثیر مثبت بر نوآوری کارکنان دانشگاه داشته باشد اما این تأثیر به‌صورت مستقیم نبوده و به‌صورت غیرمستقیم و به‌واسطه تسهیم دانش اتفاق می‌افتد. دلیل این یافته می‌تواند در ماهیت نوآوری باشد؛ چراکه نوآوری، نیازمند دانش و اطلاعات به‌روز است (Bamber, 2014)؛ بنابراین تسهیم دانش می‌تواند تسهیلگر این امر باشد. بااین‌حال، تسهیم دانش نیز نیازمند همکاری و تعامل بین افراد و تمایل آن‌ها نسبت به اشتراک‌گذاری دانش خود با دیگران است که این موضوع نیز می‌تواند تحت تأثیر وجود فرهنگ بین‌نسلی قرار گیرد.

با توجه به مطالب بالا می‌توان نتیجه گرفت که وجود فرهنگ بین‌نسلی در دانشگاه یعنی فرهنگی که در آن احترام به ارزش‌ها و باورهای همه نسل‌ها، تعاملات و همکاری‌های بین نسلی، قبول و بسترسازی ارتقا و نگهداری کارکنان نسل‌های مختلف ارزش شمرده می‌شود، می‌تواند زمینه‌ساز رشد رفتار تسهیم دانش باشد و بر تسهیم دانش تأثیر مثبت و معنادار داشته باشد. همچنین، رشد رفتار تسهیم دانش در بین کارکنان دانشگاه می‌تواند تأثیر مثبت و معناداری بر بروز و ظهور نوآوری در کارکنان داشته باشد. به‌علاوه، فرهنگ بین‌نسلی در دانشگاه می‌تواند به‌واسطه رفتار تسهیم دانش، بر رشد نوآوری تأثیر گذار باشد. بر این اساس، می‌توان دریافت که اگر مسئولان دانشگاه خواهان رشد نوآوری در دانشگاه هستند، در درجه اول باید بستر تسهیم دانش بین کارکنان را فراهم آورند که این امر نیز منوط به برطرف کردن موانع مختلف ازجمله موانع نگرشی و ارتباطی است. یکی از این موانع می‌تواند عدم پذیرش و ارتباطات بین‌نسلی در دانشگاه باشد. جهت رفع این مانع مسئولان دانشگاه بایستی فرهنگ بین‌نسلی را با تغییر و یا تقویت ارزش‌هایی از قبیل پذیرش تفاوت نگرشی، دانشی و مهارتی

نسل‌های مختلف و ارتباط و احترام این نسل‌ها به یکدیگر و همچنین کمک به هم در ارتقا و رشد مهارت‌های کارکنان نسل‌های مختلف، ارتقا دهند. لازم به ذکر است که این پژوهش با محدودیت‌های مختلفی از جمله محدودیت تعمیم‌پذیری به دلیل اینکه صرفاً در دانشگاه شیراز انجام شده، مواجه بوده است. به علاوه، استفاده از پرسش‌نامه خود گزارش‌دهی و روش پژوهش کمی محدودیت دیگر این پژوهش محسوب می‌شود. درعین حال یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند رهیافت‌های مهمی برای پژوهشگران، مدیران آموزش عالی و مدیران سایر سازمان‌ها داشته باشد. پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان دانشگاه، فرهنگ بین‌نسلی را از طریق آموزش و ترویج ارزش‌های متناسب با فرهنگ بین‌نسلی ایجاد نمایند و با شناخت تفاوت بین نسل‌ها، طراحی سیستم‌های انگیزشی مناسب، تسهیم دانش و نوآوری، بستر فعالیت کارکنان نسل‌های مختلف را فراهم نمایند. پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان دانشگاه با فراهم آوردن فرهنگ مشوق تسهیم دانش در دانشگاه، شرایط را برای به اشتراک‌گذاری دانش بین کارکنان فراهم آورند و از این طریق موجب تقویت و افزایش نوآوری در دانشگاه گردند. نهایتاً، با توجه به نتایج این پژوهش، پیشنهاد می‌شود سازمان‌هایی که قابلیت نوآوری در اولویت کاری آن‌هاست، ابتدا باید بر فرهنگ سازمانی اثربخش تمرکز کنند و سپس تسهیم دانش را در محیط کار خود نهادینه کنند.

تعارض منافع

تعارض منافع ندارم.

سپاسگزاری

منت‌گذار محبت و همکاری کارکنان دانشگاه شیراز هستیم که در انجام این پژوهش با همفکری و همراهی، پیمودن این راه را هموار ساختند.

منابع

- اسدی، اسماعیل، داورزنی، محمد، اصغری، حرمت و حاتمی، میدیا. (۱۳۹۸). تأثیر سرمایه انسانی بر نوآوری سازمانی: نقش تسهیم دانش. *مدیریت نوآوری در سازمان‌های دفاعی*، ۲ (۳)، ۱۵۵-۱۸۰
DOI: 10.22034/qjimdo.2020.212372.1243
- باقری مالک‌آبادی، لیلا. (۱۳۹۸). بررسی رابطه تسهیم دانش و نوآوری فردی در میان دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علامه طباطبائی. *پژوهش‌های رهبری آموزشی*، ۵ (۱۹)، ۲۳-
DOI: 10.22054/jrlat.2021.54501.1549
- بهرامی، شهاب، مشتاقی، مهتاب و رک‌رک، مریم. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر رفتارهای تسهیم دانش کارکنان بر نوآوری در خدمات و فرآیندها در فدراسیون‌های منتخب ورزشی. *فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۵ (۱۶)، ۱۹-۱.
DOI.org/10.22054/jks.2019.39552.1215
- ضیایی، محمدصادق و نرگسیان، جواد. (۱۴۰۲). ارائه مدل نگهداشت استعداد در بین کارکنان نسل Z سازمان‌های دولتی. *مطالعات منابع انسانی*، ۱۳ (۱)، ۲۶-۵۶.
DOI: 10.22034/jhrs.2023.391233.2055
- فرمپینی‌فراهانی، محمدرضا و آرای، وحید. (۱۴۰۲). سیاست‌گذاری تأثیر رهبری تحول‌آفرین و اصیل بر نوآوری سازمانی با توجه به نقش تعدیل‌گر تسهیم دانش در شرکت بیمه ایران. *مدیریت کسب‌وکار*، ۱۵ (۵۸)، ۲۰-۳۶.
- محمدی، قدرت‌الله و حیدری، الهام. (۱۴۰۲). بررسی تأثیر فرهنگ بین‌نسلی سازمان بر التزام شغلی کارکنان: سهم واسطه‌گری انسجام سازمانی. *فصلنامه علمی پژوهش‌های یاددهی و یادگیری دانشگاه آزاد واحد بجنورد*.
DOI: 10.30495/educ.2024.1972242.2929
- محمودیان، حمید و حسینی‌پور، سیدمحمدرضا. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر قابلیت نوآوری با نقش میانجی مدیریت دانش در شرکت‌های زیرمجموعه گهر روش سیرجان. *فصلنامه منابع انسانی تحول‌آفرین*، ۱ (۳)، ۶۴-۷۷.

References

- Acker, F.V., Vermeulen, M., Kreijns, K., Lutgerink, J., Buuren, H. V, (2014). The role of knowledge sharing self-efficacy in sharing Open Educational Resources. *Computers in Human Behavior*, 39, 136-144.
- Al Ahmad, S., Easa, N.F., & Mostapha, N. (2020). Knowledge Sharing and Innovation at the Lebanese Banking Industry. *BAU Journal-Creative Sustainable Development*, 1(2), 2.
- Asadi, I., Davarzani, M., asghari, H., & hatami, M. (2019). The impact of human capital on the organizational innovation 'the role of knowledge

- Sharing. *Innovation Management in Defensive Organizations*, 2(3), 155-180. DOI: 10.22034/qjimdo.2020.212372.1243. [In Persian]
- Bagherimalkabadi, L. (2019). Examine the relationship between Knowledge sharing and individual innovation between the individual graduate students Faculty of Allameh Tabatabai University. *Research on Educational Leadership and Management*, 5(19), 23-38. [In Persian]
- Bahrami, S., Moshtaghi, M., & Rok Rok, M. (2018). Investigating the Effects of Employee Knowledge Sharing Behaviors on Innovation in Services and Processes in Selected Sports Federations. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 5(16), 1-19. DOI: 10.22054/jrlat.2021.54501.1549 [In Persian]
- Bamber, J. (2014). Developing the creative and innovative potential of young people through non-formal learning in ways that are relevant to employability. *European Commission Youth: Expert Group Report*, 1-48.
- Brčić, Ž.J., & Mihelič, K.K. (2015). Knowledge sharing between different generations of employees: an example from Slovenia. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 28(1), 853-867.
- Burris, D.D. (2012). *The influence of organizational culture on knowledge sharing among intergenerational employees* [Doctoral dissertation, Walden University Minneapolis]
- Chen, Y.H., Lin, T.P., Yen, D.C. (2014). How to facilitate inter-organizational knowledge sharing: The impact of trust. *Information & Management*, 51, 568–578.
- Cohen, G. (2006). Research on creativity and aging: The positive impact of the arts on health and illness. *Generations*, 30(1), 7-15.
- Dörner, N. (2012). *Innovative Work Behavior: The Roles of Employee Expectations and Effects on Job Performance* [Doctoral dissertation, University of St. Gallen]
- Farmahini Farahani, M., & Araei, V. (2023). Policymaking the effect of original and transformational leadership on organizational innovation with regard to the moderating role of knowledge sharing in Iran Insurance Company. *Journal of Business Management*, 15(58), 20-36. [In Persian]
- Fox, J., Gutenstein, M., Khan, O., South, M., & Thomson, R. (2015). OpenClinical.net: A platform for creating and sharing knowledge and promoting best practice in healthcare. *Computers in Industry*, 66, 63- 72.
- Fraone, J.S., Hartmann, D., & McNally, K. (2008). *The Multi-Generational Workforce: Management Implications and Strategies for Collaboration*. Boston, MA: Boston College Center for Work & Family. Executive Briefing Series.
- Hammill, G. (2005). Mixing and managing four generations of employees. *FDU Magazine online*, 12(2), 23.
- Harvey, J.F. (2012). Managing organizational memory with intergenerational knowledge transfer. *Journal of Knowledge Management*, 16(3), 400-417.
- Haynes, B.P. (2011). The impact of generational differences on the workplace. *Journal of Corporate Real Estate*, 13(2), 98-108.
- Hillman, D.R. (2014). Understanding multigenerational work-value conflict resolution. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 29(3), 240-257.
- Hogan, S., & Coote, L.V. (2014). Organizational culture, innovation, and performance: A test of Schein's model. *Journal of Business Research*, 67, 1609–1621.
- Holman, D., Totterdell, P., Axtell, C., Stride, C., Port, R., Svensson, R., & Zibarras, L. (2012). Job design and the employee innovation process: The mediating role of learning strategies. *Journal of Business Psychology*, 27 (2), 221- 244.

- Hutchings, K., & McGuire, D. (2006). Organization diversity and intergenerational conflict: human resource solutions for achieving organization generation interaction. *Presented at the 2006 Academy of Human Resource Development Conference*, Columbus, Ohio, 22nd - 26th February 2006.
- Jiacheng, W., Lu, L., Calabrese, A., & Francesco, A. (2019). Cognitive model of intra-organizational knowledge-sharing motivations in the view of cross-culture. *International Journal of Knowledge Management*, 30 (3), 220 -230. doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.08.007
- King, S.P., & Bryant, F.B. (2017). The Workplace Intergenerational Climate Scale (WICS: A self-report instrument measuring ageism in the workplace). *Journal of Organizational Behavior*, 38(1), 124-151.
- Lazzarotti, V., & Manzini, R. (2013). Effective organizational and managerial company frameworks to support open innovation: overview and the case of Heinz. *Open Innovation in the Food and Beverage Industry*, 2013, 356-368. doi.org/10.1533/9780857097248.4.356
- Lee, H.S., & Hong, S.A. (2014). Factors Affecting Hospital Employees' Knowledge Sharing Intention and Behavior, and Innovation Behavior. *Osong Public Health Res Perspect*, 5(3), 148-155.
- Liu, P., Raahemi, B., & Benyoucef, M. (2011). Knowledge sharing in dynamic virtual enterprises: A socio-technological perspective. *Knowledge-Based Systems*, 24, 427-443.
- Long, L., Phuong, N., Nga, L., & Khoa, T. (2021). The Relation among Organizational Culture, Knowledge Management, and Innovation Capability: It's Implication for Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 66.
- Mahmoudian, H., & Hosseinipour, S.M. (2022). Investigating the impact of organizational culture on innovation capability with the mediating role of knowledge management in the companies under the Gohar Rosh Sirjan Group. *Transformative Human Resources Quarterly*, 1 (3), 64-77. [In Persian]
- McCrindle, M., & Fell, A. (2019). *Understanding generation Z: recruiting, training and leading the next generation*. McCrindle Research Pty Ltd.
- Mohammadi, G., & Heidari, E. (2024). Investigating the effect of the intergenerational culture of the organization on the employees' job engagement: Mediation role of organizational integration. *Educational researches*. DOI: 10.30495/educ.2024.1972242.2929. [In Persian]
- Nesheim, T., & Gressgård, L.J. (2014). Knowledge sharing in a complex organization: Antecedents and safety Effects. *Safety Science*, 62, 28-36.
- Pinjani, P., & Palvia, P. (2013). Knowledge sharing in diverse global virtual teams. *Information & Management*, 50, 144-153.
- Prensky, M. (2010). *Teaching digital natives: Partnering for real learning*. Corwin Press.
- Rijnsoever, F.V., Meeus, M.T.H., & Donders, A.R. (2012). The effects of economic status and recent experience on innovative behavior under environmental variability: An experimental approach. *Research Policy*, 41, 833-847.
- Romero, I., & Román, J.A.M. (2012). Self-employment and innovation. Exploring the determinants of innovative behavior in small businesses. *Research Policy*, 41, 178-189.
- Ropes, D. C. (2013). Intergenerational learning in organizations. *European Journal of Training and Development*, 37 (8), 713-727.
- Sivén, T., & Ivantsova, E. (2017). *Intergenerational knowledge sharing: Within two case studies* [Master's thesis, Åbo Akademi UniversityTurku, Finland]

- Taghipour, A., & Khadem, D.Z. (2013). Innovative Behaviors: Mediate Mechanism of Job Attitudes. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 1617 – 1621.
- Tirziu, A.M., & Vrabie, C.I. (2016). NET Generation. Thinking outside the box by using online learning methods. *New Trends and Issues Proceedings on Humanities and Social Sciences*, 8, 41- 47.
- Van Den Hoof, B., & De Ridder, J. A. (2004). Knowledge Sharing in context: The influence of Organisational Commitment, Communication Climate and CMC Use on knowledge Sharing. *Journal of Knowledge Management*, 8 (6), 117-130.
- Yang, C., Zhang, Q., & Ding, S. (2015). An evaluation method for innovation capability based on uncertain linguistic variables. *Applied Mathematics and Computation*, 256, 160–174.
- Ziaee, M.S., & Nargesian, J. (2023). Providing a Talent Retention Model among Generation Z Employees of Government Organizations. *Journal of Human Resource Management*, 13(1), 26-56. DOI: 10.22034/jhrs.2023.391233.2055. [In Persian]

Providing a Framework for Identifying and Analyzing Factors Affecting the Success of Knowledge-Based Businesses with a Focus on Knowledge Management

Reza Karimi* 

Corresponding Author, Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Qom University, Qom, Iran.
E-mail: karimirez@gmail.com

Rahil Karimian 

Ph.D. Student in Knowledge and Information Science, University of Qom, Qom, Iran. E-mail: r.karimian13691@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this study is to provide a framework for identifying and analyzing factors affecting the success of knowledge-based businesses by focusing on knowledge management processes. The present study is quantitative in terms of method and applied in terms of purpose. In this study, the Fuzzy Delphi and Marcus methods were used for data analysis. The population of the present study consists of experts in the fields of knowledge management, economics, and knowledge-based business, and 13 people were selected as samples. The data collection tools in this study are interviews and questionnaires (expert questionnaire and Marcu's method questionnaire). Factors Through a review of the history and interviews with knowledge management experts, 43 factors were identified, which reached the final 27 components after the Fuzzy Delphi screening. And the screening of extracted indicators was done by distributing expert questionnaires and the Fuzzy Delphi method was used to screen the factors. The results showed that clear goal setting and planning not only determine the direction and direction of businesses but also create focus and motivation in teams, and policy-making and governance defining the structures and processes necessary for knowledge management improves internal communications and stakeholder engagement. In addition, a positive and supportive organizational culture facilitates knowledge sharing and exchange, and team members work in a safe and creative environment. A culture of innovation and creativity also stimulates new ideas and creates a suitable space for trial and error, and ultimately, the synergy between these factors leads to the creation of a knowledge-based ecosystem in which innovation, collaboration, and continuous learning are the focus of activities.

Keywords: knowledge-based business, knowledge economy, knowledge management, business management

Cite this Article: Karimi, R., & Karimian, R. (2025). Providing a Framework for Identifying and Analyzing Factors Affecting the Success of Knowledge-Based Businesses with a Focus on Knowledge Management. *Knowledge Retrieval and Semantic systems*, 12(44), 97-139. <https://doi.org/10.22054/jks.2025.83177.1682>



© 2016 by Allameh Tabataba'i University Press
Publisher: Allameh Tabataba'i University Press

1. Introduction

Knowledge-based enterprises (KBEs) are heavily reliant on effective knowledge management processes to maintain their competitiveness and drive innovation. However, these companies face significant challenges in implementing and optimizing these processes. The main issue is the difficulty in identifying and analyzing the factors that influence the success of knowledge management in these enterprises. Challenges in this context include the integration of new knowledge and technology for innovation in knowledge management, the need to align knowledge management strategies with the overall strategies of the organization to maximize benefits, and identifying and implementing key success factors such as organizational culture, human capital, managerial support, and information technology infrastructure. Additionally, effectively utilizing knowledge assets involves complex processes such as knowledge governance, establishing relationships, and protecting knowledge, as well as motivating and committing individuals to share and utilize knowledge. This research aims to provide a framework for identifying and analyzing the factors influencing the success of knowledge-based businesses, focusing on knowledge management processes.

2. Literature Review

Sabri-Moghadam (2023) examined the impact of strategic alignment of knowledge management on the performance of knowledge-based businesses. A descriptive-survey method was utilized for this research. The study highlighted aspects such as knowledge storage and retention, knowledge creation and dissemination, knowledge application, motivation and rewards, leadership in knowledge-based environments, the presence of skilled personnel, government financial support for knowledge-based companies, and senior management commitment, as well as research and development.

Sharafi (2022) focused on presenting a comprehensive model for human capital management with an emphasis on the marketing unit of knowledge-based businesses, employing a mixed-methods approach. The research pointed to factors such as strengthening organizational culture, benefiting from efficient managers, suitable technology, dynamic organizational structure, and the productivity of creative human resources.

Rahimi (2021) identified and ranked the factors influencing the development of human resources in knowledge-driven businesses among knowledge-based business managers in Tehran. Using a

descriptive-survey method, the study addressed factors such as competency development, performance management, and adherence to ethics, management training, and knowledge management.

Oshamio and Olaz (2023) investigated the effects of environmental factors on knowledge management businesses. The research employed a survey method and highlighted factors including environmental infrastructure, knowledge strategy, a knowledge-oriented culture, success in knowledge-based groups, public awareness, cultural services of knowledge companies, human resource management, employee and management trust, inter-employee trust, infrastructure for utilizing new technologies, communication and information infrastructure, product development network structure, coordination mechanisms, and characteristics of the product development team.

Nasr Isfahani and Rahbari (2022) focused on identifying the factors influencing the establishment of knowledge-based sports companies based on electronic knowledge using a grounded theory approach. The researchers identified factors such as knowledge, increasing the number of capable technical vendors, equipment, stable team members (maintaining and enhancing motivation, focus, etc.), internal team collaboration, high-spirited team members, skills, access to specialized academic personnel, government policy and governance, comprehensive planning to support knowledge-based companies, government financial support for knowledge-based companies, trust between employees and management, strong team management, formulating supportive government policies, entrepreneurial spirit, knowledge culture, success in knowledge-based groups, public awareness, cultural services of knowledge-based companies, access to technical infrastructure, high quality, communication and information infrastructure such as bandwidth, internet speed, and data centers, reductions in information and communication technology costs, and foundational services in the country, suitable infrastructure for utilizing new technologies such as cloud computing, the Internet of Things, big data analytics, and mobile technologies, as well as the geographical focus of the industry.

Alvarez Morales and Ramirez Herrera (2021) identified the success factors for knowledge-based businesses using a descriptive-survey method. They noted factors such as senior management support and commitment, policy-making and planning, collaboration between companies (organizations), monitoring and evaluation, organizational

structure, organizational infrastructure, contractual and political constraints, goal setting and planning, knowledge sharing, knowledge learning, organizational goals, strategies, and visions, prevailing conditions in the organization, performance evaluation, progress, flexibility, and knowledge strategy.

Ghorbani, Shayyan, and Khanzadeh (2020) proposed a model for establishing a comprehensive knowledge management system in knowledge-based organizations based on success factors. They developed a researcher-made questionnaire using a descriptive-survey method, addressing factors such as environmental infrastructure, system and evaluation, leadership and leadership support, organizational culture, knowledge sharing, learning culture, information technology, motivational incentives, human resource management, experienced advisory teams, knowledge strategies, and knowledge-related activities and processes.

3. Methodology

This research is quantitative in nature and is applied in purpose. The study utilized fuzzy Delphi and Marcus methods for data analysis. The research population consisted of experts in the fields of knowledge management, economics, and knowledge-based business. Sampling was conducted based on the expertise of specialists in knowledge management processes and factors influencing the success of knowledge-based enterprises, with 13 individuals selected as the sample. The criterion for selecting the sample size in this study was theoretical saturation. The data collection tools in this study included interviews and questionnaires (expert assessment questionnaire and Marcus's method questionnaire). The expert assessment questionnaire was developed based on a review of the literature in the fields of knowledge management and knowledge-based businesses, as well as interviews conducted with experts, and it possesses content validity. Additionally, using the Lawshe content validity ratio and feedback from experts, the validity and content reliability of the research factors were confirmed. The second questionnaire pertains to the Marcus method, which is standardized and its validity is guaranteed. It should be noted that the input for these methods is the output filtered through the fuzzy Delphi method. To evaluate the research factors, six indices were utilized: human, environmental, organizational, cultural, technological, structures, and processes. Through a review of the literature and

interviews with knowledge management experts, 43 factors were identified, which were narrowed down to 27 final components after the fuzzy Delphi filtering. The filtering of the extracted indices was carried out through the distribution of expert assessment questionnaires, and the fuzzy Delphi method was used for the screening of factors.

4. Conclusion

Clear goal setting and planning not only determine the path and direction of businesses but also effectively create focus and motivation within teams. In fact, effective policy-making and governance contribute to defining the structures and processes necessary for knowledge management and enhance internal communications and interactions with stakeholders. Furthermore, a positive and supportive organizational culture fosters knowledge sharing and exchange, allowing team members to operate in a safe and creative environment. A culture of innovation and creativity also stimulates new ideas and creates a conducive space for experimentation and learning from mistakes. Ultimately, the synergy among these factors leads to the establishment of a knowledge-based ecosystem where innovation, collaboration, and continuous learning are at the core of activities.



ارائه چارچوب برای شناسایی تحلیل عوامل مؤثر بر موفقیت‌های کسب‌وکارهای دانش‌بنیان با تمرکز بر فرایندهای مدیریت دانش

رضا کریمی *

نویسنده مسئول، دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه قم، قم، ایران.
رایانامه: karimirez@gmail.com

راحیل کریمیان

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه قم، قم، ایران. رایانامه:
r.karimian13691@gmail.com

چکیده

هدف پژوهش حاضر ارائه چارچوب برای شناسایی تحلیل عوامل مؤثر بر موفقیت‌های کسب‌وکارهای دانش‌بنیان با تمرکز بر فرایندهای مدیریت دانش است. پژوهش حاضر از نظر روش کمی و به لحاظ هدف کاربردی است. در پژوهش حاضر از روش دلفی فازی و مارکوس برای تحلیل داده‌ها، استفاده شد. جامعه پژوهش حاضر متشکل از متخصصان در زمینه مدیریت دانش، اقتصاد و حوزه کسب‌وکار دانش‌بنیان است؛ و ۱۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای گردآوری داده در این مطالعه، مصاحبه و پرسش‌نامه (پرسش‌نامه خبره‌سنجی و پرسش‌نامه روش مارکوس) هستند. عوامل از طریق مرور پیشینه و مصاحبه با خبرگان مدیریت دانش، ۴۳ عامل شناسایی شد که بعد از غربال دلفی فازی به ۲۷ مؤلفه نهایی رسید؛ و غربال شاخص‌های استخراجی با توزیع پرسش‌نامه‌های خبره‌سنجی و برای غربال عوامل از روش دلفی فازی استفاده شد. نتایج نشان داد که هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی مشخص، نه تنها مسیر و جهت‌گیری کسب‌وکارها را تعیین بلکه به ایجاد تمرکز و انگیزه در گروه‌ها مؤثر است و سیاست‌گذاری، حکمرانی تعریف ساختارها و فرایندهای لازم برای مدیریت دانش سبب بهبود ارتباطات داخلی و تعامل با ذی‌نفعان می‌شود. علاوه بر این، فرهنگ سازمانی مثبت و حمایتی، زمینه‌ساز اشتراک و تبادل دانش است و اعضای گروه در محیطی امن و خلاقانه به فعالیت می‌پردازند. فرهنگ نوآوری و خلاقیت نیز به تحریک ایده‌های جدید و ایجاد فضای مناسب برای آزمون و خطا است و در نهایت، هم‌افزایی بین این عوامل به ایجاد یک اکوسیستم دانش‌بنیان تبدیل می‌شود که در آن نوآوری، همکاری و یادگیری مداوم محور فعالیت‌ها است.

کلیدواژه‌ها: کسب‌وکار، دانش‌بنیان، اقتصاد دانش‌بنیان، مدیریت دانش، مدیریت کسب‌وکار، فرایند

استناد به این مقاله: کریمی، رضا، و کریمیان، راحیل. (۱۴۰۴). ارائه چارچوب برای شناسایی تحلیل عوامل مؤثر بر موفقیت‌های کسب‌وکارهای دانش‌بنیان با تمرکز بر فرایندهای مدیریت دانش. *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۱۲(۴۴)، ۹۷-۱۳۹.

<https://doi.org/10.22054/jks.2025.83177.1682>



مقدمه

اقتصاد یک کشور زمانی شکوفا می‌شود که فرایندهای لازم برای نوآوری و حضور در بازار رقابتی بین‌المللی را داشته باشد (اسدپور کردی و همکاران، ۱۴۰۱). حرکت به سمت نوآوری و ایجاد تغییرات در گستره محصولات و خدمات بخشی از فعالیتهای کسب‌وکار یک شرکت است (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۰، نقل در باقرصاد و حسینی‌نیا، ۱۳۹۵). ازاین‌رو، کسب‌وکار به فعالیتهای تولید و تهیه کالاها و خدمات با هدف فروش آنها و کسب سود محسوب می‌گردد. محیط کسب‌وکار به مواردی از قبیل سالم بودن سیستم اداری، امنیت اجتماعی، ثبات سیاست‌های اقتصادی دولت، مقررات قانونی و کیفیت سیستم قضایی اطلاق می‌شود که این موارد فراتر از اختیارات و قدرت مدیران واحدهای اقتصادی است که بر عملکرد مشاغل مختلف تأثیر می‌گذارد. شاخص کسب‌وکار را می‌توان به‌عنوان شاخص توسعه اقتصادی، اجتماعی، انسانی، مدیریتی یک کشور در نظر گرفت (شاهین‌پور و کارابولوت، ۱۳۹۹). یکی از مباحثی که امروزه در اقتصاد مطرح است بحث کسب‌وکارهای دانش‌بنیان است که شالوده اصلی اقتصاد یک کشور را در برمی‌گیرد. بنگاه‌های دانش‌بنیان، بنگاه‌های اقتصادی هستند که به تولید دانش و نوآوری برای ایجاد ارزش در یک محیط رقابتی می‌پردازند (انتظاریان، ۱۳۹۴).

کسب‌وکار دانش‌بنیان یک نهاد حقوقی خصوصی است که در آن مالکیت معنوی اهمیت بیشتری دارد و تحقیق و توسعه در این نوع کسب‌وکار فرآیندی مستمر است (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۰، نقل در باقرصاد و همکاران، ۱۳۹۵). کسب‌وکار مبتنی بر دانش از آخرین فناوری یا نوآوری در محصولات، خدمات یا فرایندها استفاده می‌کند (Gorman & McCarthy, 2006).

عوامل موفقیت کسب‌وکارهای دانش‌بنیان، عوامل فردی، محیطی، سازمانی است. ازاین‌رو، در مقالات فارسی پژوهشگران ازجمله، تاری و همکاران (۱۳۹۴) توجه خود را بر عوامل فردی، محیطی و سازمانی معطوف کرده‌اند. کشاورز و همکاران (۱۴۰۰)، به عوامل فردی، سازمانی، محیطی پرداخته‌اند. منصوری (۱۳۹۵)، به عواملی چون فرهنگی و اجتماعی، نیروی انسانی و فناوری توجه کرده است. خیاطیان و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهش خود به عوامل فردی، محیطی و سازمانی توجه کرده‌اند؛ و در مقالات لاتین پژوهشگران ازجمله،

آفاناسیوا و فیسوا^۱ (۲۰۱۹)، در پژوهش خود به عوامل انسانی و آموزشی توجه نموده‌اند. آلوارز مورالس و رامیرز هررا^۲ (۲۰۲۱)، به عوامل سازمانی عملکردی، فردی و محیطی توجه نشان داده‌اند. توریسدوتیر و یوهانس دوتیر^۳ (۲۰۱۹)، در پژوهش خود به مواردی از قبیل ارزش‌های سازمانی، کارآفرینی، نوآوری و فرایند توجه کرده‌اند. در این پژوهش سعی شده است تا همه عوامل موفقیت کسب و کار دانش‌بنیان، مواردی از قبیل عوامل انسانی، اقتصادی، فناوری، سازمانی، آموزشی و نوآورانه، محیطی و فرهنگی مورد توجه قرار گیرد.

همان‌طور که در بالا گفته شد در موفقیت‌های کسب و کارهای دانش‌بنیان عوامل متعددی دخیل هستند که یکی از این عوامل مدیریت دانش و فرایندهای آن است. مدیریت دانش در واقع، مدیریت سامانمند و شفاف مرتبط با فرایند ایجاد، جمع‌آوری، انتشار و به کارگیری دانش است که دانش شخصی را به دانش جمعی تبدیل می‌کند (Martínez Serna et al., 2018). مدیریت دانش سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا اطلاعات و مهارت‌های مهمی را به دست آورند که این خود حافظه سازمانی محسوب می‌شود و معمولاً به شکل بدون ساختار هستند. تعریف، انتخاب و سازمان‌دهی دانش منجر به کاهش خطاها و دوباره کاری می‌شود؛ و سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا مسائل یادگیری، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیمات پویا را به‌طور مؤثر حل کنند و سرعت حل مسئله و تصمیم‌گیری را افزایش دهند (رونقی و همکاران، ۱۳۹۸). مانس و همکاران^۴ (۲۰۲۰) معتقد هستند که «مدیریت دانش فرایندی جامع برای شناسایی، دسترسی، بازیابی، به اشتراک گذاری و تجزیه و تحلیل اطلاعات یک سازمان است».

مدیریت دانش نقش اثربخشی در موفقیت سازمان‌ها دارد از این‌رو، می‌بایست از فرایند مشخصی پیروی کند تا بهره‌وری سازمان‌ها را ارتقا دهد. باکوویتز و ویلیامز^۵ (۲۰۰۰)، چارچوب فرایند مدیریت دانش را توصیف می‌کنند و نشان می‌دهند که سازمان‌ها چگونه دانش را برای ایجاد ارزش تولید، حفظ و توسعه می‌دهند. در چارچوب «باکوویتز و ویلیامز»، فرایندهای مدیریت دانش عبارت‌اند از: اکتساب دانش، استفاده از دانش، یادگیری، مشارکت، ارزیابی، ایجاد یا حفظ دانش است. یکی از فرایندهای مدیریت دانش، اکتساب

-
1. Afanasieva & Fetisova
 2. Álvarez Morales & Ramírez Herrera
 3. Tórisdóttir & Jóhannesdóttir
 4. Manesh et al.
 5. Bukowitz & Williams

دانش است که درواقع یکی از راه‌های تولید دانش است. دارایی‌های دانش شامل دانش محصولات جدید، دانش فناوری‌های جدید و اطلاعات خام است که به دانش تبدیل شده و به حل مشکلات مرتبط با کسب‌وکار کمک می‌کند. یکی دیگر از فرایندهای مدیریت دانش، ذخیره دانش است. ذخیره دانش به معنای ذخیره داده‌های موجود و داده‌های به‌دست‌آمده در انبار داده است. یک انبار داده می‌تواند یک پایگاه داده کامپیوتری باشد که اطلاعات خاصی را ذخیره می‌کند. ثبت اطلاعات جدید و موجود یکی دیگر از مراحل مهم در فرایند مدیریت اطلاعات است. هر شرکتی دارای اقیانوس عظیمی از داده‌های بدون ساختار است. برای استفاده بهتر از این اطلاعات در آینده، ذخیره و سازمان‌دهی سامانمند آن ضروری است. در صورت ایجاد یک سیستم طبقه‌بندی‌شده، می‌توان ساختار سازمانی را بهبود بخشید و دسترسی به اطلاعات را تسهیل کرد. اشتراک‌گذاری دانش یک فرایند مدیریت دانش است که به همه کارکنان یک سازمان امکان دسترسی به دانش مشترک شرکت را می‌دهد. درواقع، دانش صریح و ضمنی را می‌توان از طریق اشتراک دانش بین دیگران توزیع کرد. فرایند انتقال دانش به‌وضوح بین افراد یا سازمان‌ها انجام می‌شود. حافظه سازمانی ترکیبی از دانش آشکار و ضمنی در یک سازمان است. این حافظه به دلیل عدم وجود فناوری تبادل و توزیع اسناد ممکن است از بین برود. فرایند مدیریت دانش نیاز به توسعه فناوری‌های توزیع دانش خوب دارد که در حفظ حافظه سازمانی مؤثر باشد. استفاده از دانش زمانی اتفاق می‌افتد که از اطلاعات موجود برای انجام وظایف و تصمیمات مهم استفاده شود. دانش از طریق رویه‌ها اعمال می‌شود. استفاده از دانش فرایندی است که در آن یک فرد با دانش با ارائه اطلاعات، اقدامات شخص دیگری را توصیه یا هدایت می‌کند. این شبیه به تماس با یک متخصص است تا بپرسید چگونه یک مشکل خاص را با یک ابزار یا ماشین حل کند و سپس طبق دستورالعمل‌های دریافتی نسبت به حل مشکل اقدام کند. این به معنای استفاده از دانش نهفته در محصولات، رویه‌ها، فرایندها و قوانینی است که رفتار آینده را تعیین می‌کند. استفاده از اطلاعات یکی از اجزای مهم فرایند مدیریت دانش است؛ زیرا به خلق ارزش کمک می‌کند.^۱ ازاین‌رو، برخی از پژوهش‌ها فرایندهای دانش را موردتوجه قرار داده‌اند ازجمله صادقی و زند (۱۳۸۶) به انتقال دانش، تولید دانش حاصل از پژوهش در پژوهش خود توجه کردند. نجات و همکاران (۱۳۸۸)، توجه خود را به

1. <https://gazellecg.com/knowledge-management-process/>

بهره‌برداری از دانش، انتقال دانش و انتشار دانش معطوف نموده‌اند. رستمی و همکاران (۱۳۹۸)، به مواردی همچون انتقال دانش، دانش و بهره‌برداری از نتایج پژوهش و ترویج استفاده از شواهد توجه داشتند. خادمی‌زاده و دخش (۱۴۰۱)، به سؤال پژوهش، تولید دانش، انتقال دانش و ترویج استفاده از شواهد توجه کرده‌اند. دی لانگ و فاهی^۱ (۱۹۹۷)، مواردی از قبیل جذب دانش، استفاده از دانش، انتقال دانش است. دابینز و همکاران^۲ (۲۰۰۷)، به تبادل دانش، انتقال دانش، تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد، انتشار دانش و کاربران دانش در پژوهش خود پرداخته‌اند. آیه و همکاران^۳ (۲۰۱۴) به استفاده صحیح از دانش، انتقال دانش، تولید دانش، انتشار دانش و کاربران دانش توجه کرده‌اند. در دنیای در حال تغییر امروز، دانش و نوآوری از عوامل کلیدی برای توسعه صنعتی و اقتصادی تلقی می‌شوند. اقتصاد یک کشور زمانی شکوفا می‌شود که سطح لازم از نوآوری و دیده شدن در یک بازار رقابتی جهانی به آن داده شود (رضایی، ۱۴۰۱). امروزه کسب‌وکار با پیشرفت‌های سریع و چشمگیری در حال توسعه و پیشرفت است و این سرعت پیشرفت با خلق ایده‌های جدید توسط صاحبان ایده‌ها همراه است (عباسی، ۱۳۸۶). شرکت‌های دانش‌بنیان مولد اقتصاد دانش‌بنیان هستند. شرکت‌ها و مؤسسات دانش‌بنیان شرکت‌های خصوصی یا مشارکتی هستند که به هم‌افزایی دانش و ثروت کمک می‌کنند (اللهیاری‌فرد و عباسی، ۱۳۹۰). به عبارتی، یکی از ابزارهای موفقیت کسب‌وکارهای دانش‌بنیان استفاده از فرایندهای مدیریت دانش است و اگر اثر فرایندهای مدیریت دانش در کسب‌وکارهای دانش‌بنیان اتفاق نیفتد ما با مشکلات و شکاف‌های زیادی همانند: فقدان تعهد مدیریت، فرهنگ سازمانی نامناسب، فقدان فرایندها و سیستم‌های مناسب، مهارت‌ها و تخصص ناکافی، فقدان فرهنگ اشتراک‌گذاری دانش، فقدان زیرساخت‌های مناسب و مواردی از این قبیل روبه‌رو هستیم. راهکارهای لازم برای رفع این شکاف‌ها ایجاد یا طراحی یک چارچوب دقیق، منطقی و برنامه‌ریزی دقیق، منسجم و سیاست‌گذاری است.

شرکت‌های دانش‌بنیان^۴ به‌شدت به فرایندهای مدیریت دانش مؤثر وابسته هستند تا بتوانند رقابت‌پذیری خود را حفظ کرده و نوآوری را پیش ببرند. با این حال، این شرکت‌ها با

1. De Long & Fahey
2. Dobbins et al.
3. Ayah et al.
4. KBEs

چالش‌های قابل توجهی در پیاده‌سازی و بهینه‌سازی این فرایندها مواجه هستند. مسئله اصلی، دشواری در شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش در این شرکت‌ها است. در این زمینه چالش‌هایی همچون ادغام دانش و فناوری جدید جهت نوآوری در مدیریت دانش (Song & Chou, 2012)، نیاز به هم‌راستایی راهبردهای مدیریت دانش با راهبردهای کلی سازمان برای حداکثرسازی مزایا (Gourova, 2010)، شناسایی و پیاده‌سازی عوامل کلیدی موفقیت مانند فرهنگ سازمانی، سرمایه انسانی، حمایت مدیریتی و زیرساخت فناوری اطلاعات (Triu et al., 2011; Anggia et al., 2013)، استفاده مؤثر از دارایی‌های دانشی شامل فرایندهایی مانند حاکمیت دانش، ایجاد روابط و حفاظت از دانش است که مدیریت آن‌ها پیچیده است (Diehr & Goldenberg, 2017)، انگیزه دادن و تعهد افراد به اشتراک‌گذاری و استفاده از دانش (Gourova & Totova, 2011) مواجه هستند. همچنین شرکت‌ها با مسائلی همچون بازمهندسی فرایندهای کسب‌وکار (Baimin et al., 2010)، شکست‌های مکرر در پیاده‌سازی مدیریت دانش به دلیل عوامل سازمانی و فرایندی (Anggia et al., 2013) و تغییرات اقتصادی و فناوری (Watamansku & Dino, 2023; Van Winklen & Tovstiga, 2009) هستند؛ و برای رفع این مشکلات می‌توان از نظریه‌های مدل‌های راهبرد مدیریت دانش جهت هم‌راستایی مدیریت دانش با راهبرد سازمانی و شناسایی عوامل کلیدی موفقیت بر پیاده‌سازی (Triu et al., 2011; Gourova, 2010)، رویکرد ایجاد قابلیت‌های پویا جهت امکان نوآوری و انطباق مداوم از طریق مدیریت دانش مؤثر (Van Winklen & Tovstiga, 2009) و مدل‌های ارزیابی جهت ردیابی موفقیت پیاده‌سازی و هدایت بهبودها (Chi & Liu, 2010; Luca & Zervas, 2016) بهره برد. برای برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری، مقاله حاضر به دنبال ارائه چارچوبی جهت عوامل موفقیت کسب‌وکارهای دانش‌بنیان در فرایندهای مدیریت دانش است. به همین منظور در ابتدا، عوامل مؤثر موفقیت از طریق مرور پیشینه و مصاحبه با خبرگان استخراج شد. در ادامه این عوامل با فن دلفی فازی غربال می‌شوند و در پایان اولویت هر یک از این عوامل با فنون مارکوس به دست می‌آید.

پیشینه پژوهش

برای جستجوی پیشینه پژوهش در پایگاه‌های داخلی و خارجی از کلیدواژه‌های کسب‌وکار، دانش‌بنیان، اقتصاد دانش‌بنیان، مدیریت دانش، مدیریت کسب‌وکار، عوامل انسانی، محیطی،

فرهنگی، سازمانی، ساختارها و فرایندها استفاده شده است؛ و نزدیک‌ترین پژوهش‌ها به پژوهش حاضر در ادامه ذکر خواهد شد:

صبری مقدم (۱۴۰۲) در پژوهشی به بررسی تأثیر همسویی راهبردی مدیریت دانش بر عملکرد کسب‌وکارهای دانش‌بنیان پرداخته است؛ و از روش توصیفی-پیمایشی استفاده شده است؛ و در پژوهش خود به ذخیره و نگهداری دانش؛ خلق و نشر دانش؛ کاربرد دانش؛ ذخیره دانش؛ انگیزش و پاداش؛ هدایت و رهبری دانش‌محور؛ وجود نیروی متخصص؛ حمایت مالی دولت از شرکت‌های دانش‌بنیان؛ حمایت و تعهد مدیران ارشد و تحقیق و توسعه اشاره کرده است.

شرفایی (۱۴۰۰) در پژوهشی به ارائه مدل جامع مدیریت سرمایه انسانی با تمرکز بر واحد بازاریابی کسب‌وکارهای دانش‌بنیان توجه کرده است؛ و از روش آمیخته برای انجام آن استفاده شده است. ایشان در پژوهش خود به عواملی نظیر تقویت فرهنگ سازمانی؛ بهره‌مندی از مدیران کارآمد؛ فناوری مناسب و ساختار سازمانی پویا؛ بهره‌وری نیروی انسانی خلاق اشاره نموده است.

رحمی (۱۴۰۰) در پژوهشی به شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر توسعه منابع انسانی در کسب‌وکارهای دانش‌محور مدیران کسب‌وکارهای دانش‌بنیان تهران پرداخته است. با استفاده از روش توصیفی-پیمایشی به عواملی همچون، ابعاد شایسته‌پروری؛ شایسته‌داری؛ مدیریت عملکرد؛ پایبندی به اخلاقیات؛ کادرسازی مدیریتی و مدیریت دانش توجه نموده است.

شوال‌پور و جاوید (۱۳۹۹) در پژوهشی به گونه‌شناسی عوامل مؤثر بر موفقیت یکپارچه‌سازی دانش در پروژه‌های تولید و توسعه محصولات پیچیده پرداخته است. روش به‌کاررفته در این پژوهش تحلیل مضمون بوده و ایشان در پژوهش خود به سیاست‌های امنیتی کار؛ ارتقا و به‌روزرسانی سریع و دائمی؛ قابلیت اطمینان؛ ابزار فناورانه؛ بهره‌مندی از فضای ذخیره‌سازی حجیم اطلاعات؛ فناوری اطلاعات؛ مؤلفه‌های مشخصات فنی و الزامات عملکردی از منظر مشتری (کارفرما)؛ نهادها، سیاست‌ها و مقررات؛ فرهنگ عمومی حاکم بر صنعت؛ جامعه و اقتصاد کشور؛ محدودیت‌های قراردادی و سیاسی؛ فشار رقابتی؛ تدوین سیاست‌های حمایت دولت؛ ایجاد رقابت؛ الگوبرداری؛ دسترسی به بسترهای خدمات جهانی؛ نتایج کلیدی عملکردها (تجربه موفقیت)؛ زیرساخت‌های یادگیری؛ آموزش؛ نظام ارزیابی

عملکرد؛ پاداش مبتنی بر عملکرد؛ میزان تمرکزگرایی؛ فعالیت و فرایندهای دانشی؛ کاربرد دانش؛ ذخیره‌سازی؛ اشتراک و تسهیل دانش؛ زیرساخت‌های علمی و فناوری؛ هدایت و رهبری دانش‌محور؛ وجود نیروی متخصص؛ حمایت مالی دولت از شرکت‌های دانش‌بنیان؛ حمایت و تعهد مدیران ارشد؛ تحقیق و توسعه؛ سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی؛ نظارت و ارزیابی؛ ساختار سازمانی و زیرساخت‌های سازمانی اشاره کرده است.

ابوئی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به شناسایی شاخص‌های آموزش کارآفرینی کسب‌وکارهای دانش‌بنیان در شتاب‌دهنده‌های مستقر در مراکز رشد دانشگاهی توجه نموده است؛ و به روش پیمایشی- توصیفی و در پژوهش خود به مؤلفه‌های وجود واحد حمایت از مالکیت فکری در دانشگاه‌ها؛ سیاست‌های امنیتی کارا؛ ارتقا و به‌روزرسانی سریع و دائمی؛ قابلیت اطمینان؛ ابزار فناورانه؛ بهره‌مندی از فضای ذخیره‌سازی حجیم اطلاعات؛ فناوری اطلاعات؛ زیرساخت‌های محیطی؛ دسترسی به افراد دانشگاهی متخصص؛ فرهنگ مشارکت؛ فرهنگ تسهیم دانش؛ فرهنگ اعتماد؛ فرهنگ یادگیری؛ فرهنگ کار تیمی؛ داشتن روحیه کارآفرینی؛ فرهنگ شایسته‌محوری؛ میزان حمایت سازمان؛ فرهنگ دانش‌محور؛ فرهنگ نوآوری و اخلاقیت؛ فرهنگ سازمانی و راهبرد دانش توجه نموده‌اند.

پورفاتیح و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به تحلیل عامل‌های مؤثر بر اجرای مدیریت دانش در نظام ترویج کشاورزی ایران پرداخته‌اند. روش پژوهش آن‌ها آمیخته از نوع اکتشافی است. آن‌ها در پژوهش خود به عواملی همچون ذخیره و نگهداری دانش؛ خلق و نشر دانش؛ کاربرد دانش؛ ذخیره دانش؛ انگیزش و پاداش؛ زیرساخت‌های علمی و فناوری؛ هدایت و رهبری دانش‌محور؛ سیاست‌های امنیتی کارا؛ ارتقا و به‌روزرسانی سریع و دائمی؛ قابلیت اطمینان؛ ابزار فناورانه؛ فرهنگ مشارکت؛ فرهنگ تسهیم دانش؛ فرهنگ اعتماد؛ فرهنگ یادگیری؛ فرهنگ کار تیمی؛ فرهنگ شایسته‌محوری؛ میزان حمایت سازمان؛ فرهنگ دانش‌محور؛ همکاری در درون گروه؛ فرهنگ نوآوری و اخلاقیت؛ فرهنگ سازمانی؛ بهره‌مندی از فضای ذخیره‌سازی حجیم اطلاعات؛ فناوری اطلاعات؛ حمایت و تعهد مدیران ارشد؛ سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی؛ سیاست‌گذاری و حکمرانی دولت و نظارت و ارزیابی توجه نشان داده‌اند.

رونقی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهش خود که با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از مطالعه پژوهش‌های پیشین و با روش تحلیل محتوا

انجام دادند، نشان دادند پژوهشگران در پژوهش خود به عواملی همانند توانمندسازی با رویکرد دانش‌بنیان؛ تمرکز؛ اعتماد کارکنان و مدیریت؛ اعتماد بین کارکنان؛ ذخیره‌سازی، اشتراک و تسهیل دانش؛ زیرساخت‌های علمی و فناوری؛ دسترسی به زیرساخت‌های فنی؛ زیرساخت‌های فیزیکی؛ هدایت و رهبری دانش‌محور؛ رهبری و پشتیبان رهبری؛ حمایت و تعهد مدیران ارشد سیاست‌های امنیتی کارا؛ مشتری‌مداری؛ سیاست و ارزیابی؛ فشار رقابتی؛ ایجاد رقابت؛ ارتقا و به‌روزرسانی سریع و دائمی؛ قابلیت اطمینان؛ ابزار فناورانه؛ بهره‌مندی از فضای ذخیره‌سازی حجیم اطلاعات؛ فناوری اطلاعات؛ فرهنگ مشارکت؛ فرهنگ تسهیم دانش؛ فرهنگ اعتماد؛ فرهنگ یادگیری؛ فرهنگ کار تیمی؛ فرهنگ شایسته‌محوری؛ میزان حمایت سازمان؛ فرهنگ دانش‌محور؛ فرهنگ نوآوری و خلاقیت؛ فرهنگ سازمانی اشاره کرده‌اند.

حسینی‌شاوون و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان بررسی وضعیت مدیریت دانش و عوامل مؤثر بر استقرار آن از منظر کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران که به روش پیمایشی انجام شده به عواملی از قبیل حمایت و تعهد مدیران ارشد؛ مدیریت منابع انسانی؛ سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی؛ نظارت و ارزیابی؛ ساختار سازمانی؛ زیرساخت‌های سازمانی؛ زیرساخت‌های سازمانی محیطی؛ هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی؛ تسهیم دانش؛ یادگیری دانش؛ اهداف؛ راهبرد و چشم‌اندازهای سازمان؛ شرایط حاکم در سازمان، ارزیابی عملکرد و پیشرفت؛ انعطاف‌پذیری؛ راهبرد توسعه دانش؛ راهبرد دانش؛ کار تیمی؛ انگیزه و پاداش؛ ساختار توسعه شبکه محصول؛ مکانیسم‌های هماهنگی؛ مشخصات و ساختار گروه توسعه‌دهنده محصول در پژوهش خود اشاره کرده‌اند.

کاظمی و ملک‌زاده (۱۳۹۱) در پژوهشی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش را از دیدگاه شرکت‌های بزرگ مورد بررسی قرار داده‌اند و از روش مرور کتابخانه‌ای بهره برده‌اند. پژوهشگران به عواملی از قبیل تمرکز؛ اعتماد کارکنان و مدیریت؛ اعتماد بین کارکنان؛ آمادگی اولیه؛ رهبری؛ رهبری و پشتیبانی رهبری؛ معماری سازمانی؛ فرهنگ سازمانی؛ توانمندی‌های یکپارچه‌سازی سیستم‌ها؛ زیرساخت‌های یادگیری؛ ذخیره‌سازی؛ اشتراک و تسهیل دانش؛ زیرساخت‌های علمی و فناوری؛ هدایت و رهبری دانش‌محور؛ حمایت و تعهد مدیران ارشد؛ سیستم‌های اطلاعاتی خاص؛ استفاده مؤثر از زیرساخت‌ها؛ سیاست‌های امنیتی کارا؛ ارتقا و به‌روزرسانی سریع و دائمی و قابلیت اطمینان اشاره نموده‌اند.

اوشامیو و اولاز^۱ (۲۰۲۳) در پژوهشی به اثرات عوامل محیطی بر کسب و کارهای مدیریت دانشی پرداخته‌اند. روش به کاررفته در این پژوهش به صورت پیمایشی است. آن‌ها در پژوهش خود به عواملی از جمله زیرساخت‌های محیطی؛ راهبرد دانش؛ داشتن فرهنگ دانشی؛ موفقیت در گروه‌های دانش محور؛ آگاهی مردم؛ خدمات فرهنگی شرکت‌های دانشی؛ مدیریت منابع انسانی؛ اعتماد کارکنان و مدیریت؛ اعتماد بین کارکنان؛ زیرساخت‌های بهره‌برداری از فناوری‌های نوین؛ زیرساخت‌های ارتباطی و اطلاعاتی؛ ساختار توسعه شبکه محصول؛ مکانیسم‌های هماهنگی؛ مشخصات و ساختار گروه توسعه‌دهنده محصول توجه نموده‌اند.

نصر اصفهانی و رهبری^۲ (۲۰۲۲) در پژوهشی به شناسایی عوامل مؤثر بر تأسیس شرکت‌های ورزشی دانش بنیان بر اساس دانش الکترونیک براساس روش نظریه زمینه‌ای پرداخته‌اند. پژوهشگران مجموعه‌ای از عوامل گوناگون را در موفقیت شرکت‌ها و گروه‌های دانش محور مورد توجه قرار داده‌اند؛ عواملی از قبیل سطح دانش و توانمندی علمی؛ افزایش تعداد فروشندگان فنی کارآموده؛ وجود تجهیزات مناسب؛ و حضور اعضای گروه با شخصیت‌های ثابت و متعهد که موجب حفظ و افزایش انگیزه؛ تمرکز و انسجام در عملکرد می‌شوند. از دیدگاه آنان، همکاری مؤثر درون گروهی؛ برخورداری از روحیه بالا در میان اعضا و مهارت تخصصی از ارکان اصلی پیشرفت به شمار می‌آیند. همچنین، دسترسی به افراد دانشگاهی متخصص و نقش سیاست‌گذاری و حکمرانی دولت؛ به‌ویژه در زمینه برنامه‌ریزی جامع برای حمایت از شرکت‌های دانش بنیان و ارائه حمایت‌های مالی مستقیم از سوی دولت، اهمیت بسزایی دارد. اعتماد میان کارکنان و مدیران؛ وجود مدیریت گروهی کارآمد؛ و تدوین سیاست‌های حمایتی مؤثر از سوی نهادهای دولتی از دیگر عوامل کلیدی محسوب می‌شوند. افزون بر این؛ دارا بودن روحیه کارآفرینی؛ ترویج فرهنگ دانشی در سازمان؛ دستیابی به موفقیت در گروه‌های مبتنی بر دانش؛ ارتقاء سطح آگاهی عمومی؛ تقویت خدمات فرهنگی شرکت‌های دانش بنیان؛ و بهره‌مندی از زیرساخت‌های فنی مناسب نیز مورد اهتمام پژوهشگران قرار گرفته است. در همین راستا، عواملی چون کیفیت بالا؛ توسعه زیرساخت‌های ارتباطی و اطلاعاتی نظیر پهنای باند مناسب؛ سرعت مطلوب اینترنت و وجود مراکز داده استاندارد؛ کاهش هزینه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات؛ گسترش

1. Ashamu & Olateju

2. Nasr Esfahani & Rahbari

خدمات زیربنایی کشور؛ آماده‌سازی زیرساخت‌های لازم برای بهره‌برداری از فناوری‌های نوینی همچون رایانش ابری؛ اینترنت اشیا؛ تجزیه و تحلیل کلان‌داده و کاربردهای موبایلی؛ و نیز ایجاد شبکه ارتباطی مؤثر و تمرکز جغرافیایی صنعت؛ از دیگر زمینه‌هایی است که پژوهشگران بر اهمیت آن تأکید کرده‌اند.

آلوارز مورالس، رامیرز هررا (۲۰۲۱) در پژوهشی به شناسایی عوامل موفقیت کسب‌وکارهای دانشی پرداخته‌اند؛ و از روش توصیفی-پیمایشی استفاده کرده‌اند و به عواملی از قبیل حمایت و تعهد مدیران ارشد؛ سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی؛ همکاری بین شرکت‌ها (سازمان)؛ نظارت و ارزیابی؛ ساختار سازمانی؛ زیرساخت‌های سازمانی؛ محدودیت‌های قراردادی و سیاسی؛ هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی؛ تسهیم دانش، یادگیری دانش؛ اهداف، راهبرد و چشم‌اندازهای سازمان؛ شرایط حاکم در سازمان؛ ارزیابی عملکرد و پیشرفت؛ انعطاف‌پذیری؛ راهبرد دانش اشاره نموده‌اند.

قربانی و خانجاه^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی به ارائه الگویی برای استقرار یک سیستم جامع مدیریت دانش در سازمان‌های دانش‌بنیان بر اساس عوامل موفقیت می‌پردازند. آن‌ها از روش توصیفی-پیمایشی پرسش‌نامه محقق ساخته‌ای را تهیه کردند و به عواملی از قبیل زیرساخت‌های محیطی؛ سیستم و ارزیابی؛ رهبری و پشتیبانی رهبری؛ فرهنگ سازمانی؛ تسهیم دانش، فرهنگ یادگیری؛ فناوری اطلاعات؛ مشوق‌های محرک؛ مدیریت منابع انسانی؛ گروه‌های مشاور و مجرب؛ راهبردهای دانش؛ فعالیت‌ها و فرایندهای دانشی اشاره کرده‌اند.

زاهدی و خانجاه^۲ (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی رابطه بین مدیریت دانش؛ سرمایه فکری و نوآوری سازمانی به روش مرور کتابخانه به مواردی همچون مدیریت منابع انسانی؛ فرهنگ سازمانی؛ تسهیم دانش؛ فرهنگ یادگیری و فناوری اطلاعات پرداخته‌اند.

زاهدی و خانجاه (۲۰۲۰) در پژوهشی به طراحی و پیاده‌سازی مدل ارزیابی آمادگی سازمانی برای تبدیل شدن به یک سازمان دانش‌بنیان بر اساس روش توصیفی-پیمایشی به عواملی مانند مشوق‌های محرک؛ مدیریت منابع انسانی؛ ذخیره و نگهداری دانش؛ کاربرد دانش و خلق دانش پرداخته‌اند.

1. Ghorbani & Khanachah

2. Zahedi & Naghdi Khanachah

آفاناسیوا و فیتسوا (۲۰۱۹) در پژوهشی به عوامل موفقیت کسب و کارهای دانشی در آموزش عالی پرداخته‌اند. از روش توصیفی-پیمایشی بهره گرفته‌اند و پژوهشگران به مواردی از قبیل زیرساخت‌های مرتبط با فناوری اطلاعات (نرم‌افزار، سخت‌افزار، شبکه و نرم‌افزار مغز)، زیرساخت فیزیکی؛ ثبت اختراع و فکری؛ ساختار توسعه شبکه محصول؛ مکانیسم‌های هماهنگی؛ مشخصات و ساختار گروه توسعه‌دهنده محصول؛ توانایی‌های بازاریابی و فروش، همکاری بین شرکت‌های؛ مشتری‌مداری؛ تحقیق و توسعه؛ حامی دولت؛ سیاست‌ها حمایت دانشگاه‌ها؛ دولت‌ها از شرکت‌ها؛ دسترسی به افراد دانشگاهی متخصص؛ مراکز پشتیبانی صنعت از شرکت‌ها؛ مدیریت گروه قوی؛ وجود نیروی متخصص و گروه‌های مشاور مجرب پرداخته‌اند.

قُمی و برزین‌پور^۱ (۲۰۱۸) در پژوهشی به شناسایی عوامل موفقیت ابزارهای مدیریت دانش در پروژه‌های تحقیقاتی (مطالعه موردی: یک دانشگاه شرکتی) و از روش توصیف پیمایشی بهره برده‌اند و به عواملی همانند سیستم و ارزیابی؛ رهبری و پشتیبانی رهبری پرداخته‌اند.

میرلو^۲ (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر فرآیند استفاده از مدیریت دانش در شرکت‌های فناوری اطلاعات در جنوب ایالات متحده با استفاده از رویکرد کمی و تحلیل عاملی به عواملی همانند فرهنگ مشارکت؛ فرهنگ تسهیم دانش؛ فرهنگ اعتماد، فرهنگ یادگیری؛ فرهنگ کار تیمی؛ فرهنگ شایسته‌محوری؛ میزان حمایت سازمان؛ فرهنگ دانش‌محور؛ فرهنگ نوآوری و خلاقیت و فرهنگ سازمانی پرداخت.

ماسارو و همکاران^۳ (۲۰۱۶) در پژوهشی به نقد مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط پرداخته‌اند. روش به کار گرفته‌شده در این پژوهش مرور کتابخانه‌ای است. پژوهشگران در پژوهش خود به مواردی از قبیل زیرساخت‌های محیطی؛ سیستم و ارزیابی؛ رهبری و پشتیبانی رهبری؛ مدیریت منابع انسانی؛ فرهنگ سازمانی؛ تسهیم دانش؛ فرهنگ یادگیری؛ دسترسی به زیرساخت‌های فنی؛ کیفیت بالا؛ زیرساخت‌های ارتباطی و اطلاعاتی مانند پهنای باند؛ سرعت اینترنت و مراکز داده؛ کاهش در قیمت فناوری اطلاعات و فناوری اطلاعات توجه کرده‌اند.

1. Ghomi & Barzinpour

2. Merlo, T.R.

3. Massaro et al.

کومار و همکاران^۱ (۲۰۱۵) در پژوهشی به عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش در کسب‌وکارهای دانشی با استفاده از روش مرور کتابخانه‌ای به عواملی همچون سیستم و ارزیابی؛ رهبری و پشتیبانی رهبری؛ فرهنگ سازمانی؛ تسهیم دانش؛ فرهنگ یادگیری و مشوق‌های محرک توجه نموده‌اند.

کرمی و همکاران^۲ (۲۰۱۵) در پژوهشی به عوامل حیاتی موفقیت^۳ سیستم‌های مدیریت دانش برای اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش و با استفاده از روش توصیفی-پیمایشی به مواردی از جمله فرهنگ سازمانی؛ تسهیم دانش؛ فرهنگ یادگیری؛ رهبری و پشتیبانی رهبری و مدیریت منابع انسانی پرداخته‌اند.

فولر^۴ (۲۰۱۲) در پژوهشی به عملکرد مدیریت دانش در موفقیت کسب‌وکار پرداخته است. او پژوهش خود را به روش نظریه زمینه‌ای انجام داده و به عواملی نظیر مدیریت منابع انسانی؛ زیرساخت‌های محیطی؛ زیرساخت‌های علمی و فناوری؛ هدایت و رهبری دانش‌محور؛ حمایت و تعهد مدیران ارشد توجه نشان داده‌اند.

صادقی و زند^۵ (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش در کسب‌وکارهای دانش‌بنیان با روش گراند تئوری به عواملی همچون فعالیت‌ها و فرایندهای دانشی؛ راهبرد دانش؛ مشوق‌های محرک؛ فناوری اطلاعات؛ فرهنگ سازمانی؛ تسهیم دانش، فرهنگ یادگیری؛ سیستم و ارزیابی و زیرساخت‌های محیطی پرداخته‌اند.

هانگ و لی^۶ (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی عوامل حیاتی موفقیت برای مدیریت دانش در صنعت بیمه عمر با استفاده از فنون مدل‌سازی معادلات ساختاری^۷ پرداختند. این پژوهش در سه مرحله مطالعه میدانی، پیمایش آزمایشی و پیمایش اصلی انجام شد. نتایج نشان می‌دهد که پژوهشگران به عواملی از قبیل مدیریت منابع انسانی؛ نظام ارزیابی؛ فناوری اطلاعات؛ رهبری و پشتیبانی رهبری؛ و راهبرد دانش توجه داشته‌اند.

1. Kumar et al.

2. Karami et al.

3. CSF

4. Fuller, S.

5. Sadeghi & Zand

6. Hang & Li

7. SEM

الراوی و الخطیب^۱ (۲۰۰۹) در پژوهشی به بررسی کسب و کارهای کوچک در مدیریت دانش به روش مرور کتابخانه‌ای و به عواملی همانند رهبری و پشتیبانی رهبری؛ فعالیت‌ها و فرایندهای دانشی؛ ایجاد رقابت و راهبرد دانش پرداخته‌اند.

منداز و همکاران^۲ (۲۰۰۷) در پژوهشی به بررسی عوامل حیاتی موفقیت‌های کسب و کارهای دانشی به روش گراندد تئوری پرداختند؛ و در پژوهش خود به عواملی همچون فرهنگ سازمانی؛ تسهیم دانش؛ فرهنگ یادگیری؛ زیرساخت‌های محیطی؛ مشوق‌های محرک؛ فعالیت‌ها و فرایندهای دانشی و راهبرد دانش اشاره کرده‌اند.

یئو وانگ^۳ (۲۰۰۵) در پژوهشی به عوامل موفقیت حیاتی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت‌های کوچک و متوسط به‌طور سامانمند به عواملی از قبیل فرهنگ سازمانی؛ تسهیم دانش؛ فرهنگ یادگیری؛ فناوری اطلاعات و مشوق‌های محرک پرداخته است.

سوسا و همکاران^۴ (۲۰۰۴) در پژوهشی به ساختار سازمانی در علم مدیریت توسعه محصول پیچیده کسب و کارهای دانشی به روش پیمایشی به مواردی از قبیل پیچیدگی محصول؛ معماری محصول؛ سکوی محصول؛ بلوغ فناوری؛ قابلیت‌های فناورانه؛ زیرساخت‌های مرتبط فناوری؛ ساختار توسعه شبکه محصول؛ مکانیسم‌های هماهنگی؛ مشخصات و ساختار گروه توسعه‌دهنده محصول؛ به کارگیری فناوری؛ مهارت در زمینه‌ای سی‌تی^۵؛ سیستم‌های اطلاعاتی خاص؛ استفاده مؤثر از زیرساخت‌ها؛ سیاست‌های امنیتی کارا؛ ارتقا و به‌روزرسانی سریع و دائمی؛ قابلیت اطمینان، ابزار فناورانه؛ بهره‌مندی از فضای ذخیره‌سازی حجیم اطلاعات و فناوری اطلاعات پرداختند.

دی بوئر و همکاران^۶ (۱۹۹۹) در پژوهشی به بررسی نقش ساختار سازمانی و قابلیت‌های ترکیبی در مدیریت ادغام دانش سازمانی در مجموعه چندرسانه‌ای نوظهور با استفاده از روش اکتشافی پرداخته‌اند؛ و به مواردی از قبیل پیچیدگی محصول؛ معماری محصول؛ پلتفرم محصول؛ بلوغ فناوری؛ قابلیت‌های فناورانه؛ زیرساخت فناوری؛ به کارگیری فناوری؛ مهارت در زمینه‌ای سی‌تی؛ سیستم‌های اطلاعاتی خاص؛ استفاده مؤثر از زیرساخت‌ها؛ سیاست‌های

-
1. Alrawi & Elkhatib
 2. Mendez et al.
 3. Yew Wong, K.
 4. Sousa et al.
 5. ICT
 6. De Boer et al.

امنیتی کارا؛ ارتقا و به‌روزرسانی سریع و دائمی؛ قابلیت اطمینان؛ ابزار فناورانه؛ بهره‌مندی از فضای ذخیره‌سازی حجیم اطلاعات؛ فناوری اطلاعات اشاره نموده‌اند.

پن و اسکاربرو^۱ (۱۹۹۹) در پژوهشی به بررسی موفقیت مدیریت دانش در کسب‌وکارهای کوچک به روش اکتشافی و به عواملی همانند فناوری اطلاعات؛ زیرساخت‌های محیطی؛ مدیریت منابع انسانی؛ دسترسی به بسترهای خدمات جهانی پرداخته‌اند.

روبرتسن و اولریچ^۲ (۱۹۹۸) در پژوهشی به برنامه‌ریزی برای سکوهاى محصول‌های دانشی به روش تولید محتوا به مواردی از قبیل پیچیدگی محصول؛ معماری محصول؛ پلتفرم محصول؛ بلوغ فناوری؛ قابلیت‌های فناورانه، زیرساخت فناوری، به کارگیری فناوری؛ مهارت در زمینه‌ای سی‌تی؛ سیستم‌های اطلاعاتی خاص؛ استفاده مؤثر از زیرساخت‌ها؛ سیاست‌های امنیتی کارا؛ ارتقا و به‌روزرسانی سریع و دائمی؛ قابلیت اطمینان؛ ابزار فناورانه؛ بهره‌مندی از فضای ذخیره‌سازی حجیم اطلاعات و فناوری اطلاعات پرداخته‌اند.

آلن^۳ (۱۹۹۷) در پژوهشی به ساختار سازمانی برای توسعه محصول کسب‌وکارهای کوچک پرداخت و از روش مرور کتابخانه‌ای بهره گرفت و در پژوهش خود به مواردی از قبیل پیچیدگی محصول؛ معماری محصول؛ سکوی محصول؛ بلوغ فناوری؛ قابلیت‌های فناورانه؛ زیرساخت فناوری؛ به کارگیری فناوری؛ مهارت در زمینه‌ای سی‌تی؛ سیستم‌های اطلاعاتی خاص؛ استفاده مؤثر از زیرساخت‌ها؛ سیاست‌های امنیتی کارا؛ ارتقا و به‌روزرسانی سریع و دائمی؛ قابلیت اطمینان؛ ابزار فناورانه؛ بهره‌مندی از فضای ذخیره‌سازی حجیم اطلاعات؛ فناوری اطلاعات توجه کرد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر روش کمی و به لحاظ هدف کاربردی است. در پژوهش حاضر از روش دلفی فازی و مارکوس برای تحلیل داده‌ها، استفاده شد. جامعه پژوهش حاضر متشکل از متخصصان در زمینه مدیریت دانش، اقتصاد و حوزه کسب‌وکار دانش‌بنیان است. نمونه‌گیری براساس تخصص خبرگان در زمینه فرایندهای مدیریت دانش، عوامل مؤثر بر

1. Pan & Scarbrough
2. Robertson & Ulrich
3. Allen, T.J.

موفقیت کسب و کارهای دانش انجام شد و ۱۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. معیار انتخاب حجم نمونه در این مطالعه، اشباع تئوریک است. ابزارهای گردآوری داده در این مطالعه، مصاحبه و پرسش نامه (پرسش نامه خبره سنجی و پرسش نامه روش مارکوس) هستند. روش مارکوس^۱ یکی از روش های جدید تصمیم گیری چند معیاره است که توسط استیویک و همکاران^۲ (۲۰۲۰) ارائه شد این روش برای رتبه بندی گزینه های پژوهش مورد استفاده قرار می گیرد. در فن مارکوس با استفاده از n معیار به ارزیابی m گزینه پرداخته می شود؛ بنابراین به هر گزینه براساس هر معیار امتیازی داده می شود. این امتیازات می تواند براساس مقادیر کمی و واقعی باشد یا اینکه کیفی و نظری باشد. در هر صورت باید یک ماتریس تصمیم $m \times n$ در تشکیل شود. از این رو، میزان اهمیت عوامل پژوهش با نظر خبرگان مشخص شد. پرسش نامه خبره سنجی، براساس مروری بر پیشینه ها در حوزه مدیریت دانش و کسب و کارهای دانش بنیان و مصاحبه های صورت گرفته با خبرگان بوده و دارای روایی محتوا است. علاوه بر این با استفاده از ضریب محتوایی لاوشه^۳ و اخذ نظر از خبرگان، اعتبار و روایی محتوایی عوامل پژوهش تأیید شد. پرسش نامه دوم به روش مارکوس مربوط می شود که استاندارد بوده و روایی آن، تضمین است. البته این مسئله را باید در نظر گرفت که ورودی این روش ها، خروجی غربال با روش دلفی فازی است. در اصل ورودی پرسش نامه مارکوس، عوامل مهم تر بوده و از نظر خبرگان مورد تأیید بود و طبیعی است که این پرسش نامه ها روایی به مراتب بیشتری نسبت به پرسش نامه خبره سنجی داشته باشند. برای ارزیابی عوامل پژوهش، شش شاخص انسانی، محیطی، سازمانی، فرهنگی، فناوری، ساختارها و فرایندها مورد استفاده قرار گرفت. این شاخص ها از طریق مرور پیشینه ها و مصاحبه با خبرگان پژوهش به دست آمد. به دلیل مناسب بودن تعداد خبرگان (۱۳ خبره) و تعداد عوامل نهایی (۲۷ عامل)، پرسش نامه روش مارکوس دارای سازگاری و پایایی است. در پژوهش حاضر، تعداد خبرگان برابر با ۱۳ بود که برای فنون تصمیم گیری، عدد بسیار مناسبی است. همچنین تعداد عوامل غربال شده با دلفی فازی ۲۷ بود که با توجه به تعداد کل عوامل موفقیت کسب و کارها در فرایندهای مدیریت دانش عدد مناسبی است. برای افزایش پایایی پرسش نامه مارکوس، غربالگری (پرسش نامه خبره سنجی و روش دلفی فازی) روی عوامل پژوهش انجام شد تا

1. Measurement Alternatives and Ranking according to Compromise Solution (MARCOS)

2. Stević et al.

3. Lawshe

تعداد آن‌ها به میزان زیادی کاهش یابد. تعداد عوامل اولیه در ابتدا ۴۳ مورد بود که بعد از غربال دلفی فازی به ۲۷ عدد رسید. مراحل پژوهش حاضر عبارت‌اند از مرور پیشینه، مصاحبه با خبرگان در حوزه مدیریت دانش، اقتصاد و کسب و کارهای دانش‌بنیان، غربال در پژوهش حاضر، شاخص‌های استخراجی با توزیع پرسش‌نامه‌های خبره‌سنجی و به کارگیری روش دلفی فازی، به منظور ارائه پیشنهادها و غربال‌سازی عوامل مؤثر بر موفقیت کسب و کار با تمرکز بر فرایندهای مدیریت دانش مورد استفاده قرار گرفتند. مراحل انجام کار بدین صورت بود که برای گردآوری و فازی‌سازی دیدگاه خبرگان در پژوهش حاضر از طیف لیکرت پنج درجه استفاده شد که در جدول ۲ قابل رؤیت است.

جدول ۱. اعداد فازی مثلثی طیف لیکرت ۵ درجه

متغیر کلامی	مقدار فازی	عدد فازی مثلثی
خیلی کم	۱	(۰, ۰, ۰/۲۵)
کم	۲	(۰, ۰/۲۵, ۰/۵)
متوسط	۳	(۰/۲۵, ۰/۵, ۰/۷۵)
زیاد	۴	(۰/۵, ۰/۷۵, ۱)
خیلی زیاد	۵	(۰/۷۵, ۱, ۱)

مرحله بعدی انتخاب طیف فازی مطلوب، نظرات خبرگان گردآوری و فازی‌سازی می‌شود. چندین روش برای تجمیع فازی نظرات خبرگان ارائه شده است. اگر نظر هر خبره به عنوان اعداد فازی مثلثی (l, m, u) نشان داده شود، کاراترین روش محاسبه میانگین فازی نظرات خبرگان است:

$$F_{AVE} = \frac{\sum l}{n}, \frac{\sum m}{n}, \frac{\sum u}{n}$$

یافته‌ها

مؤلفه‌های پژوهش حاضر از طریق مرور پیشینه و مصاحبه با خبرگان استخراج شد. در ابتدا ۳۰ عامل از مرور پیشینه به دست آمد. در ادامه با ۱۳ نفر از خبرگان مصاحبه‌هایی صورت گرفت و ۱۳ عامل به این لیست اضافه شد. در مجموع ۴۳ عامل از طریق مرور پیشینه و مصاحبه با خبرگان استخراج شد. برای جستجوی مقالات، کلیدواژه‌های فرایندهای مدیریت دانش،

کسب و کار، شرکت‌های دانش‌بنیان به کار رفت. این کلیدواژه‌ها در پایگاه‌های اطلاعاتی نورمگز و وب‌آوساینس در بازه زمانی ۱۹۹۰ تا ۲۰۲۳ جستجو شد. مقالات بر اساس شاخص کسپ^۱ ارزیابی شدند و نهایتاً ۲۷ مقاله برای بررسی نهایی در نظر گرفته شد.

جدول ۲. لیست عوامل مؤثر

متغیر	مؤلفه	نویسنده و سال
انسانی	ذخیره و نگهداری دانش؛ خلق و نشر دانش؛ کاربرد دانش؛ ذخیره دانش؛ انگیزش و پاداش؛ کار تیمی؛ توانمندسازی با رویکرد دانش‌بنیان؛ تمرکز؛ اعتماد کارکنان و مدیریت؛ اعتماد بین کارکنان؛ آمادگی اولیه.	پورفاتی و همکاران (۱۳۹۹)؛ حسینی‌شاون و همکاران (۱۳۹۴)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ کاظمی و ملک‌زاده (۱۳۹۱)؛ اوشامیو و اولاز (۲۰۲۳)؛ نصر اصفهانی و رهبری (۲۰۲۲)؛ زاهدی و خانجاء (۲۰۲۰)؛ شوال‌پور و جاوید (۱۳۹۹)؛ آرامش و دهقانی (۲۰۱۹)؛ نصر اصفهانی و رهبری (۲۰۲۲)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ آفاناسیو و فیتسوا (۲۰۱۹)؛ شوال‌پور و جاوید (۱۳۹۹)
	دانش؛ افزایش فروشندگان توانمند فنی؛ تجهیزات، اعضای گروه با شخصیت ثابت؛ حفظ و افزایش انگیزه، تمرکز؛ همکاری در درون گروه؛ اعضای گروه با روحیه بالا؛ مهارت؛ دسترسی به افراد دانشگاهی متخصص.	ابوئی و همکاران (۱۳۹۹)؛ نصر اصفهانی و رهبری (۲۰۲۲)؛ آفاناسیو و فیتسوا (۲۰۱۹)
	مدیریت منابع انسانی	حسینی‌شاون و همکاران (۱۳۹۴)؛ اوشامیو و اولاز (۲۰۲۳)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ زاهدی و همکاران ^۲ (۲۰۲۰)؛ کرمی و همکاران (۲۰۱۵)؛ فیلور (۲۰۱۲)؛ هانگ و لی (۲۰۱۲)؛ ماسارو و همکاران (۲۰۱۶)؛ پان (۱۹۹۹)
	مشخصات فنی و الزامات عملکردی از منظر مشتری (کارفرما)؛ نهادها، سیاست‌ها و مقررات؛ فرهنگ عمومی حاکم بر صنعت؛ جامعه و اقتصاد کشور؛ محدودیت‌های قراردادی و سیاسی؛ فشار رقابتی؛ ایجاد رقابت؛ الگوبرداری؛	شوال‌پور و جاوید (۱۳۹۹)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ آلوارز مورالس و رامیرز هررا (۲۰۲۱)؛ آلروی و همکاران (۲۰۰۹)

1. CASP

2. Zahedi et al.

متغیر	مؤلفه	نویسنده و سال
	دسترسی به بسترهای خدمات جهانی؛ نتایج کلیدی عملکردها (تجربه موفقیت).	
	سیاست‌گذاری و حکمرانی دولت؛ برنامه‌ریزی جامع برای حمایت از دانش‌بنیان شرکت‌ها؛ حمایت مالی دولت از شرکت‌های دانش‌بنیان؛ تدوین سیاست‌های حمایتی دولت.	پورفاتح و همکاران (۱۳۹۹)؛ شوال‌پور و جاوید (۱۳۹۹)؛ نصر اصفهانی و رهبری (۲۰۲۲)؛ آفاناسیوا و فتیسوا (۲۰۱۹)
	حامی دولت؛ سیاست‌های حمایت دانشگاه از شرکت‌ها؛ مراکز پشتیبانی صنعت از شرکت‌ها.	آرامش و دهقانی (۲۰۱۹)؛ آفاناسیوا و فتیسوا (۲۰۱۹)
	فیلور (۲۰۱۲)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ مندز و همکاران (۲۰۰۷)؛ پان (۱۹۹۹)؛ صادقی و زند (۲۰۱۲)؛ حسینی‌شاوون و همکاران (۱۳۹۴)؛ اوشامیو و اولاز (۲۰۲۳)؛ ماسارو و همکاران (۲۰۱۶)	زیرساخت‌های محیطی
	رهبری؛ معماری سازمانی؛ فرهنگ سازمانی؛ توانمندی‌های یکپارچه‌سازی سیستم‌ها؛ زیرساخت‌های یادگیری، ذخیره‌سازی، اشتراک و تسهیل دانش؛ زیرساخت‌های علمی و فناوری؛ هدایت و رهبری دانش‌محور؛ حمایت و تعهد مدیران ارشد؛ سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی؛ نظارت و ارزیابی؛ ساختار سازمانی؛ زیرساخت‌های سازمانی؛ هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی؛ تسهیم دانش؛ یادگیری دانش؛ اهداف، راهبرد و چشم‌اندازهای سازمان؛ شرایط حاکم در سازمان، ارزیابی عملکرد و پیشرفت؛ انعطاف‌پذیری.	شوال‌پور و جاوید (۱۳۹۹)؛ پورفاتح و همکاران (۱۳۹۹)؛ حسینی‌شاوون و همکاران (۱۳۹۴)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ کاظمی و ملک‌زاده (۱۳۹۱)؛ آلوارز مورالس و رامیرز هررا (۲۰۲۱)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ کرمی و همکاران (۲۰۱۵)؛ فیلور (۲۰۱۲)؛ وانگ (۲۰۰۵)؛ منداز و همکاران (۲۰۰۷)
سازمانی	سیستم و ارزیابی	رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ قمی و همکاران (۲۰۱۸)؛ ماسارو و همکاران (۲۰۱۶)؛ کومار و همکاران (۲۰۱۵)؛ صادقی و زند (۲۰۱۲)؛ هانگ و لی (۲۰۱۲)

متغیر	مؤلفه	نویسنده و سال
فرهنگی	توانایی‌های بازاریابی و فروش؛ همکاری بین شرکت‌های دانش‌بنیان؛ مشتری مداری؛ تحقیق و توسعه	آرامش و دهقانی (۲۰۱۹)؛ شوال‌پور و جاوید (۱۳۹۹)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ آلوارز مورالس و رامیرز هررا (۲۰۲۱)
	رهبری و پشتیبانی رهبری	رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ قمی و همکاران (۲۰۱۸)؛ ماسارو و همکاران (۲۰۱۶)؛ کومار و همکاران (۲۰۱۵)؛ هانگ و لی (۲۰۱۲)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ کرمی و همکاران (۲۰۱۵)؛ فیلیور (۲۰۱۲)؛ آلروی و همکاران (۲۰۰۹)؛ کاظمی و ملک زاده (۱۳۹۱)
	فرهنگ مشارکت؛ فرهنگ تسهیم دانش؛ فرهنگ اعتماد؛ فرهنگ یادگیری؛ فرهنگ کار تیمی؛ فرهنگ شایسته‌محوری؛ میزان حمایت سازمان؛ فرهنگ دانش‌محور؛ فرهنگ نوآوری و خلاقیت؛ فرهنگ سازمانی.	پورفاتیح و همکاران (۱۳۹۹)؛ حسینی‌شاوون و همکاران (۱۳۹۴)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ کاظمی و ملک‌زاده (۱۳۹۱)؛ میرلو (۲۰۱۶)؛ کومار و همکاران (۲۰۱۵)؛ وانگ (۲۰۰۵)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ کرمی و همکاران (۲۰۱۵)؛ منداز و همکاران (۲۰۰۷)؛ صادقی و زند (۲۰۱۲)؛ زاهدی و همکاران (۲۰۲۰)؛ ابوبی و همکاران (۱۳۹۹)
فرهنگی	داشتن روحیه کارآفرینی؛ داشتن فرهنگ دانشی؛ موفقیت در گروه‌های دانش‌محور؛ آگاهی مردم؛ خدمات فرهنگی شرکت‌های دانش‌بنیان.	نصر اصفهانی و رهبری (۲۰۲۲)؛ ابوبی و همکاران (۱۳۹۹)؛ پورفاتیح و همکاران (۱۳۹۹)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ اوشامیو و اولاز (۲۰۲۳)؛ میرلو (۲۰۱۶)
	فرهنگ سازمانی، تسهیم دانش؛ فرهنگ یادگیری	پورفاتیح و همکاران (۱۳۹۹)؛ کومار و همکاران (۲۰۱۵)؛ وانگ (۲۰۰۵)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ کرمی و همکاران (۲۰۱۵)؛ منداز و همکاران (۲۰۰۷)؛ صادقی و زند (۲۰۱۲)؛ زاهدی و همکاران (۲۰۲۰)؛ ابوبی و همکاران (۱۳۹۹)؛ ماسارو و همکاران (۲۰۱۶)
	پیچیدگی محصول؛ معماری محصول؛ سکوی محصول؛ بلوغ فناوری؛ قابلیت‌های فناورانه؛ زیرساخت فناوری؛ به‌کارگیری فناوری؛ مهارت در زمینه ICT؛ سیستم‌های اطلاعاتی خاص؛ استفاده مؤثر از زیرساخت‌ها؛ سیاست‌های امنیتی کارا؛ ارتقا و به‌روزرسانی سریع و دائمی؛ قابلیت	شوال‌پور و جاوید (۱۳۹۹)؛ پورفاتیح و همکاران (۱۳۹۹)؛ حسینی‌شاوون و همکاران (۱۳۹۴)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ کاظمی و ملک‌زاده (۱۳۹۱)؛ آلن (۱۹۹۷)؛ دی بوئر و همکاران (۱۹۹۸)؛ روبرتسن و اولریچ (۱۹۹۸)؛ سوسا و همکاران (۲۰۰۴)

متغیر	مؤلفه	نویسنده و سال
	اطمینان؛ ابزار فناورانه؛ بهره‌مندی از فضای ذخیره‌سازی حجیم اطلاعات؛ فناوری اطلاعات.	
	دسترسی به زیرساخت‌های فنی، کیفیت بالا؛ زیرساخت‌های ارتباطی و اطلاعاتی مانند پهنای باند، سرعت اینترنت و مراکز داده، کاهش در قیمت فناوری اطلاعات و ارتباطات؛ خدمات زیربنایی در کشور، مناسب؛ زیرساخت‌های بهره‌برداری از فناوری‌های نوین مانند رایانش ابری، اینترنت اشیا، تجزیه و تحلیل کلان داده و موبایل؛ ارتباطات و تمرکز جغرافیایی صنعت.	نصر اصفهانی و رهبری (۲۰۲۰)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ ماسارو و همکاران (۲۰۱۶)؛ اوشامیو و اولاز (۲۰۲۳)
	زیرساخت‌های مرتبط با فناوری اطلاعات؛ (نرم افزار، سخت افزار، شبکه و نرم افزار مغز)؛ زیرساخت فیزیکی؛ ثبت اختراع و فکری.	آرامش و دهقانی (۲۰۱۹)؛ سوسا و همکاران (۲۰۰۴)؛ روبرتسن و اولریچ (۱۹۹۸)؛ آلن (۱۹۹۷)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ آفاناسیوا و فیتسوا (۲۰۰۱۹)
	فناوری اطلاعات	هانگ و لی (۲۰۱۲)؛ ماسارو و همکاران (۲۰۱۶)؛ پان و همکاران (۱۹۹۹)؛ صادقی و زند (۲۰۱۲)؛ وانگ (۲۰۰۵)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ سوسا و همکاران (۲۰۰۴)؛ روبرتسن و اولریچ (۱۹۹۸)؛ شوالپور و جاوید (۱۳۹۹)؛ پورفاتیج و همکاران (۱۳۹۹)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)
ساختارها و فرایندها	راهبرد توسعه دانش؛ ساختار توسعه شبکه محصول؛ مکانیسم‌های هماهنگی؛ مشخصات و ساختار گروه توسعه‌دهنده محصول؛ برنامه‌ریزی و مدیریت پروژه‌های کلان؛ مدیریت دانش درون و برون‌سازمانی؛ کانال‌های ارتباطی؛ آموزش؛ نظام ارزیابی عملکرد؛ پاداش مبتنی بر عملکرد؛ میزان تمرکزگرایی.	شوالپور و جاوید (۱۳۹۹)؛ حسینی‌شاوون و همکاران (۱۳۹۴)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ اوشامیو و اولاز (۲۰۲۳)؛ آفاناسیوا و فیتسوا (۲۰۱۹)؛ سوسا و همکاران (۲۰۰۴)
	مشوق‌های محرک	صادقی و زند (۲۰۱۲)؛ کومار و همکاران (۲۰۱۵)؛ مندز و همکاران (۲۰۰۷)؛ وانگ (۲۰۰۵)؛ زاهدی و خانجاء (۲۰۲۰)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)

متغیر	مؤلفه	نویسنده و سال
راهبرد دانش		صادقی وزند (۲۰۱۲)؛ هانگ و لی (۲۰۱۲)؛ منداز (۲۰۰۷)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ اوشامیو و اولاز (۲۰۲۳)؛ آلوارز مورالس و رامیرز هررا (۲۰۲۱)؛ آلروی و همکاران (۲۰۰۹)؛ ابوتی و همکاران (۱۳۹۹)؛ حسینی شاوون و همکاران (۱۳۹۴)
		شوالپور و همکاران (۱۳۹۹)؛ آلروی و همکاران (۲۰۰۹)؛ ماسارو و همکاران (۲۰۱۶)؛ منداز و همکاران (۲۰۰۷)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)
فعالیت‌ها و فرایندهای دانشی		

۴۳ عامل با استفاده از روش دلفی فازی غربال شدند. در این پژوهش از روش دلفی فازی تک‌مرحله‌ای استفاده شد. جدول ۳ خروجی دلفی فازی برای عوامل مؤثر بر موفقیت‌های کسب‌وکارهای دانش‌بنیان با تمرکز بر فرایندهای مدیریت دانش را نشان می‌دهد.

جدول ۳. خروجی دلفی فازی برای عوامل مؤثر بر موفقیت‌های کسب‌وکارهای دانش‌بنیان با تمرکز بر فرایندهای مدیریت دانش

وضعیت	میانگین مقطعی	میانگین فازی	عوامل مؤثر بر موفقیت‌های کسب‌وکارهای دانش‌بنیان با تمرکز بر فرایندهای مدیریت دانش
تائید	۰/۸۵۳	۱/۰۰۰	۰/۹۰۴
رد	۰/۷۸۲	۰/۹۴۲	۰/۵۷۷
رد	۰/۷۸۲	۰/۹۸۱	۰/۵۵۸
تائید	۰/۸۹۱	۱/۰۰۰	۰/۷۱۲
تائید	۰/۸۶۵	۱/۰۰۰	۰/۶۷۳
تائید	۰/۹۱۷	۱/۰۰۰	۰/۷۵۰
رد	۰/۶۲۲	۰/۸۴۶	۰/۳۸۵
رد	۰/۷۶۹	۰/۹۴۲	۰/۵۵۸
تائید	۰/۹۱۷	۱/۰۰۰	۰/۷۵۰
تائید	۰/۹۱۷	۱/۰۰۰	۰/۷۵۰
تائید	۰/۸۲۷	۱/۰۰۰	۰/۶۱۵
رد	۰/۷۵۰	۱/۰۰۰	۰/۵۰۰
تائید	۰/۸۶۵	۱/۰۰۰	۰/۶۷۳
تائید	۰/۸۴۰	۱/۰۰۰	۰/۶۳۵
تائید	۰/۸۷۸	۱/۰۰۰	۰/۶۹۲

وضعیت	میانگین قطعی	میانگین فازی	عوامل مؤثر بر موفقیت‌های کسب‌وکارهای دانش‌بنیان با تمرکز بر فرایندهای مدیریت دانش
تائید	۰/۸۵۳	۱/۰۰۰	۰/۹۰۴
تائید	۰/۸۴۰	۱/۰۰۰	۰/۸۸۵
رد	۰/۷۲۴	۰/۹۲۳	۰/۷۵۰
تائید	۰/۸۶۵	۱/۰۰۰	۰/۹۲۳
رد	۰/۷۸۲	۰/۹۴۲	۰/۸۲۷
تائید	۰/۸۲۱	۰/۹۸۱	۰/۸۶۵
رد	۰/۷۹۵	۰/۹۸۱	۰/۸۲۷
رد	۰/۷۵۰	۱/۰۰۰	۰/۷۵۰
رد	۰/۶۹۲	۰/۸۶۵	۰/۷۳۱
تائید	۰/۸۰۱	۰/۹۶۲	۰/۸۴۶
تائید	۰/۸۴۰	۱/۰۰۰	۰/۸۸۵
تائید	۰/۸۲۷	۰/۹۶۲	۰/۸۸۵
تائید	۰/۹۱۷	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰
رد	۰/۷۶۳	۰/۹۶۲	۰/۷۸۸
تائید	۰/۸۳۳	۰/۹۸۱	۰/۸۸۵
تائید	۰/۸۷۸	۱/۰۰۰	۰/۹۴۲
تائید	۰/۸۲۷	۱/۰۰۰	۰/۸۶۵
تائید	۰/۸۵۳	۱/۰۰۰	۰/۹۰۴
تائید	۰/۹۱۷	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰
تائید	۰/۸۴۰	۱/۰۰۰	۰/۸۸۵
رد	۰/۶۹۹	۰/۹۲۳	۰/۷۱۲
رد	۰/۷۶۹	۰/۹۴۲	۰/۸۰۸
تائید	۰/۸۴۰	۱/۰۰۰	۰/۸۸۵
تائید	۰/۹۰۴	۱/۰۰۰	۰/۹۸۱
رد	۰/۷۵۰	۱/۰۰۰	۰/۷۵۰
رد	۰/۷۵۶	۰/۹۴۲	۰/۷۸۸
تائید	۰/۸۷۸	۱/۰۰۰	۰/۹۴۲
رد	۰/۶۲۸	۰/۸۲۷	۰/۶۵۴

عواملی که عدد میانگین قطعی فازی آن‌ها بیشتر از ۰/۸ است برای اولویت‌بندی نهایی با مارکوس انتخاب شدند. ۲۷ عامل دارای عدد فازی بالاتر از ۰/۸ بودند و برای تحلیل نهایی در نظر گرفته شدند. جدول شماره ۴، لیست عوامل نهایی پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۴. لیست عوامل نهایی

عوامل پژوهش	میانگین فازی قطعی
کار تیمی	۰/۸۵۳
کاربرد دانش	۰/۸۹۱
دسترس‌ی به افراد دانشگاهی متخصص	۰/۸۶۵
مدیریت منابع انسانی	۰/۹۱۷
فشار رقابتی	۰/۹۱۷
سیاست‌گذاری و حکمرانی دولت	۰/۹۱۷
حمایت مالی دولت از شرکت‌های دانش‌بنیان	۰/۸۲۷
هدایت و رهبری دانش‌محور	۰/۸۶۵
فرهنگ سازمانی	۰/۸۴۰
اشتراک و تسهیل دانش	۰/۸۷۸
ارتباط با مشاوران و متخصصان در فرایند تولید و بازاریابی محصول	۰/۸۵۳
هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی	۰/۸۴۰
وجود زیرساخت‌ها ارتباطی و اطلاعاتی	۰/۸۶۵
ساختار سازمانی کارا و متناسب با توسعه فناوری مربوطه	۰/۸۲۱
بهره‌مندی از فضای ذخیره‌سازی حجیم اطلاعات	۰/۸۰۱
زیرساخت‌های بهره‌برداری از فناوری‌های نوین	۰/۸۴۰
فرهنگ اعتماد	۰/۸۲۷
فرهنگ حامی یادگیری	۰/۹۱۷
فرهنگ نوآوری و خلاقیت	۰/۸۳۳
فرهنگ یادگیری	۰/۸۷۸
فرهنگ شایسته‌محوری	۰/۸۲۷
فرهنگ مشارکتی	۰/۸۵۳
اعتماد کارکنان به یکدیگر	۰/۹۱۷
سیستم عملکرد	۰/۸۴۰
راهبرد توسعه دانش	۰/۸۴۰
مدیریت دانش درون و برون‌سازمانی	۰/۹۰۴
سیستم پاداش	۰/۸۷۸

در ادامه شاخص‌های چهارگانه روش مارکوس شامل K_i^+ ، K_i^- ، $f(K_i^+)$ و $f(K_i^-)$ که برای ارزیابی نهایی مورد استفاده قرار می‌گیرند از روی آخرین جدول، امتیازات نهایی هر عامل را نشان می‌دهد و ملاک اولویت‌بندی نهایی خواهد بود.

جدول ۵. رتبه‌بندی عوامل

رتبه نهایی	$F(K_i^+)$	$f(K_i^-)$	K_i^+	K_i^-	مؤلفه‌ها
۱۹	۲/۹۳۹۴۲۹۶۰۷	۰/۸۷۳۸۲۹۹۱	۶/۱۵۲	۰/۰۳۷	کار تیمی
۲۲	۲/۷۶۱۲۹۶۷۲	۰/۹۴۷۴۳۱۳۷۴	۵/۵۱۶	۰/۰۴	کاربرد دانش
۲۵	۲/۳۳۳۱۹۷۸۸۹	۰/۸۰۳۹۵۹۰۹	۴/۷۰۲	۰/۰۳۳	دسترسی به افراد دانشگاهی متخصص
۱۸	۳/۰۳۲۶۵۳۳۹۴	۰/۹۲۷۵۷۶۱۰۲	۶/۲۹۹	۰/۰۳۹	مدیریت منابع انسانی
۲۳	۲/۷۵۳۴۳۸۶۹۹	۰/۸۶۱۴۹۱۵۳۸	۵/۶۸۱	۰/۰۳۶	فشار رقابتی
۲	۳/۳۱۵۱۰۳۲۳۹	۰/۹۹۸۹۸۳۳۱۴	۶/۹۱۸	۰/۰۴۲	سیاست‌گذاری و حکمرانی دولت
۱۱	۳/۱۵۰۷۷۱۲۳۶	۰/۹۳۹۴۷۷۳۰۴	۶/۵۸۹	۰/۰۴	حمایت مالی دولت از شرکت‌های دانش‌بنیان
۱۰	۳/۱۵۷۵۷۵۴۱۷	۰/۹۳۹۸۹۵۹۳۹	۶/۶۰۷	۰/۰۴	هدایت و رهبری دانش‌محور
۵	۳/۲۷۸۱۰۶۴۱۹	۰/۹۹۵۵۱۴۶۲۲	۶/۸۲۲	۰/۰۴۲	مدیریت دانش درون و برون‌سازمانی
۲۱	۲/۸۹۵۷۱۵۹۴۹	۰/۹۱۵۶۷۴۹	۵/۹۴۳	۰/۰۳۹	اشتراک و تسهیل دانش
۱	۳/۳۳۱۷۳۴۵۶۸	۱	۶/۹۶۲	۰/۰۴۲	هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی
۲۶	۰/۹۷۲۶۴۴۹۷۹	۰/۳۰۶۰۲۲۳۶۷	۲	۰/۰۱۳	ارتباط با مشاوران و متخصصان در فرآیند تولید و بازاریابی محصول
۶	۳/۱۹۹۳۴۶۱۹۳	۰/۹۴۳۴۸۴۲۴۱	۶/۷۱۶	۰/۰۴	وجود زیرساخت‌های ارتباطی و اطلاعاتی
۱۴	۳/۰۶۵۰۳۸۵۶۶	۰/۹۳۳۲۵۷۵۸	۶/۳۷۹	۰/۰۳۹	ساختار سازمانی کارا و متناسب با توسعه فناوری مربوطه
۱۲	۳/۱۱۶۱۳۸۵۳۸	۰/۹۳۵۶۴۹۷۸۲	۶/۵	۰/۰۴	بهره‌مندی از فضای ذخیره‌سازی حجیم اطلاعات
۱۷	۳/۰۴۰۹۸۴۶۱	۰/۹۳۱۴۰۳۶۲۴	۶/۳۱۶	۰/۰۳۹	زیرساخت‌های بهره‌برداری از فناوری‌های نوین
۸	۳/۱۷۵۳۵۱۵۸۱	۰/۹۸۷۳۸۰۱۶۳	۶/۵۵۳	۰/۰۴۲	فرهنگ اعتماد
۱۵	۳/۰۵۶۷۹۹۵۴۸	۰/۹۳۲۸۹۸۷۵	۶/۳۵۷	۰/۰۳۹	فرهنگ حامی یادگیری
۴	۳/۲۹۰۴۶۳۳۶۸	۰/۹۹۶۷۱۰۷۲۳	۶/۸۵۴	۰/۰۴۲	فرهنگ نوآوری و خلاقیت
۹	۳/۱۵۹۵۶۶۹۶۳	۰/۹۴۰۱۹۴۹۶۴	۶/۶۱۲	۰/۰۴	فرهنگ یادگیری
۷	۳/۱۹۲۴۸۰۶۳	۰/۹۴۲۹۴۵۹۹۶	۶/۶۹۸	۰/۰۴	فرهنگ شایسته‌محوری

رتبه نهایی	F(Ki+)	f(Ki-)	Ki+	Ki-	مؤلفه‌ها
۲۴	۲/۶۲۶۸۹۰۹۴۷	۰/۸۵۲۸۱۹۸۰۷	۵/۳۴۹	۰/۰۳۶	فرهنگ مشارکتی
۲۰	۲/۹۲۶۸۵۱۹۵۵	۰/۸۷۶۷۴۱۸۲۲	۶/۱۱۷	۰/۰۳۷	اعتماد کارکنان به یکدیگر
۱۶	۳/۰۴۴۱۰۵۶۶۲	۰/۹۳۲۴۲۰۳۱	۶/۳۲۳	۰/۰۳۹	سیستم عملکرد
۱۳	۳/۱۱۰۲۶۸۹۳	۰/۹۸۲۶۵۶۵۴	۶/۳۸۳	۰/۰۴۲	راهبرد توسعه دانش
۳	۳/۳۰۸۶۲۸۶۷۱	۰/۹۹۸۵۰۴۸۷۴	۶/۹۰۱	۰/۰۴۲	فرهنگ سازمانی

بر اساس امتیازات هر عامل در جدول شماره ۵، مؤلفه‌های هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری و حکمرانی دولت، فرهنگ سازمانی، فرهنگ نوآوری و خلاقیت به ترتیب دارای بیشترین اولویت هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف ارائه چارچوب برای شناسایی تحلیل عوامل مؤثر بر موفقیت‌های کسب‌وکارهای دانش‌بنیان با تمرکز بر فرایندهای مدیریت دانش انجام شده است. بدین منظور در ابتدا از طریق مرور پیشینه و مصاحبه با خبرگان مدیریت دانش، ۴۳ عامل شناسایی شد که بعد از غربال دلفی فازی به ۲۷ مؤلفه نهایی رسید. مراحل پژوهش حاضر عبارت‌اند از مرور پیشینه، مصاحبه با خبرگان در حوزه مدیریت دانش، اقتصاد و کسب‌وکارهای دانش‌بنیان، غربال شاخص‌های استخراجی با توزیع پرسش‌نامه‌های خبره‌سنجی و برای غربال عوامل مؤثر بر موفقیت‌های کسب‌وکار با تمرکز بر فرایندهای مدیریت دانش از روش دلفی فازی استفاده شد. مراحل انجام کار بدین صورت بود که برای گردآوری و فازی‌سازی دیدگاه خبرگان در پژوهش حاضر از طیف لیکرت پنج درجه استفاده شد. بر اساس امتیازات کسب‌شده، چهار عامل هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری و حکمرانی دولت، فرهنگ سازمانی، فرهنگ نوآوری و خلاقیت، به ترتیب، بیشترین اولویت و اهمیت را داشتند. در دنیای امروز، کسب‌وکارهای دانش‌بنیان به دلیل ماهیت پویا و رقابتی خود نیازمند رویکردهای مدیریت دانش مؤثر هستند. در این راستا، این چهار عامل کلیدی نقش حیاتی در موفقیت این کسب‌وکارها ایفا می‌کنند.

هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی اولین عامل کلیدی در موفقیت کسب‌وکارهای دانش‌بنیان در مدیریت دانش است و البته نقش اساسی در تعیین مسیر و جهت‌گیری این نوع سازمان‌ها

دارد. در کسب‌وکارهای دانش‌بنیان، اهداف باید با توجه به مأموریت و چشم‌انداز سازمان تعریف شوند. اهداف واضح و مشخص به گروه‌ها کمک می‌کنند تا تمرکز خود را حفظ کنند و در راستای دست‌یابی به آن‌ها گام بردارند. اهداف می‌توانند به دودسته کوتاه‌مدت و بلندمدت تقسیم شوند. اهداف کوتاه‌مدت اصولاً به نتایج فوری و قابل‌اندازه‌گیری اشاره دارند و برای بهبود عملکرد جاری مؤثر هستند؛ و اهداف بلندمدت به رشد پایدار و توسعه نوآوری‌های آینده توجه دارند؛ و درواقع، تعیین اهداف روشن نه تنها به جهت‌گیری کسب‌وکار مؤثر است، بلکه فرهنگ سازمانی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. سازمان‌هایی که اهداف روشنی دارند، معمولاً فضای کار مثبتی ایجاد می‌کنند که در آن اعضا احساس تعلق و انگیزه بیشتری داشته باشند؛ و برنامه‌ریزی فرایند شناسایی و تحلیل موقعیت فعلی سازمان، پیش‌بینی روندهای آینده و تعیین راهبردهای لازم برای دستیابی به اهداف تعیین شده است. این فرایند به کسب‌وکارها کمک می‌کند تا در محیط‌های متغیر و رقابتی به‌خوبی عمل کنند. هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی به‌شدت به یکدیگر وابسته‌اند. اهدافی که به‌درستی تعیین شده‌اند، مبنای منطقی برای برنامه‌ریزی فراهم می‌آورند. از سوی دیگر، برنامه‌ریزی به کسب‌وکارها کمک می‌کند تا به‌صورت سامانمند به اهداف خود دست یابند. از این‌رو، یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش شوال‌پور و جاوید (۱۳۹۹)؛ پورفاتی و همکاران (۱۳۹۹)؛ حسینی‌شاوون و همکاران (۱۳۹۴)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ کاظمی و ملک‌زاده (۱۳۹۱)؛ آلوارز مورالس و رامیرز هررا (۲۰۲۱)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ کرمی و همکاران (۲۰۱۵)؛ فیلور (۲۰۱۲)؛ وانگ (۲۰۰۵)؛ منداز و همکاران (۲۰۰۷) همسو است.

سیاست‌گذاری و حکمرانی به‌عنوان دومین عامل کلیدی در موفقیت کسب‌وکارهای دانش‌بنیان در مدیریت دانش است که نقش بسیار مهمی ایفا می‌کنند. سیاست‌های مشخص و یکپارچه می‌توانند جهت‌گیری‌های کلی سازمان را مشخص کرده و به هم‌راستایی اهداف مختلف کمک کنند. داشتن یک راهبرد واضح برای مدیریت دانش، به سازمان کمک می‌کند تا به‌طور مؤثری از منابع خود بهره‌برداری کند. درواقع، حکمرانی مؤثر فرهنگ سازمانی را به سمت اشتراک دانش و همکاری بیشتر هدایت خواهد کرد. از طرفی، فرهنگ قوی در زمینه مدیریت دانش، به بهبود ارتباطات داخلی و تشویق نوآوری مؤثر است. سیاست‌گذاری مناسب در تعیین ساختارهای مناسب برای مدیریت دانش، مانند کمیته‌های ویژه یا گروه‌های بین‌رشته‌ای، کمک خواهد کرد؛ بنابراین حکمرانی، تخصیص منابع لازم

برای مدیریت دانش را تسهیل می‌کند. این منابع شامل فناوری، آموزش و توسعه مهارت‌ها و زمان لازم برای تبادل دانش است. سیاست‌گذاری مناسب به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که فرایندهای مدیریت دانش را به‌طور منظم ارزیابی کرده و بهبود بخشند. این ارزیابی در شناسایی نقاط قوت و ضعف مؤثر و فرایندهای نوآوری را تسهیل می‌کند و درنهایت، حکمرانی به کسب و کارهای دانش‌بنیان این امکان را می‌دهد که با ذی‌نفعان مختلف، از جمله دانشگاه‌ها، مراکز پژوهشی و صنایع، ارتباط برقرار کنند و از این تعاملات بهره‌برداری کنند. از این رو، یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش پورفتح و همکاران (۱۳۹۹)؛ شوال‌پور و جاوید (۱۳۹۹)؛ نصر اصفهانی و رهبری (۲۰۲۲)؛ آفاناسیوا و فتیسوا (۲۰۱۹) همسو است.

فرهنگ سازمانی به عنوان سومین عامل کلیدی در موفقیت کسب و کارهای دانش‌بنیان در مدیریت دانش، تأثیر بسزایی در ایجاد محیطی مناسب برای اشتراک و به اشتراک گذاری دانش دارد. فرهنگ سازمانی باید به گونه‌ای طراحی شود که اعضای سازمان را تشویق کند تا دانش و تجربیات خود را با یکدیگر به اشتراک بگذارند. این فرهنگ می‌تواند شامل برگزاری جلسات مشترک، کارگاه‌ها و فعالیت‌های گروهی باشد که در تبادل ایده‌ها مؤثر است. یک فرهنگ سازمانی قوی، محیطی را ایجاد می‌کند که در آن اعضای سازمان احساس امنیت کنند تا ایده‌های نوآورانه خود را مطرح نمایند. پذیرش ریسک و امکان شکست به عنوان بخشی از فرایند یادگیری، باعث تحریک خلاقیت و نوآوری می‌شود. در یک سازمان دانش‌بنیان، تأکید بر یادگیری مداوم و توسعه مهارت‌ها ضروری است. فرهنگ سازمانی باید این ارزش را ترویج کند که یادگیری نه تنها یک وظیفه، بلکه یک فرصت است. این امر می‌تواند از طریق دوره‌های آموزشی، همایش‌ها و برنامه‌های توسعه فردی محقق شود. فرهنگ سازمانی باید به اعضای گروه این احساس را بدهد که هر یک از آن‌ها مسئول ایجاد و حفظ یک محیط مشارکتی هستند. این مسئولیت‌پذیری به ارتقای کیفیت تبادل دانش و افزایش بهره‌وری کمک می‌کند. تنوع در دیدگاه‌ها و تجربیات در غنی‌تر شدن فرایندهای مدیریت دانش مؤثر واقع می‌شود. فرهنگی که به احترام و ارزش‌گذاری به تفاوت‌ها توجه کند، می‌تواند به نوآوری‌های بیشتری منجر شود و زمینه‌ساز تفکر خلاق باشد. یک فرهنگ قوی به اعضای سازمان این امکان را می‌دهد که به‌طور مستمر عملکرد خود را ارزیابی کرده و بازخورد بگیرند. این فرایند به بهبود و اصلاح شیوه‌های مدیریت دانش کمک می‌کند و باعث می‌شود که سازمان به‌طور مستمر در حال یادگیری و رشد

باشد. از این‌رو، یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش شوال‌پور و جاوید (۱۳۹۹)؛ پورفاتی و همکاران (۱۳۹۹)؛ حسینی‌شاوون و همکاران (۱۳۹۴)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ کاظمی و ملک‌زاده (۱۳۹۱)؛ آلوارز مورالس و رامیرز هررا (۲۰۲۱)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ کرمی و همکاران (۲۰۱۵)؛ فیلور (۲۰۱۲)؛ وانگ (۲۰۰۵)؛ منداز و همکاران (۲۰۰۷) همسو است.

فرهنگ نوآوری و خلاقیت به‌عنوان چهارمین عامل کلیدی در موفقیت کسب‌وکارهای دانش‌بنیان در مدیریت دانش که تأثیر بسزایی در ایجاد و پیشبرد ایده‌های جدید و راهکارهای نوآورانه دارد. فرهنگ نوآوری باید به کارکنان این امکان را بدهد که بدون ترس از شکست، ایده‌های جدید خود را مطرح کنند. این امر می‌تواند از طریق برگزاری جلسات طوفان فکری، کارگاه‌های خلاقیت و فراهم آوردن فضای باز برای بحث و گفتگو انجام شود. یک فرهنگ نوآوری باید تغییر را به‌عنوان یک فرصت تلقی کند و کارکنان را به پذیرش ریسک‌های محاسبه‌شده ترغیب کند. این امر به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا از فرصت‌های جدید بهره‌برداری کنند و به‌سرعت به نیازهای بازار پاسخ دهند. محیطی که در آن نوآوری و خلاقیت مورد حمایت قرار گیرد، می‌تواند شامل تأمین منابع لازم، زمان کافی برای تحقیق و توسعه و فراهم آوردن فرصت‌های یادگیری باشد. این حمایت‌ها باعث می‌شود که اعضای گروه احساس ارزشمندی و انگیزه بیشتری برای پیشبرد ایده‌های خود داشته باشند. فرهنگ نوآوری به تعامل و همکاری بین گروه‌ها و بخش‌های مختلف سازمان تأکید می‌کند. ایجاد شبکه‌های همکاری می‌تواند به تبادل ایده‌ها و تجربیات کمک کند و به تولید راهکارهای نوآورانه منجر شود. سازمانی که به نوآوری اهمیت می‌دهد، باید بتواند از شکست‌ها درس بگیرد. این فرهنگ باید پذیرای انتقادات و بررسی‌های انتقادی باشد تا از این طریق نقاط ضعف شناسایی و بهبود یابند. شناسایی و پاداش‌دهی به ایده‌های نوآورانه و تلاش‌های خلاقانه، انگیزه کارکنان را افزایش می‌دهد. این پاداش‌ها می‌توانند شامل جوایز، تقدیرهای رسمی یا حتی فرصت‌های پیشرفت شغلی باشند. از این‌رو، یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پورفاتی و همکاران (۱۳۹۹)؛ حسینی‌شاوون و همکاران (۱۳۹۴)؛ رونقی و همکاران (۱۳۹۸)؛ کاظمی و ملک‌زاده (۱۳۹۱)؛ میرلو (۲۰۱۶)؛ کومار و همکاران (۲۰۱۵)؛ وانگ (۲۰۰۵)؛ قربانی و همکاران (۲۰۲۰)؛ کرمی و همکاران (۲۰۱۵)؛ منداز و همکاران

(۲۰۰۷)؛ صادقی و زند (۲۰۱۲)؛ زاهدی و همکاران (۲۰۲۰)؛ ابوتی و همکاران (۱۳۹۹) همسو است.

هدف گذاری و برنامه ریزی مشخص، نه تنها مسیر و جهت گیری کسب و کارها را تعیین می کند، بلکه به ایجاد تمرکز و انگیزه در گروه ها کمک می کند. سیاست گذاری و حکمرانی مؤثر نیز به تعریف ساختارها و فرایندهای لازم برای مدیریت دانش کمک می کند و موجب بهبود ارتباطات داخلی و تعامل با ذی نفعان می شود. علاوه بر این، فرهنگ سازمانی مثبت و حمایتی، زمینه ساز اشتراک و تبادل دانش است و باعث می شود اعضای گروه در محیطی امن و خلاقانه به فعالیت بپردازند. فرهنگ نوآوری و خلاقیت نیز به تحریک ایده های جدید و ایجاد فضای مناسب برای آزمون و خطا کمک می کند. در نهایت، هم افزایی بین این عوامل می تواند به ایجاد یک اکوسیستم دانش بنیان منجر شود که در آن نوآوری، همکاری و یادگیری مداوم محور فعالیت ها باشد. براساس یافته های پژوهش حاضر پیشنهاد می شود، پژوهشگران به بررسی تأثیر هر یک از این عوامل بر موفقیت کسب و کارهای دانش بنیان در صنایع مختلف، به ویژه در زمینه های نوظهور فناوری و علوم انسانی، توسعه مدل های کاربردی برای پیاده سازی فرهنگ نوآوری و خلاقیت در سازمان ها، به ویژه برای کسب و کارهای کوچک و متوسط، مطالعه تأثیر برنامه های آموزشی و توسعه مهارت ها بر بهبود فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش بپردازند.

منابع

- ابوئی، طاهره، شجاعی، سامره، ازما، فریدون و آقاجانی، حسنعلی. (۱۳۹۹). عوامل مؤثر بر آموزش کارآفرینی کسب‌وکارهای دانش‌بنیان در شتاب‌دهنده‌های مستقر در مراکز رشد دانشگاهی. پژوهش در نظام‌های آموزشی، ۱۴، ۹۵-۱۱۰.
https://www.jiera.ir/article_109732.html
- اسدپورکردی، مریم، امیرنژاد، حمید و عشقی، فواد. (۱۴۰۳). اثر شاخص‌های اقتصاد دانش‌بنیان بر ارزش افزوده بخش کشاورزی کشورهای عضو دی ۸. راهبردهای کارآفرینی در کشاورزی، ۱۱ (۲)، ۹۳-۱۰۴. DOI:10.61186/jea.11.2.93
- انتظاریان، ناهید. (۱۳۹۴). تأثیر کسب‌وکارهای دانش‌بنیان بر رشد اقتصادی کشور. ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، ۱۸۰، ۲۰-۲۷.
<https://jea.sanru.ac.ir/article-1-341-fa.html>
- باقرصاد، وجیه و حسینی‌نیا، غلام‌حسین. (۱۳۹۵). اثر دانشگاه کارآفرین بر کسب‌وکارهای دانش‌بنیان. کنگره ملی آموزش عالی ایران. ۱-۶. SID.
<https://sid.ir/paper/878303/fa>
- پورفاتح، نصیبه، خسروی‌پور، بهمن و غنیان، منصور. (۱۳۹۹). عامل‌های مؤثر بر اجرای مدیریت دانش در ترویج کشاورزی. پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، ۱۲ (۵۲)، ۲۷-۵۰.
https://journals.areeo.ac.ir/article_122671.html
- تاری، مهدیه، مرادی، محمود و ابراهیم‌پور، مصطفی. (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر رشد و موفقیت شرکت‌های دانش‌بنیان. رشد فناوری، ۱۲ (۴۵)، ۳۶-۴۴.
<http://journalie.ir/Article/20345>
- حسینی‌شاوون، امین، یوزباشی، علیرضا و نسل سراجی، رویا. (۱۳۹۴). وضعیت مدیریت دانش و عوامل مؤثر بر استقرار آن در دانشگاه علوم پزشکی تهران. راهبرد فرهنگ، ۱ (۳۰)، ۱۳۷-۱۵۹. <https://sid.ir/paper/356403/fa>
- خادمی‌زاده، شهناز و دخش، سارا. (۱۴۰۱). بررسی وضعیت ترجمان دانش اعضای هیئت‌علمی: مطالعه موردی دانشگاه شهید چمران اهواز. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۱ (۳)، ۴۵۵-۴۷۹. DOI: 10.22091/stim.2021.7398.1658
- خیاطیان، محمدصادق، طباطبائیان، سیدحبيب‌الله؛ امیری، مقصود و الیاسی، مهدی. (۱۳۹۳). تحلیلی بر عوامل مؤثر بر رشد و پایداری شرکت‌های دانش‌بنیان در ایران. نوآوری و ارزش‌آفرینی، ۳ (۶)، ۵۷-۷۴.

رحمی. تیم. (۱۴۰۰). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر توسعه منابع انسانی در کسب‌وکارهای دانش‌محور مدیران کسب‌وکارهای دانش‌بنیان تهران [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور استان همدان - واحد ملایر]

رستمی، وحیده، باستانی، پیوند، کاووسی، زهرا و روانگرد، رامین. (۱۳۹۸). وضعیت ترجمان دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز. راهبردهای مدیریت در نظام سلامت، ۴(۳)، ۲۱۹-۲۲۹

DOI: [10.18502/mshsj.v4i3.2055](https://doi.org/10.18502/mshsj.v4i3.2055)

رضایی، سجاد. (۱۴۰۱). واکاوی اثرات شاخص‌های اقتصاد دانش‌بنیان بر شدت انرژی مصرفی در کشورهای در حال توسعه. سومین کنفرانس بین‌المللی در مدیریت کسب‌وکار و اقتصاد، تهران، ۱-۲۲. <https://civilica.com/doc/1499013>

رونقی، محمدحسین، زین‌الدین‌زاده، سارا و علم‌بلادی، سپهر. (۱۳۹۸). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از روش فزاینده. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲۲(۳)، ۱۱۲-۱۳۵. DOI: [10.30481/ijlis.2019.183033.1553](https://doi.org/10.30481/ijlis.2019.183033.1553)

شاهین‌پور، علی و کارابولوت، کرم. (۱۳۹۹). تأثیر سرمایه انسانی بر فضای کسب‌وکار در کشورهای اسلامی. نشریه علمی پژوهشی مدیریت کسب‌وکارهای بین‌المللی، ۳(۴)، ۱۰۵-۸۷. DOI: [10.22034/JIBA.2020.39114.1403](https://doi.org/10.22034/JIBA.2020.39114.1403)

شرفایی، آرشام. (۱۴۰۰). ارائه مدل جامع مدیریت سرمایه انسانی با تمرکز بر واحد بازاریابی کسب‌وکارهای دانش‌بنیان [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی]

شوال‌پور، سعید و طیبی‌جاوید، الهام. (۱۳۹۹). گونه شناسی عوامل تأثیرگذار بر موفقیت یکپارچه‌سازی دانش در پروژه‌های تولید و توسعه محصولات و سیستم‌های پیچیده (مورد مطالعه: صنایع هوایی ایران). مدیریت توسعه فناوری، ۸(۱)، ۹۳-۱۲۶. DOI: [10.22104/JTDM.2020.3900.2368](https://doi.org/10.22104/JTDM.2020.3900.2368)

صبری‌مقدم، دینا. (۱۴۰۲). بررسی تأثیر همسویی استراتژیک مدیریت دانش بر عملکرد کسب‌وکارها، تحلیل نقش میانجی عملکرد نوآوری (مورد مطالعه: شرکت‌های دانش‌بنیان مستقر در دانشگاه فردوسی مشهد) [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)]

عباسی، زهره. (۱۳۸۶). مروری بر مدل‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها. اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش، مرکز همایش بین‌المللی رازی، تهران، ۱-۱۵. <https://civilica.com/doc/33940>

فرایند مدیریت دانش (۱۳۹۹، ۱۷ اسفند). گروه مشاوران مدیریت و فناوری غزال.

<https://gazellecg.com/knowledge-management-process>

کاظمی، مصطفی و ملک‌زاده، غلامرضا. (۱۳۹۱). تبیین عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سامانه‌ی مدیریت دانش در شرکت‌های فناور کوچک مستقر در مراکز رشد فناوری. مدیریت فرد،

<http://www.rahbord-mag.ir/Article/24426/FullText>. ۶۲-۴۶، (۳۲) ۱۱

کشاوری، سهیلا، یعقوبی، نورمحمد و دقتی، عادل. (۱۴۰۰). ارزیابی عوامل موفقیت شرکت‌های دانش‌بنیان پارک علم و فناوری فارس با رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری، سیاست نامه علم و فناوری، ۱۱(۱)، ۳۵-۵۰.

الهیاری‌فرد، نجف و عباسی، رسول. (۱۳۹۰). بررسی الگوی مناسب ساختار سازمانی شرکت‌های

دانش‌بنیان. فصلنامه رشد فناوری، ۸(۲۹)، ۵۴-۴۷. <https://sid.ir/paper/144817/fa>

منصوری، سمیه. (۱۳۹۵). شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های اثرگذار در راستای توسعه شرکت

های دانش‌بنیان استان کرمان [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان]

نجات، سحرناز، ملکی، کتایون، احقری، شراره، غلامی، ژاله و یونسیان، مسعود. (۱۳۸۸). مداخله

برای ارتقای ترجمان دانش پژوهش: نحوه انتخاب و درجه‌بندی طرح‌های پژوهشی برای

ارائه به تصمیم گیران. مجله ایرانی نظریه‌پردازی در علوم پزشکی، ۳(۳)، ۷-۱.

<https://sid.ir/paper/445990/fa>

References

- Abbasi, Z. (2007). A review of knowledge management implementation models in organizations. *The 1st National Conference on Knowledge Management, Razi International Conference Center, Tehran, Iran*, 1-15. <https://civilica.com/doc/33940>. [In Persian]
- Aboui, T., Shojaei, S., Azma, F., & Aghajani, H. (2020). Factors affecting entrepreneurship education of knowledge-based businesses in accelerators located in university incubators. *Journal of Research in Educational Systems*, 14, 95-110. https://www.jiera.ir/article_109732.html. [In Persian]
- Afanasyeva, T., & Fetisova, G. (2019). Using the Business Kpi Method as a Means of Students Motivation. In V. A. Trifonov (Ed.), *Contemporary Issues of Economic Development of Russia: Challenges and Opportunities*, vol 59. European Proceedings of Social and Behavioural Sciences (pp. 916-923). Future Academy. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2019.04.99>
- Allahyari-Fard, N., & Abbasi, R. (2011). Studying the appropriate organizational structure model for knowledge-based companies. *Technology Growth Quarterly*, 8(29), 47-54. <https://sid.ir/paper/144817/fa> [In Persian]
- Allen, T.J. (1997). *Organizational structure for product development*. MIT Sloan School of Management.
- Alrawi, K., & Elkhatib, S. (2009). Knowledge management practices in the banking industry: Present and future state-case study. *Journal of Knowledge Management Practice*, 10(4), 68-84.

- Alvarez Morales, J.L., & Ramírez Herrera, D. (2021). Identificación de estrategias de capacitación en pymes de la Ciudad de México. *Noesis. Revista De Ciencias Sociales*, 31(61), 202–225. <https://doi.org/10.20983/noesis.2022.1.10>.
- Anggia, P., Sensuse, D.I., Sucahyo, Y.G., & Rohajawati, S. (2013, September). Identifying critical success factors for knowledge management implementation in organization: a survey paper. In *2013 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems (ICACSIS)* (pp. 83-88). IEEE. DOI:[10.1109/ICACSIS.2013.6761556](https://doi.org/10.1109/ICACSIS.2013.6761556)
- Asadpour Kordi, M., Amirnejad, H., & Eshghi, F. (2024). The effect of knowledge-based economy indicators on the value added of the agricultural sector in D8 member countries. *Entrepreneurship Strategies in Agriculture*, 11(2), 93–104. <https://doi.org/10.61186/jea.11.2.93>. [In Persian]
- Ashamu, I. A., & Olateju, I. A. (2023). *Impact of environmental factors on business growth in Oyo State. Journal of Business and Management Review*, 4(11), 38–51. <https://doi.org/10.47123/jbmr.v4i11.381>
- Ayah, R., Jessani, N., & Mafuta, E. M. (2014). Institutional capacity for health systems research in East and Central African schools of public health: Knowledge translation and effective communication. *Health Research Policy and Systems*, 12(20), 1-10. <https://doi.org/10.1186/1478-4505-12-20>
- Baghersad, V., & Hosseini-Nia, G. H. (2016). The effect of an entrepreneurial university on knowledge-based businesses. *National Congress of Higher Education of Iran*, 1–6. SID. <https://sid.ir/paper/878303/fa> [In Persian]
- Baimin, S., Zijun, H., & Xiaohua, G. (2010, November). Knowledge process reengineering and implementation of enterprise knowledge management. In *2010 3rd International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering* (Vol. 4, pp. 23-26). IEEE.
- Bukowitz, W.R., & Williams, R.L. (2000). *The knowledge management fieldbook*. London: Financial Times/Prentice Hall.
- De Boer, M., Van Den Bosch, F.A., & Volberda. H.W. (1999). Managing organizational knowledge integration in the emerging multimedia complex. *Journal of Management studies*, 36(3). 379-398.
- De Long, D.W., & Fahey, L. (1997). The role of cultural factors in knowledge management: Case studies from high-tech firms. *California Management Review*, 40(3), 23–38. <https://doi.org/10.2307/41165946>
- Diehr, G., & Gueldenberg, S. (2017). Knowledge utilisation: An empirical review on processes and factors of knowledge utilisation. *Global Business and Economics Review*, 19(4), 401. DOI:[10.1504/GBER.2017.085024](https://doi.org/10.1504/GBER.2017.085024).
- Dobbins, M., Rosenbaum, P., Plews, N., Law, M., & Fysh, A. (2007). Information transfer: What do decision makers want and need from researchers ?. *Implementation Science*, 2(20), 1-10. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-2-20>
- Entazarian, N. (2015). The impact of knowledge-based businesses on the economic growth of Iran. *Labor and Society: Socioeconomic, Scientific and Cultural Monthly*, 180, 20–27. <https://jea.sanru.ac.ir/article-1-341-fa.html> .[In Persian]
- Fuller, S. (2012). *Knowledge management foundations*. Routledge.
- Ghomi, H., & Barzinpour, F. (2018). Identifying the success factors of knowledge management tools in research projects (Case study: A corporate university). *Management Science Letters*, 8(8), 805-818.
- Ghorbani, S., & Khanachah, S.N. (2020). Providing a framework for knowledge sharing in knowledgebased organizations according to social capital indicators. *Annals of Management and Organization Research*, 1(4), 271-284.
- Ghorbani, S., & Naghdi Khanachah, Sh. (2020). Provide a Model for Establishing a Comprehensive Knowledge Management System in Knowledge-based

- Organizations Based on Success Factors. *Annals of Management and Organization Research*, 2(1), 1-12. DOI: [10.35912/amor.v2i1.569](https://doi.org/10.35912/amor.v2i1.569).
- Gorman, G.G., & McCarthy, S. (2006). Business development support and knowledge-based businesses. *The Journal of Technology Transfer*, 31(1), 131-143. DOI: 10.1007/s10961-005-5026-2
- Gourova, E. (2010, September). Knowledge management strategy for Small and Medium Enterprises. In *Proceedings of the International Conference on Applied Computer Science* (pp. 639-648). <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:209506908>
- Gourova, E., & Toteva, K. (2011, June). Raising creativity and participation in innovation and knowledge management activities. In *2011 17th International Conference on Concurrent Enterprising* (pp. 1-14). IEEE. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:31180485>
- Hosseini-Shavoon, A., Youzbashi, A., & Nasl-Seraji, R. (2015). Knowledge management status and factors affecting its establishment at Tehran University of Medical Sciences. *Cultural Strategy*, 8(30), 137-159. <https://sid.ir/paper/356403/fa>. [In Persian]
- Huang, L.S., & Lai, C.P. (2012). An investigation on critical success factors for knowledge management using structural equation modeling. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 24-30.
- Karami, M., Alvani, S.M., Zare, H., & Kheirandish, M. (2015). Determination of critical success factors for knowledge management implementation, using qualitative and quantitative tools (case study: Bahman automobile industry). *Iranian Journal of Management Studies*, 8(2), 181-201. DOI:10.22059/ijms.2015.52588.
- Kazemi, M., & Malekzadeh, G. R. (2012). Identifying factors affecting the implementation of knowledge management systems in small technology-based firms located in incubators. *Farda Management*, 11(32), 46-62. <http://www.rahbord-mag.ir/Article/24426/FullText>. [In Persian]
- Keshavarz, S., Yaghoubi, N. and Deghati, A. (2021). Evaluation of Success Factors of Knowledge-Based Companies of Fars' Science and Technology Park Using Structural Equation Modeling. *Science and Technology Policy Letters*, 11(1), 35-50. [In Persian]
- Khademizadeh, S., & Dokhsh, S. (2022). Evaluating the knowledge translation status among faculty members: A case study of Shahid Chamran University of Ahvaz. *Information Management Sciences & Technologies*, 8(3), 455-479. <https://doi.org/10.22091/stim.2021.7398.1658>[In Persian]
- Khiatian, M.S., Tabatabaeian, S.H., Amiri, M., & Eliasi, M. (2014). Analysis of factors affecting the growth and sustainability of knowledge-based companies in Iran. *Innovation and Value Creation*, 3(6), 57-74. [In Persian]
- Kumar, S., Singh, V., & Haleem, A. (2015). Critical success factors of knowledge management: modelling and comparison using various techniques. *International Journal of Industrial and Systems Engineering*, 21(2), 180-206. DOI:10.1504/IJISE.2015.071508
- Luca, M., & Zervas, G. (2016). Fake it till you make it: Reputation, competition, and Yelp review fraud. *Management Science*, 62(12), 3412-3427. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2015.2304>
- Manesh, M. F., Pellegrini, M. M., Marzi, G., & Dabic, M. (2020). Knowledge management in the fourth industrial revolution: Mapping the literature and scoping future avenues. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 68(1), 289-300.

- Mansouri, S. (2016). *Identifying and prioritizing the components affecting the development of knowledge-based companies in Kerman Province* [Master's thesis, University of Sistan and Baluchestan]. [In Persian]
- Martínez Serna, M. D. C., Vega Martínez, J. E., & Eternod Domenech, V. (2018). The influence of organizational commitment and learning orientation on innovation in SMEs. *Contaduría y administración*, 63(3), 1-19. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1411>
- Massaro, M., Handley, K., Bagnoli, C., & Dumay, J. (2016). Knowledge management in small and medium enterprises: a structured literature review. *Journal of Knowledge management*, 20(2), 258-291. DOI: 10.1108/JKM-08-2015-0320
- Mendoza, L.E., Marius, A., Pérez, M., & Grimán, A.C. (2007). Critical success factors for a customer relationship management strategy. *Information and software technology*, 49(8), 913-945.
- Merlo, T.R. (2016). Factors influencing knowledge management. Use in technology enterprises in southern United States. *Procedia Computer Science*, 99, 15-35. DOI:10.1016/j.procs.2016.09.098
- Nasr Esfahani, D., & Rahbari, S. (2022). Identifying the Factors Affecting the Establishment of Knowledge-Based Sports Companies Based On Electronic Knowledge: A Qualitative Analysis. *Journal of New Studies in Sport Management*, 3(3), 530-543. DOI: 10.22103/JNSSM.2022.19466.1087.
- Nejat, S., Maleki, K., Ahaghari, S., Gholami, Zh., & Younesian, M. (2009). An intervention to promote research knowledge translation: Selection and classification of research projects for decision-makers. *Iranian Journal of Medical Science Theorization*, 3(3), 1-7. <https://sid.ir/paper/445990/fa>. [In Persian]
- Pan, S.L., & Scarbrough, H. (1999). Knowledge management in practice: An exploratory case study. *Technology analysis & Strategic management*, 11(3), 359-374.
- Pour Fattah, N., Khosravipour, B., & Ghanian, M. (2020). Factors influencing the implementation of knowledge management in agricultural extension. *Journal of Agricultural Education Management Research*, 52, 27-50. https://journals.areeo.ac.ir/article_122671.html. [In Persian]
- Rahmi, T. (2021). *Identifying and ranking factors affecting human resource development in knowledge-oriented businesses: Managers of knowledge-based firms in Tehran* [Master's thesis, Payam Noor University of Hamedan]. [In Persian]
- Rezaei, S. (2022). Investigating the effects of knowledge-based economy indicators on energy intensity in developing countries. *The 3rd International Conference on Business Management and Economics*, Tehran, Iran. <https://civilica.com/doc/1499013>. [In Persian]
- Robertson, D., & Urlich, K. (1998). Planning for Product Platforms. *MIT Sloan Management Review*, 39(4), 19-31.
- Ronaghi, M.H., Zeynoldinzadeh, S., & Elambeladi, S. (2019). Identifying and ranking factors influencing knowledge management implementation using meta-synthesis method. *Library and Information Science*, 22(3), 112-135. <https://doi.org/10.30481/ijlis.2019.183033.1553>. [In Persian]
- Rostami, V., Bastani, P., Kavousi, Z., & Ravangard, R. (2019). Knowledge translation status in Shiraz University of Medical Sciences. *Management Strategies in Health System*, 4(3), 219-229. <https://doi.org/10.18502/mshsj.v4i3.2055>. [In Persian]
- Sabri-Moghaddam, D. (2023). *Investigating the effect of strategic alignment of knowledge management on business performance: The mediating role of*

- innovation performance (Case study: Knowledge-based companies at Ferdowsi University of Mashhad)* [Master's thesis, Imam Reza International University, Razvan Campus]. [In Persian]
- Sadeghi, M., & Zand, F. (2012, November). Knowledge management: Review of the Critical Success Factors and development of a conceptual classification model. In *2012 Tenth International Conference on ICT and Knowledge Engineering* (pp. 1-9). IEEE.
- Shahinpour, A., & Karabolut, K. (2020). The impact of human capital on business environment in Islamic countries. *International Business Management Journal*, 3(4), 87–105. <https://doi.org/10.22034/JIBA.2020.39114.1403>. [In Persian]
- Sharafaei, A. (2021). *Identifying and ranking factors affecting human resource development in knowledge-oriented businesses: Managers of knowledge-based firms in Tehran* [Master's thesis, Kharazmi University]. [In Persian]
- Shavallpour, S., & Tayebi Javid, E. (2020). Typology of factors influencing the success of integrated knowledge management in production and development projects of complex systems (Case study: Iranian aerospace industries). *Technology Development Management*, 8(1), 93–126. <https://doi.org/10.22104/JTDM.2020.3900.2368>. [In Persian]
- Song, W., & Chu, Y. (2012, October). Research on enterprise knowledge management strategy from the perspective of knowledge-based innovation. In *2012 International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering* (Vol. 1, pp. 219-222). IEEE.
- Sosa, M.E., Eppinger, S.D., & Rowles, C.M. (2004). The misalignment of product architecture and organizational structure in complex product development. *Management Science*, 50(12), 1674-1689.
- Stević, Z., Pamučar, D., Puška, A., & Chatterjee, P. (2020). Sustainable supplier selection in healthcare industries using a new MCDM method: Measurement of alternatives and ranking according to compromise solution (MARCOS). *Computers & Industrial Engineering*, 140, 106231. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.106231>
- Tari, M., Moradi, M., & Ebrahimpour, M. (2015). Examining factors affecting the growth and success of knowledge-based companies. *Technology Growth Journal*, 12(45), 36–44. <http://journalie.ir/Article/20345> [In Persian]
- Theriou, N., Maditinos, D., & Theriou, G. (2011). Knowledge management enabler factors and firm performance: An empirical research of the Greek medium and large firms. *European Research Studies Journal*, 2, 97-134. <https://ideas.repec.org/a/ers/journal/vxivy2011i2p97-134.html>
- Thorisdottir, Th.S., & Johannsdottir, L. (2019). Sustainability within Fashion Business Models: A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 11(8), 2233. <https://doi.org/10.3390/su11082233>.
- Van Winkelen, C., & Tovstiga, G. (2009). Understanding an organisation's knowledge-enabled innovation capability. *International Journal of Knowledge Management Studies*, 3 (1-2), 97-115. DOI: 10.1504/IJKMS.2009.02347
- Vătămănescu, E.M., & Dinu, E. (2023). Knowledge Management and Innovation in the COVID-19 Context: Flowing from the Organization toward the Network Level. In: Bratianu, C., Handzic, M., Bolisani, E. (Eds) *the Future of Knowledge Management. Knowledge Management and Organizational Learning*, 12. Springer, Cham. DOI: 10.1007/978-3-031-38696-1_10
- Yew Wong, K. (2005). Critical success factors for implementing knowledge management in small and medium enterprises. *Industrial Management & Data Systems*, 105(3), 261–279. DOI: 10.1108/02635570510590101

- Zahedi, M., Akhavan, P., & Naghdi Khanachah, Sh. (2020). Identifying the Key Barriers to Knowledge Management and Lessons Learned in the Project-Based Military Organizations. *MILITARY MANAGEMENT QUARTERLY*, 19(76), 29-68. [In Persian]
- Zahedi, M.R., & Naghdi Khanachah, Sh. (2020). Designing and implementing a model of organizational readiness assessment to become a knowledge-based organization: Case study of an Iranian research center. *International Journal of Knowledge Management Studies*, 11(3), 213–233. <https://doi.org/10.1504/IJKMS.2020.107421>

Examining the Mediating Role of Selfless Leadership in the Effect of Organizational Exclusion and Instrumental Thinking on the Knowledge Hiding of University Professors

Alireza Koushkie
Jahromi * 

Corresponding Author, Associate Professor, Department of Public Administration, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran. E-mail: koushkie@atu.ac.ir

Shabnam Zarjou 

Ph.D. Student in Human Resource Management, Department of Leadership and Human Capital, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: shabnam.zarjou@ut.ac.ir

Zahra Ghafouri 

Ph.D. Student in Organizational Behavior, Lorestan University, Lorestan, Iran. E-mail: ghafouri.za@fc.iu.ac.ir

ABSTRACT

Considering the importance of the phenomenon of hiding knowledge in academic environments and higher education centers, the present study was conducted with the aim of investigating the effect of the phenomenon of knowledge concealment among the professors of Tehran University. The current research strategy is a survey that aims to explain the relationships and the impact of variables. Its statistical population includes faculty members of Tehran University Science Campus, whose number is estimated to be 151, and the sample size was estimated to be 130 using Sample Power software. The results of the current research indicated that organizational exclusion had an effect on hiding knowledge and 46% of the variance of the knowledge concealment variable was explained by the organizational exclusion variable. Instrumental thinking has had an effect on knowledge concealment, and 18% of the variance of the hiding knowledge variable is explained by the instrumental thinking variable, and in the relationship between instrumental thinking and organizational exclusion on hiding knowledge, selfless leadership has a minor mediating role. The effect of organizational exclusion and instrumental thinking as independent variables and hiding knowledge as a dependent variable and selfless leadership as a variable with a positive meaning as a mediating variable is the first time that was analyzed inside and outside the country, which showed It is the innovation and originality of the research that can help to reduce the research and theoretical vacuum in the matter of hiding knowledge. According to the findings of the research, it can be concluded that the problem of hiding knowledge among university professors is affected by the two factors of exclusion and instrumental thinking, and not paying attention to the growth of these two components can endanger the cycle of improvement and sharing of knowledge in the long term, therefore attention to the component Selfless leadership and helping to improve it can play an important role in instrumental thinking and exclusionism.

Keywords: organizational exclusion, knowledge hiding, instrumental thinking, selfless leadership, university professors, University of Tehran

Cite this Article: Koushkie Jahromi, A., Zarjou, S., & Ghafouri, Z. (2025). Examining the Mediating Role of Selfless Leadership in the Effect of Organizational Exclusion and Instrumental Thinking on the Knowledge Hiding of University Professors. *Knowledge Retrieval and Semantic systems*, 12(44), 141-165. <https://doi.org/10.22054/jks.2024.75351.1601>



1. Introduction

Considering the negative effects and consequences of knowledge hiding on this mission, in the present study, we aim to examine the impact of organizational ostracism and instrumental thinking as independent variables and sacrificial leadership as a mediating variable on the emergence of knowledge hiding among faculty members at the College of Science, University of Tehran. This research seeks to take an effective step toward achieving one of the institution's goals: nurturing upright, ethical, and vibrant individuals. Since the simultaneous examination and measurement of these four variables have not been previously explored in prior studies by other researchers, the necessity and gap addressed by this study become even more evident.

Therefore, the main research question of this study is: Can sacrificial leadership play a mediating role in the relationship between organizational ostracism and instrumental thinking on knowledge hiding among university professors?

Research Question(s)

Hypothesis 1: It appears that organizational ostracism has a significant effect on knowledge hiding.

Hypothesis 2: It appears that instrumental thinking has a significant effect on knowledge hiding.

Hypothesis 3: It appears that sacrificial leadership plays a mediating role in the effect of organizational ostracism on knowledge hiding.

Hypothesis 4: It appears that sacrificial leadership plays a mediating role in the effect of instrumental thinking on knowledge hiding.

2. Literature Review

A review of prior research indicates that the variables of knowledge hiding, instrumental thinking, organizational ostracism, and sacrificial leadership have been previously examined in various contexts. International studies have explored different aspects of these variables: Riyad et al. (2019) investigated the relationship between ostracism and knowledge hiding with job tension as a mediator, while Bhatti et al. (2023) examined organizational ostracism's impact on knowledge hiding through the mediating roles of efficacy needs and psychological distress. Other notable studies include Al-Jubouri and Fleifel's (2020)

analysis of knowledge hiding and workplace ostracism, Zhao et al.'s (2016) work on workplace ostracism and knowledge hiding, and Shah and Hashemi's (2019) study of organizational culture's relationship with knowledge hiding through workplace ostracism and incivility. Abdullah et al. (2020) focused on ethical leadership's effects on knowledge hiding with relational social capital and instrumental thinking as mediators, and Sabrina (2023) explored sacrificial leadership in the context of knowledge sharing and hiding, considering employee trust and intrinsic motivation as mediators.

In the Iranian academic context, several studies have addressed related themes. Sepahvand and Momeni Mofrad (2020) examined workplace ostracism and knowledge hiding with job tension as a mediator, while Sharai and Jafari (2023) studied ostracism and workplace incivility's effects on knowledge hiding through job anxiety. Kamalipour et al. (2022) contributed by proposing a knowledge-hiding model emphasizing ostracism. Despite these valuable contributions, three significant research gaps emerge from this comprehensive review. First, no existing study has simultaneously investigated sacrificial leadership alongside knowledge hiding, ostracism, and instrumental thinking. Second, the domestic research landscape shows a complete absence of studies examining instrumental thinking, even in combination with other variables. Third, while some studies have explored partial relationships between these variables, none have integrated all four key elements of the current research.

This study represents the first attempt, both in Iran and internationally, to comprehensively analyze organizational ostracism and instrumental thinking as independent variables, knowledge hiding as the dependent variable, and sacrificial leadership as a mediating factor. The inclusion of sacrificial leadership is particularly significant as it introduces a positively connoted variable into the examination of knowledge hiding phenomena. By addressing these interconnected variables in a single framework, this research makes an original contribution to the field, helping to bridge important theoretical and empirical gaps in our understanding of knowledge hiding dynamics in academic settings. The innovative approach not only expands the current body of knowledge but also offers practical insights that could

inform organizational policies and leadership practices in higher education institutions.

3. Methodology

The present study adopts a survey research strategy with the aim of examining the relationships between variables. For data collection, standardized questionnaires derived from theoretical literature and previous studies were utilized. To ensure the validity of the questionnaires in terms of content and face validity, input was obtained from three professors specializing in organizational behavior. The questionnaires employed in this study include: the Organizational Ostracism Scale (Ferris, Brown, Berry, & Lian, 2008), the Instrumental Thinking Scale (Abdullah et al., 2019), the Sacrificial Leadership Questionnaire (Kark & Van Dijk, 2004), and the Knowledge Hiding Scale (Connelly, Zweig, Webster, & Trougakos, 2012). All items were measured using a five-point Likert scale ranging from "strongly disagree" to "strongly agree".

The reliability of the research instruments was confirmed through Cronbach's alpha coefficients, which were as follows: organizational ostracism ($\alpha = 0.71$), instrumental thinking ($\alpha = 0.73$), sacrificial leadership ($\alpha = 0.77$), and knowledge hiding ($\alpha = 0.74$). The target population of this study consists of faculty members at the College of Science, University of Tehran, with an estimated total of 151 individuals. The sample size was determined using Sample Power software, resulting in 130 participants selected through random sampling.

For data analysis, statistical software and structural equation modeling (SEM) tools, including AMOS and SPSS, were employed. Sample Power software was used to determine the appropriate sample size. To examine the relationships between variables and generalize the findings from the sample to the population, regression models (including mediation analysis) and path analysis were utilized to test the research hypotheses. Additionally, the conceptual model of the study was evaluated using structural equation modeling (SEM), with particular attention given to assessing the measurement model and structural model fit. The results of these analyses will be presented in detail in the following sections.

4. Results

The analysis of the first hypothesis findings revealed that the independent variable (organizational ostracism) demonstrated a significant effect ($\beta = 0.68$) on the dependent variable (knowledge hiding), indicating a substantial relationship. The coefficient of determination ($R^2 = 0.46$) suggests that organizational ostracism explains 46% of the variance in knowledge hiding behavior. In practical terms, this means that nearly half of knowledge hiding incidents among faculty members can be attributed to experiences of organizational ostracism. These results confirm that organizational ostracism significantly influences knowledge hiding patterns, enabling the prediction of knowledge concealment behaviors based on ostracism levels within the academic community. Regarding the second hypothesis, the independent variable (instrumental thinking) showed a meaningful effect ($\beta = 0.42$) on knowledge hiding, representing a moderate but noteworthy relationship. With an R^2 value of 0.18, instrumental thinking accounts for 18% of the variance in knowledge hiding, indicating that nearly one-fifth of knowledge concealment behaviors stem from instrumental thinking tendencies. This finding establishes instrumental thinking as another significant predictor of knowledge hiding among faculty members. The mediation analysis yielded important insights. Both direct and indirect effects of organizational ostracism on knowledge hiding proved statistically significant ($p < 0.01$), while the direct effects of organizational ostracism on sacrificial leadership ($p < 0.0001$) and of sacrificial leadership on knowledge hiding ($p < 0.0001$) were similarly significant. These results collectively demonstrate that sacrificial leadership partially mediates the relationship between organizational ostracism and knowledge hiding, thereby confirming the third hypothesis. Parallel findings emerged regarding the fourth hypothesis. The significant direct and indirect effects of instrumental thinking on knowledge hiding ($p < 0.0001$), coupled with significant direct effects of instrumental thinking on sacrificial leadership ($p < 0.0001$) and of sacrificial leadership on knowledge hiding ($p < 0.0001$), indicate that sacrificial leadership also partially mediates the relationship between instrumental thinking and knowledge hiding, thus validating the fourth hypothesis.

5. Conclusion

The study's comprehensive findings highlight that knowledge hiding among university faculty stems primarily from two organizational phenomena: workplace ostracism and instrumental thinking patterns. Left unaddressed, these factors may gradually erode institutional knowledge-sharing cultures and hinder collective intellectual growth. The research particularly emphasizes the crucial mitigating role of sacrificial leadership, suggesting that targeted development of leadership qualities characterized by selflessness and organizational commitment could effectively counteract both ostracism tendencies and instrumental thinking patterns. This insight points toward valuable interventions for academic administrators seeking to foster more open, collaborative knowledge environments in higher education institutions.



بررسی نقش واسطه‌ای رهبری فداکارانه در تأثیر پردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش استادان دانشگاه

علیرضا کوشکی جهرمی* نویسنده مسئول، دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. رایانامه: koushkie@atu.ac.ir

شبنم زرجو دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: shabnam.zarjou@ut.ac.ir

زهره غفوری دانشجوی دکتری رفتار سازمان، دانشگاه لرستان، لرستان، ایران. رایانامه: ghafouri.za@fc.iu.ac.ir

چکیده

با توجه به اهمیت پدیده پنهان‌سازی دانش در محیط‌های دانشگاهی و مراکز آموزش عالی، پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر عارضه پنهان‌سازی دانش در میان استادان دانشگاه تهران صورت پذیرفته است. راهبرد پژوهش حاضر پیمایشی است که درصدد تبیین روابط و میزان تأثیر متغیرها است. جامعه آماری آن شامل اعضای هیئت علمی دانشکده پردیس علوم دانشگاه تهران بود که تعداد آنان ۱۵۱ نفر برآورد شده است و با استفاده از نرم‌افزار سمپل پاور حجم نمونه برابر با ۱۳۰ نفر تخمین زده شد. دستاورد پژوهش حاضر حاکی از آن بود که پردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش تأثیرگذار بوده است و ۴۶ درصد واریانس متغیر پنهان‌سازی دانش توسط متغیر پردگرایی سازمانی تبیین شده است. تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش تأثیرگذار بوده است و ۱۸ درصد واریانس متغیر پنهان‌سازی دانش توسط متغیر تفکر ابزاری تبیین شده است و در رابطه بین تفکر ابزاری و پردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش رهبری فداکارانه نقش واسطه‌ای جزئی دارد. تأثیر پردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری به‌عنوان متغیرهای مستقل و پنهان‌سازی دانش به‌عنوان متغیر وابسته و رهبری فداکارانه که متغیری با بار معنایی مثبت است به‌عنوان متغیر واسطه‌ای برای نخستین بار است که در داخل و خارج از کشور مورد واکاوی قرار گرفت که نشان از نوآوری و اصالت پژوهش است که می‌تواند به کاهش خلأ پژوهشی و نظری در امر پنهان‌سازی دانش یاری رساند. با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان دریافت عارضه پنهان‌سازی دانش در میان استادان دانشگاه از دو عامل پردگرایی و تفکر ابزاری متأثر است و عدم توجه به رشد این دو مؤلفه می‌تواند در درازمدت چرخه بهبود و اشتراک دانش را به خطر اندازد. از این‌رو توجه به مؤلفه رهبری فداکارانه و کمک به بهبود آن می‌تواند در تفکر ابزاری و پردگرایی نقش بااهمیتی ایفا کند.

کلیدواژه‌ها: پردگرایی سازمانی، پنهان‌سازی دانش، تفکر ابزاری، رهبری فداکارانه، استادان دانشگاه، دانشگاه تهران

استناد به این مقاله: کوشکی جهرمی، علیرضا، زرجو، شبنم، و غفوری، زهره. (۱۴۰۴). بررسی نقش واسطه‌ای رهبری فداکارانه در تأثیر پردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش استادان دانشگاه. *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۱۲ (۴۴)، ۱۴۱-۱۶۵. <https://doi.org/10.22054/jks.2024.75351.1601>



مقدمه

پدیده «پنهان‌سازی دانش» به ممانعت و خودداری هدفمند اشتراک دانش از سوی یک فرد، نسبت به کسانی که طالب آن هستند، اشاره دارد (Zhao & Xia, 2019) که منجر به اثرات مخربی بر بهره‌وری و عملکرد کارکنان و سازمان می‌شود. گزارش بیکاک^۱ (۲۰۰۴) نشان داد که هر ساله به دلیل پنهان‌سازی دانش ۵۰۰ شرکت فورچون متحمل ضرر ۳۱/۵ میلیارد دلاری شده است (کمالی‌پور و همکاران، ۱۳۹۸). اگرچه تلاش سازمان‌ها به تشویق کارکنان برای تسهیم دانش را نباید نادیده گرفت ولی برخی از کارکنان تمایل به اشتراک‌گذاری دانش با دیگران را ندارند و تصمیم می‌گیرند آن را مخفی کنند (Prussia & Kapsali, 2021). از طرفی در چند سال اخیر تبعات معضل اجتماعی دیگری، با عنوان «طردگرایی سازمانی»^۲ رو به افزایش است. انزوا و کناره‌گیری، عدم توجه، رفتار سرد با سایر کارکنان را طرد سازمانی می‌نامند که شاید در نگاه نخست پیش‌پاافتاده و سطحی به نظر آید، اما می‌تواند برای سرمایه انسانی و اجتماعی سازمان‌ها تجربه ناخوشایندی را به همراه داشته باشد (عسکری‌زاده و هادوی‌نژاد، ۱۴۰۰). نتایج برخی پژوهش‌ها نشان می‌دهد که نزدیک به دوسوم اعضای سازمان‌ها پدیده تلخ طردشدگی را تجربه کرده‌اند. معمولاً در نگاه اول این پرسش به ذهن می‌آید که مثلاً دعوت نشدن به یک مراسم مهمانی چقدر می‌تواند برای فرد مهم قلمداد شود؟ در پاسخ، این گونه می‌توان گفت: برخی نیازهای اساسی انسان همچون نیاز «تعلق و اجتماعی بودن» در فرایند طردشدگی، مورد تهدید واقع می‌شوند و تجربه سخت و منحصر به فرد آن برای افراد به یادگار باقی می‌ماند که با خود درد اجتماعی را نیز به دنبال دارد، دردهای اجتماعی ناشی از طردشدگی به مراتب سخت‌تر از درد فیزیکی است (زارع و هادوی‌نژاد، ۱۳۹۸). در کنار طردگرایی سازمانی، کارکنان با تفکر ابزاری^۳ به دنبال دستیابی به اهدافی هستند که به صورت محدود تعریف شده و منفعت شخصی آنان را به همراه دارد. کارکنان با تفکر ابزاری بالا در هنگام تعامل با دیگران کمتر از روحیه پاسخگویی جمعی، صداقت و نوع دوستی برخوردارند و از سایر صفات رفتاری صمیمانه و ارزش‌های مشترک نیز محروم هستند و دانش خود را از دیگران پنهان می‌کنند (Abdullah et al., 2019). با

-
1. Babcock, P.
 2. Organizational Ostracism
 3. Instrumental Thinking

توجه به‌مرور مطالب فوق، اثرات معکوس طردگرایی سازمانی، تفکر ابزاری و پنهان‌سازی دانش با اعمال رهبری فداکارانه در سازمان تعدیل و اصلاح می‌شود. مطالعات نشان می‌دهد اگر رهبران از خود فداکاری نشان دهند و در تعاملات بین فردی بیش از خود به منافع پیروانشان توجه نمایند؛ این امر می‌تواند تعهد نیروی انسانی را نسبت به شغل و محیط کاری خود افزایش دهد و آن‌ها را نسبت به فعالیت‌های شغلی و همکارانش حساس نموده و با انگیزه بیشتری برای انجام فعالیت‌های شغلی و فراشغلی تلاش کنند (آقاجانپور، ۱۳۹۹). لذا در پژوهش حاضر، با هدف ارزیابی طردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش با تبیین نقش میانجی رهبری فداکارانه سعی بر آن شد که به یکی از مسائل مطرح در دانشگاه‌ها که در تعاملات کاری و علمی استادان رواج یافته و به دانشجویان نیز سرایت کرده پرداخته شود، لذا پنهان‌سازی دانش در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی از مهم‌ترین دلایل شکست دانش است و شیوع آن به حدی است که در حال تبدیل شدن به یک امر عادی است، نظرسنجی‌های انجام‌شده از بین بیش از ۱۷۰۰ عضو هیئت علمی در دانشگاه‌های ایالات متحده آمریکا حاکی از آن بوده است که ۷۶٪ از استادان، دانش خود را از سایرین به‌ویژه همکاران خود مخفی نگه می‌دارند که این امر نشان از وخیم بودن مسئله پنهان‌سازی دانش در محیط دانشگاهی است، بستری که خود آن نیز محل تولید علم و تبدیل علم به عمل است (هاشمی و همکاران، ۱۴۰۲)؛ بنابراین، از آنجایی که یکی از مکانیسم‌های حیاتی در جهت تسهیم دانش که عهده‌دار تربیت منابع انسانی توانمند است، دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی است، دانشگاه‌ها با تولید و نشر دانش می‌توانند نقش مهمی در جهت دست یابی به اهداف بلندمدت کشور ایفا نمایند (مرکز پژوهش‌های مجلس، ۱۳۸۲). از این رو با توجه به اثرات و پیامدهای منفی پنهان‌سازی دانش بر این رسالت، در پژوهش حاضر، بر آنیم که اثر طردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری به‌عنوان متغیرهای مستقل و رهبری فداکارانه را به‌عنوان متغیر میانجی در بروز پدیده پنهان‌سازی دانش در بین اعضای هیئت علمی دانشکده پردیس علوم دانشگاه تهران موردبررسی قرار دهیم تا گامی مؤثر در جهت تحقق یکی از اهداف این مجموعه که پرورش انسان‌های درست، اخلاقی و بانشاط است، برداریم و از آنجایی که ارتباط و سنجش هم‌زمان این چهار متغیر تاکنون در پژوهش‌های سابق، توسط دیگر پژوهشگران بررسی نشده است، ضرورت و خلأ انجام این پژوهش بیش‌ازپیش احساس می‌شود. لذا سؤال اصلی پژوهش حاضر این است؛ که آیا رهبری فداکارانه می‌تواند

در ارتباط طردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش استادان دانشگاه، نقش میانجی و واسطه‌ای داشته باشد؟

پیشینه پژوهش

در بخش پیشینه پژوهش، به دستاوردهای پژوهشی با توجه به متغیرهای پژوهش حاضر یعنی پنهان‌سازی دانش، طردگرایی، رهبری فداکارانه و تفکر ابزاری پرداخته شده است. البته، در بررسی این پژوهش‌ها با هدف ایجاد محوریت میان متغیرهای مختلف پژوهش و پرهیز از پراکنده‌گویی، متغیر اصلی پژوهش حاضر یعنی پنهان‌سازی دانش محل تمرکز بوده است. ژائو و همکاران^۱ (۲۰۱۶)، طردگرایی محیط کار و پنهان‌سازی دانش را مورد بررسی قرار دادند، نتایج حاکی از آن بود که طردگرایی در محل کار به‌طور مثبت بر پنهان‌سازی دانش (ابعاد پنهان‌سازی فرارمنشانه و گنگ‌بازی) تأثیر دارد، درحالی‌که ارتباط معنی‌داری با پنهان‌سازی منطقی ندارد.

ریاض و همکاران^۲ (۲۰۱۹)، دو متغیر طردگرایی و پنهان‌سازی دانش با متغیر میانجی تنش شغلی را مورد واکاوی قرار دادند، نتایج حاکی از آن بود که طردشدگی در محل کار به‌طور مثبت بر پنهان‌سازی دانش (ابعاد پنهان‌سازی فرارمنشانه و گنگ‌بازی) تأثیر دارد درحالی‌که ارتباط معنی‌داری با پنهان‌سازی منطقی ندارد.

عبدالله و همکاران^۳ (۲۰۱۹)، رهبری اخلاقی و پنهان‌سازی دانش را با متغیر میانجی سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و تفکر ابزاری مورد آزمون قرار دادند. تفکر ابزاری، روابط مستقیم و غیرمستقیم بین رهبری اخلاقی سرپرستان و پنهان‌سازی دانش را تعدیل می‌کند، به‌طوری‌که وقتی تفکر ابزاری بالا بود، میزان این روابط ضعیف بود.

بهتی و همکاران^۴ (۲۰۲۳) به واکاوی بررسی طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش با نظر به نقش میانجی نیازهای کارآمدی و پریشانی روانی پرداختند. نتایج به‌دست‌آمده وجود رابطه مثبت بین پنهان‌سازی دانش و طردگرایی را تأیید کرد.

در پژوهش‌های داخلی بررسی شده نیز ملاحظه شد که سپهوند و مؤمنی‌مفرد (۱۳۹۹) در پژوهش خود به بررسی متغیرهای طردشدگی در محیط کار و پنهان‌سازی دانش و نقش

1. Zhao et al.

2. Riaz et al.

3. Abdullah et al.

4. Bhatti et al.

میانجی تنش شغلی پرداختند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که طردشدگی در محیط کار به گسترش رفتارهای پنهان‌سازی دانش منجر می‌شود.

شرعی و جعفری (۱۴۰۲) نیز طردشدگی و رفتارهای نامحترمانه در محل کار بر پنهان‌سازی دانش با نظر به اضطراب شغلی کارکنان به‌عنوان متغیر میانجی را موردآزمون قرار دادند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که طردشدگی در محل کار تأثیری بر پنهان‌سازی فرارمنشانه و گنگ بازی ندارد ولی بر پنهان‌سازی منطقی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

بنابراین، در بررسی پژوهش‌های پیشین مشاهده شد که متغیرهای پنهان‌سازی دانش، تفکر ابزاری، طردگرایی و رهبری فداکارانه سابقاً توسط پژوهشگران موردبررسی قرار گرفته است. در مطالعات خارجی می‌توان به پژوهش ریاض و همکاران (۲۰۱۹)، اشاره کرد که دو متغیر طردگرایی و پنهان‌سازی دانش با متغیر میانجی تنش شغلی را مورد واکاوی قرار دادند، همچنین بهتی و همکاران (۲۰۲۳) به واکاوی بررسی طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش با نظر به نقش میانجی نیازهای کارآمدی و پریشانی روانی پرداختند. ژائو و همکاران (۲۰۱۶)، طردگرایی محیط کار و پنهان‌سازی دانش را موردبررسی قرار دادند، عبدالله و همکاران (۲۰۲۰)، رهبری اخلاقی و پنهان‌سازی دانش را با متغیر میانجی سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و تفکر ابزاری مورد آزمون قرار دادند در پژوهش‌های داخلی بررسی شده نیز ملاحظه شد که سپهوند و مؤمنی مفرد (۱۳۹۹) در پژوهش خود به بررسی متغیرهای طردشدگی در محیط کار و پنهان‌سازی دانش و نقش میانجی تنش شغلی پرداختند، شرعی و جعفری (۱۴۰۲) نیز طردشدگی و رفتارهای نامحترمانه در محل کار بر پنهان‌سازی دانش با نظر به اضطراب شغلی کارکنان را به‌عنوان متغیر میانجی گر مورد آزمون قرار دادند.

لذا با بررسی پژوهش‌های خارجی و داخلی انجام‌شده توسط سایر پژوهشگران می‌توان به سه موضوع پی برد:

نخست اینکه پژوهشی که مؤلفه رهبری فداکارانه را با توجه به سه متغیر دیگر (پنهان‌سازی دانش، طردگرایی و تفکر ابزاری) مورد واکاوی قرار دهد رؤیت نشد.

دوم: پژوهشی که به بررسی متغیر تفکر ابزاری حتی با گونه‌ای دیگری از متغیرها در پژوهش‌های داخلی رصد نشد.

و نهایتاً هرچند پژوهش‌هایی با موضوع متغیرهای طردشدگی و پنهان‌سازی دانش و یا پنهان‌سازی دانش با رهبری فداکارانه مشاهده شد اما پژوهشی که تمام متغیرهای پژوهش

حاضر را در دل خود داشته باشد رؤیت نشد. لذا تأثیر پردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری به‌عنوان متغیرهای مستقل و پنهان‌سازی دانش به‌عنوان متغیر وابسته و رهبری فداکارانه که متغیری با بار معنایی مثبت است به‌عنوان متغیر میانجی برای نخستین بار است که در داخل و خارج از کشور مورد واکاوی قرار خواهد گرفت که نشان از نوآوری پژوهش حاضراست که می‌تواند به کاهش خلأ پژوهشی و نظری در امر پنهان‌سازی دانش یاری رساند.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: به‌نظر می‌رسد، پردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش تأثیر گذار است.
فرضیه دوم: به‌نظر می‌رسد، تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش تأثیر گذار است.
فرضیه سوم: به‌نظر می‌رسد، در تأثیر پردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش، متغیر رهبری فداکارانه دارای نقش میانجی است.
فرضیه چهارم: به‌نظر می‌رسد، در تأثیر تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش، متغیر رهبری فداکارانه دارای نقش میانجی است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، از راهبرد پیمایشی با هدف تبیین متغیرها تبعیت می‌کند. در راستای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسش‌نامه استاندارد استفاده شده است که از ادبیات نظری و مطالعات پیشین استخراج شده است و جهت برآورد روایی پرسش‌نامه‌ها از حیث محتوایی و صوری از نظر سه تن از استادان حوزه رفتار سازمانی بهره گرفته شد. پرسش‌نامه‌های مورد استفاده شامل پرسش‌نامه پردگرایی سازمانی (Ferris et al., 2008) تفکر ابزاری (Abdullah et al., 2019) رهبری فداکارانه (De cremer & van Knippenberg, 2004) پنهان‌سازی دانش (Connelly et al., 2012) است، طیف مورد استفاده برای سنجش گویه‌های، طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم) است.

پایایی ابزار پژوهش نیز بر اساس آزمون آلفای کرونباخ^۱ برای متغیر طردگرایی سازمانی ۰/۷۱، تفکر ابزاری ۰/۷۳، رهبری فداکارانه ۰/۷۷، پنهان‌سازی دانش ۰/۷۴ به تأیید رسیده است.

جدول ۳. اطلاعات پرسش‌نامه و مقادیر آلفای کرونباخ

نام متغیر	نماینه	تعداد گویه‌ها	نمونه گویه	آلفای کرونباخ	منبع
تفکر ابزاری	IT	۳	من رابطه خود را با افراد دیگر، از جمله همکارانم عمدتاً با در نظر گرفتن میزان سودمندی آن‌ها ایجاد و حفظ می‌کنم.	۰/۷۳	عبدالله و همکاران (۲۰۱۹)
طردگرایی سازمانی	OO	۱۳	دیگران در محل کار من را از گفتگو بازمی‌دارند.	۰/۷۱	فریز و همکاران (۲۰۰۸)
رهبری فداکارانه	SSL	۵	رهبر گروه ما مایل است از منافع اعضای گروه دفاع کند، حتی اگر به ضرر منافع شخصی او باشد.	۰/۷۷	دی‌کریمر و ون‌نپینبرگ (۲۰۰۴)
گنگ بازی کردن (ابهام بازی)		۴	وانمود می‌کنم آنچه دیگران درباره آن صحبت می‌کنند را متوجه نمی‌شوم.		
پنهان‌سازی دانش	KH	۴	به دیگران به جهت آموزش دادن قول کمک می‌دهم اما تا آنجا که ممکن است آن را به وقفه می‌اندازم.	۰/۷۴	کانلی و همکاران (۲۰۱۲)
پنهان‌کاری منطقی		۴	توضیح دادن اینکه دلیل عدم کمک به علت محرمانگی اطلاعات است.		

1. Cronbach

جامعه آماری پژوهش، اعضای هیئت علمی دانشکده پردیس علوم دانشگاه تهران است که تعداد آنان ۱۵۱ نفر برآورد شده است، حجم نمونه در این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار سمپل پاور برابر با ۱۳۰ نفر است که با شیوه نمونه‌گیری تصادفی تعیین شده است. در راستای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای آماری و مدل‌سازی معادلات ساختاری ایموس و اسپاساس و برای تعیین حجم نمونه از نرم‌افزار سمپل پاور استفاده شده است. به‌منظور تعیین وجود یا عدم وجود تأثیر بین متغیرها و برآورد و تعمیم نتایج به‌دست آمده از حجم نمونه به جامعه آماری از مدل‌های رگرسیونی (میانجی) و مدل مسیر برای بررسی فرضیه‌ها و داده‌های پژوهش استفاده شده است. همچنین در راستای آزمون مدل مفهومی پژوهش براساس مدل‌سازی معادلات ساختاری، «بررسی برازش مدل سنجش و مدل ساختاری» انجام شده است، که در ادامه به آن پرداخته خواهد شد.

یافته‌ها

در این بخش به یافته‌های حاصل از گردآوری داده‌های میدانی پرداخته خواهد شد.

جدول ۱. آماره‌های پراکندگی مرکزی (میانگین و انحراف معیار)

متغیر	میانگین
گنگ بازی کردن (ابهام بازی)	۳/۷۴
پنهان‌سازی دانش استادان دانشگاه	۳/۶۵
پنهان‌سازی فرارمنشانه	۳/۵۹
پنهان‌کاری منطقی	۳/۶۶
پنهان‌سازی دانش	۳/۸۱
سایر متغیرهای پژوهش	۳/۶۹
طردگرایی سازمانی	۳/۷۵
تفکر ابزاری	
رهبری فداکارانه	

در بررسی آماره‌های پراکندگی مرکزی (میانگین و انحراف معیار) از متغیر پنهان‌سازی دانش و مؤلفه‌های آن (گنگ بازی کردن (ابهام بازی))، پنهان‌سازی فرارمنشانه، پنهان‌سازی منطقی و متغیرهای طردگرایی سازمانی، تفکر ابزاری و رهبری فداکارانه ملاحظه شد که میانگین اکتسابی متغیرهای پنهان‌سازی دانش، طردگرایی سازمانی، تفکر ابزاری، رهبری

فداکارانه از حد متوسط و استاندارد جامعه بالاتر است که بیانگر حد مطلوب متغیرهای فوق است.

در بخش بررسی آزمون فرضیه‌های پژوهش، یافته‌های زیر حاصل شد:

جدول ۲. خروجی استاندارد شده وزن‌های رگرسیونی و آزمون بوت استرپ

بررسی فرضیه اول: به نظر می‌رسد، طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش استادان دانشگاه تأثیرگذار است.			
خروجی استاندارد شده وزن‌های رگرسیونی (فرضیه اول)			
متغیرهای پژوهش	مقدار استاندارد شده	نسبت بحرانی	سطح معناداری
تأثیر طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش	۰/۶۸	۱۱/۵۳	۰/۰۰۰۱
خروجی آزمون بوت استرپ (فرضیه اول)			
مقدار استاندارد شده (ضریب تعیین R^2)	حد پایین	حد بالا	سطح معناداری
در آزمون بوت استرپ	۰/۳۳	۰/۵۸	۰/۰۰۹
بررسی فرضیه دوم: به نظر می‌رسد، تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش استادان دانشگاه تأثیرگذار است.			
خروجی استاندارد شده وزن‌های رگرسیونی (فرضیه دوم)			
متغیرهای پژوهش	مقدار استاندارد شده	نسبت بحرانی	سطح معناداری
تأثیر تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش	۰/۴۲	۶/۵۳	۰/۰۰۰۱
خروجی آزمون بوت استرپ (فرضیه دوم)			
مقدار استاندارد شده (ضریب تعیین R^2)	حد پایین	حد بالا	سطح معناداری
در آزمون بوت استرپ	۰/۰۸	۰/۲۹	۰/۰۰۵
بررسی فرضیه سوم: به نظر می‌رسد، در تأثیر طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش استادان دانشگاه متغیر رهبری فداکارانه دارای نقش میانجی است.			
خروجی استاندارد شده وزن‌های رگرسیونی (فرضیه سوم)			
شاخص‌ها	مقادیر استاندارد شده	نقاط بحرانی	سطح معناداری
تأثیر طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش	۰/۴۹	۷/۹۹	۰/۰۰۰۱
تأثیر طردگرایی سازمانی بر رهبری فداکارانه	۰/۳۳	۶/۵۴	۰/۰۰۰۱
تأثیر رهبری فداکارانه بر پنهان‌سازی دانش	۰/۴۵	۷/۵۹	۰/۰۰۰۱

اثرات مستقیم، غیرمستقیم و اثر کل متغیرها (فرضیه سوم)			
شاخص‌ها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
تأثیر پردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش	۰/۴۹	۰/۱۵	۰/۶۳
سطوح معناداری اثرات مستقیم و غیرمستقیم با استفاده از آزمون بوت‌استرپ (فرضیه سوم)			
شاخص‌ها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
تأثیر پردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش	۰/۰۱	۰/۰۰۳	۰/۰۱
بررسی فرضیه چهارم: به نظر می‌رسد، در تأثیر تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش استادان دانشگاه متغیر رهبری فداکارانه دارای نقش میانجی است.			
خروجی استاندارد شده وزن‌های رگرسیونی (فرضیه چهارم)			
شاخص‌ها	مقادیر استاندارد شده	نقاط بحرانی	سطح معناداری
تأثیر تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش	۰/۲۱	۳/۹۱	۰/۰۰۰۱
تأثیر تفکر ابزاری بر رهبری فداکارانه	۰/۲۶	۵/۰۲	۰/۰۰۰۱
تأثیر رهبری فداکارانه بر پنهان‌سازی دانش	۰/۵۷	۷/۳۸	۰/۰۰۰۱
اثرات مستقیم، غیرمستقیم و اثر کل متغیرها (فرضیه چهارم)			
شاخص‌ها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
تأثیر تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش	۰/۲۱	۰/۱۴	۰/۳۵
سطوح معناداری اثرات مستقیم و غیرمستقیم با استفاده از آزمون بوت‌استرپ (فرضیه چهارم)			
شاخص‌ها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
تأثیر تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش	۰/۷۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۵

با توجه به خروجی استاندارد نرم‌افزار ایموس می‌توان دریافت که میزان تأثیر متغیر مستقل (پردگرایی سازمانی) بر متغیر وابسته (پنهان‌سازی دانش) ۰/۶۸ گزارش شده است که این میزان تأثیر، تأثیری با شدت مناسبی بوده و ضریب تعیین R^2 آن نیز برابر با ۰/۴۶ است و بیانگر آن است که ۴۶ درصد واریانس متغیر وابسته (پنهان‌سازی دانش) توسط متغیر مستقل (پردگرایی سازمانی) تبیین شده است. به عبارت ساده‌تر ۴۶ درصد از عامل پنهان‌سازی دانش مربوط به پردگرایی سازمانی است. مقدار سطح معناداری نیز در خروجی نرم‌افزار و در بخش وزن‌های رگرسیونی، از نسبت بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر بوده و معنادار است. به‌طور کلی با توجه به خروجی آزمون بوت‌استرپ برای روشن شدن معناداری یا عدم معناداری ضریب تعیین ۰/۴۶ (۴۶ درصدی مدل در جامعه آماری) می‌توان گفت، از آنجایی

که مقدار سطح معناداری در این آزمون برابر با ۰/۰۰۹ گزارش شده و از سطح خطای ۰/۰۵ کوچک‌تر است و در بازه‌های حد پایین و حد بالا صفر واقع نشده است، لذا فرضیه فوق تأیید می‌شود.

همچنین، در بررسی فرضیه دوم با توجه به خروجی استاندارد آن در نرم‌افزار ایموس می‌توان چنین دریافت که میزان تأثیر متغیر مستقل (تفکر ابزاری) بر متغیر وابسته (پنهان‌سازی دانش) ۰/۴۲ گزارش شده است که این میزان تأثیر، تأثیری با شدت مناسبی بوده و ضریب تعیین R^2 آن نیز برابر با ۰/۱۸ است و بیانگر آن است که ۱۸ درصد واریانس متغیر وابسته (پنهان‌سازی دانش) توسط متغیر مستقل (تفکر ابزاری) تبیین می‌شود. به عبارت ساده‌تر ۱۸ درصد از عامل پنهان‌سازی دانش مربوط به تفکر ابزاری است. مقدار سطح معناداری نیز در خروجی نرم‌افزار و در کادر وزن‌های رگرسیونی نیز از نسبت بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر است و معنادار بودن این تأثیرات را از لحاظ آماری گزارش می‌کند. به‌طور کلی با توجه به خروجی آزمون بوت استرپ برای روشن شدن معناداری یا عدم معناداری ضریب تعیین ۰/۱۸ (۱۸ درصدی مدل در جامعه آماری) مقدار سطح معناداری در این آزمون برابر با ۰/۰۰۵ گزارش شده و از سطح خطای ۰/۰۵ کوچک‌تر است و در بازه‌های حد پایین و حد بالا صفر واقع نشده است، بنابراین، این اثرات (تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته) معنادار است و فرضیه فوق تأیید می‌شود، از این‌رو تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش تأثیرگذار است.

در بررسی سوم پژوهش، وزن‌های رگرسیونی و مقادیر سطوح معناداری اثرات مستقیم و غیرمستقیم می‌توان دریافت که تأثیر مستقیم و غیرمستقیم طردگرایی استادان بر پنهان‌سازی دانش معنادار است (سطح معناداری برابر با ۰/۰۱ بوده و بزرگ‌تر از سطح بحرانی ۰/۰۵ گزارش شده است). تأثیر مستقیم طردگرایی استادان بر رهبری فداکارانه معنادار است (سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۱ بوده و بزرگ‌تر از سطح بحرانی ۰/۰۵ گزارش شده است). همچنین، تأثیر مستقیم رهبری فداکارانه بر پنهان‌سازی دانش معنادار است؛ بنابراین، میانجی‌گری وجود دارد و متغیر رهبری فداکارانه دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش است، لذا فرضیه فوق تأیید می‌شود.

در بررسی چهارم پژوهش، با توجه به خروجی وزن‌های رگرسیونی و مقادیر سطوح معناداری اثرات مستقیم و غیرمستقیم می‌توان دریافت که تأثیر مستقیم و غیرمستقیم تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش معنادار است (سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰۱ بوده و

بزرگ‌تر از سطح بحرانی ۰/۰۵ گزارش شده است). همچنین، تأثیر مستقیم تفکر ابزاری بر رهبری فداکارانه معنادار است (سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰۱ بوده و بزرگ‌تر از سطح بحرانی ۰/۰۵ گزارش شده است). تأثیر مستقیم رهبری فداکارانه بر پنهان‌سازی دانش معنادار نیز همین‌طور. لذا میانجی‌گری وجود دارد و متغیر رهبری فداکارانه دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش است، از این‌رو، فرضیه فوق تأیید می‌گردد.

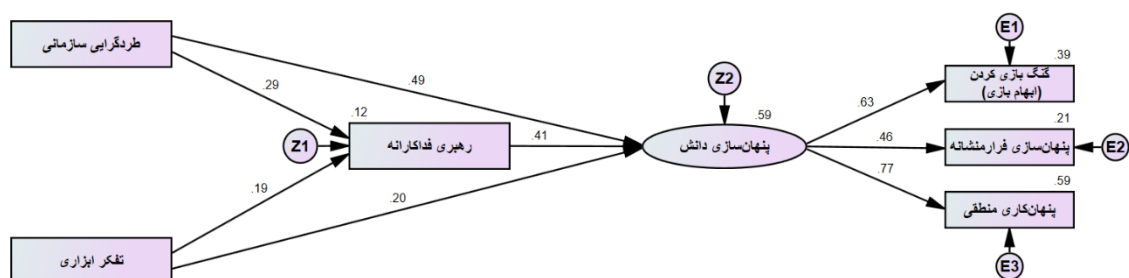
مدل مسیر (میانجی) جهت ارزیابی مدل مفهومی پژوهش

ارزیابی نقش واسطه‌ای متغیر رهبری فداکارانه در تأثیر طردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش

جدول ۱۴. تأثیرات غیرمستقیم و سطوح معناداری آن

شاخص‌ها	اندازه اثر	سطح معناداری
تأثیر طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش (به‌واسطه رهبری فداکارانه)	۰/۱۱	۰/۰۰۶
تأثیر تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش (به‌واسطه رهبری فداکارانه)	۰/۰۸	۰/۰۰۸

تأثیرات غیرمستقیم طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش (به‌واسطه رهبری فداکارانه) و تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش (به‌واسطه رهبری فداکارانه) معنادار گزارش شده است که بیانگر نقش واسطه‌ای (میانجی) متغیر رهبری فداکارانه است. لذا در ارزیابی نقش واسطه‌ای متغیر رهبری فداکارانه در تأثیر طردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش، متغیر رهبری فداکارانه دارای نقش میانجی جزئی است.



شکل ۹. مدل مسیر (میانجی) جهت ارزیابی مدل مفهومی پژوهش

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی که بستری در جهت رشد و تربیت افراد متخصص بازار کار آینده است لزوم توجه به مفاهیمی که مختل‌کننده رسالت آن است از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است زیرا عدم توجه به چنین کژکارکردهایی می‌تواند در آینده تبدیل به مسائل بدساختار شده و آسیب‌های فراوان و درعین حال غیرقابل جبرانی را به ارمغان آورد. لذا در پژوهش حاضر، با هدف ارزیابی طردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش با تبیین نقش میانجی رهبری فداکارانه سعی بر آن شد تا به یکی از مسائل مطرح در دانشگاه‌ها که در تعاملات کاری و علمی استادان رواج یافته و به دانشجویان نیز سرایت کرده پرداخته شود (هاشمی و همکاران، ۱۴۰۲). در این راستا یافته‌هایی از بررسی چهار فرضیه حاصل شد که به بررسی آنان پرداخته خواهد شد:

در بررسی یافته‌های حاصل از فرضیه نخست پژوهش میزان تأثیر متغیر مستقل (طردگرایی سازمانی) بر متغیر وابسته (پنهان‌سازی دانش) $0/68$ گزارش شده است که این میزان تأثیر، تأثیری با شدت مناسب است و ضریب تعیین R^2 آن نیز برابر با $0/46$ گزارش شده است و بیانگر آن است که ۴۶ درصد واریانس متغیر وابسته (پنهان‌سازی دانش) توسط متغیرهای مستقل (طردگرایی سازمانی) تبیین شده است. به عبارت ساده‌تر ۴۶ درصد از عامل پنهان‌سازی دانش مربوط به طردگرایی سازمانی است. لذا طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش تأثیرگذار است. نتیجه کلی این فرضیه آن است که می‌توان پنهان‌سازی دانش را بر اساس طردگرایی سازمانی در جامعه آماری پیش‌بینی کرد؛ بنابراین هرچه افراد در دنیای کاری و دوستانه خود به حاشیه رانده شوند به همان میزان نیز علاقه‌ای به تسهیم دانش نخواهند داشت و دراین‌بین دانش خواه‌ناخواه پنهان خواهد شد و به‌مرورزمان این ویژگی در وجود این افراد نهادینه خواهد شد، با توجه به ماهیت تعاملی شغل استادان و نیاز به انتقال و تسهیم و مبادله دانش آنان با همکاران و دانشجویان خود این عارضه می‌تواند بسیار نگران‌کننده باشد و آثار نامطلوب به همراه داشته باشد، نتایج این فرضیه همسو با مطالعه سپهوند و مؤمنی‌مفرد (۱۳۹۹) است که در پژوهش خود نشان دادند که طردشدگی در محیط کار بر تنش شغلی و پنهان‌سازی دانش اثر معناداری دارد. اثر تنش شغلی بر پنهان‌سازی دانش نیز تأیید شد. همچنین تنش شغلی در تأثیر طردشدگی در محیط کار بر پنهان‌سازی دانش نقش واسطه داشت. همچنین مطالعه بشلیده و همکاران (۱۳۹۴) نشان داد که طردشدگی در محیط کار با سرمایه روان‌شناختی و عملکرد شغلی ارتباط منفی و معنادار و با استرس شغلی و قصد

ترک شغل ارتباط مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج حاصل از فرضیه اول با یافته‌های پژوهشی بهتی و همکاران (۲۰۲۳) و ژائو و همکاران (۲۰۱۶) همسو است.

نتیجه فرضیه دوم: همچنین، میزان تأثیر متغیر مستقل (تفکر ابزاری) بر متغیر وابسته (پنهان‌سازی دانش) ۰/۴۲ گزارش شده است که این میزان تأثیر، تأثیری با شدت مناسبی را گزارش می‌کند و ضریب تعیین R^2 آن نیز برابر با ۰/۱۸ است که بیانگر آن است که ۱۸ درصد واریانس متغیر وابسته (پنهان‌سازی دانش) توسط متغیرهای مستقل (تفکر ابزاری) تبیین شده است. به عبارت ساده‌تر ۱۸ درصد از عامل پنهان‌سازی دانش مربوط به تفکر ابزاری است. لذا تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش تأثیرگذار است. نتیجه کلی این فرضیه آن است که می‌توان پنهان‌سازی دانش را بر اساس تفکر ابزاری در جامعه آماری پیش‌بینی کرد. لذا، می‌توان انتظار داشت که کارکنان با تفکر ابزاری بالا ظرفیت رو آوردن به پنهان‌سازی دانش را به میزان بیشتری نسبت به سایرین دارا هستند؛ بنابراین افرادی با ذهن‌انبارمنشانه در بسیاری اوقات به دانش به‌مثابه ابزار توجه خواهند کرد و زمانی که مبادله دانش برای آنان منفعتی نداشته باشد آن را از سایرین پنهان خواهند کرد. این امر در استادان دانشگاه که ذهن آنان بستر ایده‌ها و دانش حاصل از مطالعه فردی‌شان است موجب ذخیره‌سازی معکوس دانش شده و با پدیده طبقه‌بندی افراد همراه گشته و جریان‌سازی سالم اطلاعات را با بحران مواجه می‌سازد. نتایج این فرضیه همسو با مطالعه سندجایا و کوپر^۱ (۲۰۱۱) است که در پژوهش خود نشان دادند کارکنان با تفکر ابزاری بالا، دانش را به‌عنوان یک تهدید جدی برای خود می‌بینند. علاوه بر این یافته حاصل‌شده از فرضیه دوم پژوهش با یافته پژوهشی عبدالله و همکاران (۲۰۱۹) همسو است.

نتیجه فرضیه سوم: تأثیر مستقیم و غیرمستقیم طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش معنادار است (سطح معناداری برابر با ۰/۰۱ بوده و بزرگ‌تر از سطح بحرانی ۰/۰۵ گزارش شده است). تأثیر مستقیم طردگرایی سازمانی بر رهبری فداکارانه نیز معنادار است (سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰۱ بوده و بزرگ‌تر از سطح بحرانی ۰/۰۵ گزارش شده است). همچنین، تأثیر مستقیم رهبری فداکارانه بر پنهان‌سازی دانش نیز معنادار است (سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰۱ بوده و بیشتر از سطح بحرانی ۰/۰۵ گزارش شده است). در این مدل چون هر دو اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش معنادار گزارش شده

1. Sendjaya & Cooper

است، می‌توان استنباط کرد که میانجی‌گری وجود دارد و متغیر رهبری فداکارانه دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش است، لذا فرضیه فوق تأیید می‌گردد؛ بنابراین افرادی دارای ویژگی‌های رهبری فداکارانه می‌توانند با برقراری مراودات و صمیمیت‌های صادقانه با همکاران خود از حاشیه رانده شدن آنان جلوگیری کنند و از این طریق مانع پنهان‌سازی دانش شده و روحیه تسهیم دانش را ارتقا دهند. استادان دانشگاه به‌عنوان نماد و الگوی فرهنگی با بهبود روحیه رهبری خود می‌توانند در همکاران و دانشجویانی که به حاشیه رانده شده تأثیر مثبت گذاشته و با نفوذ سازنده مانع از به حاشیه رانده شدن این افراد و درنهایت بهبود و افزایش ترویج دانش و درنهایت مدیریت دانش شوند نتایج این فرضیه همسو با مطالعه یانگ و همکاران^۱ (۲۰۲۰) است که در پژوهش خود نشان دادند که رهبری فداکارانه با رفتارهای غیراخلاقی کارکنان رابطه منفی دارد. علاوه بر آن هویت رهبری و جمع‌گرایی نیز در رابطه بین رهبری فداکارانه و رفتارهای غیراخلاقی، نقش تعدیل‌گر دارند.

نتیجه فرضیه چهارم: تأثیر مستقیم و غیرمستقیم تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش معنادار است (سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰۱ بوده و بزرگ‌تر از سطح بحرانی ۰/۰۵ گزارش شده است). تأثیر مستقیم تفکر ابزاری بر رهبری فداکارانه نیز معنادار گزارش شده است (سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰۱ بوده و بزرگ‌تر از سطح بحرانی ۰/۰۵ گزارش شده است). تأثیر مستقیم رهبری فداکارانه بر پنهان‌سازی دانش معنادار نیز معنادار است (سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰۱ بوده و بزرگ‌تر از سطح بحرانی ۰/۰۵ گزارش شده است). از این‌رو در این مدل چون هر دو اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش معنادار گزارش شده است، می‌توان استنباط کرد که میانجی‌گری وجود دارد و متغیر رهبری فداکارانه دارای نقش میانجی جزئی در تأثیر تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش است، لذا فرضیه فوق تأیید می‌گردد؛ بنابراین افراد با روحیه رهبری فداکارانه و ارتقای ویژگی آن در خود و دیگران و نفوذ بر آنان می‌توانند موجب کاهش نگاه ابزاری افراد به دانش شوند و تفکر انتقادی و سازنده را جایگزین تفکر ابزاری کنند، لذا از آنجایی که استادان در راستای تربیت و رشد دانشجویان نیاز به مهارت‌های رهبری دارند و از طرفی تفکر ابزاری مانع از تحقق اهداف

1. Yang et al.

توسعه‌ای و مهارتی آنان می‌شود، ازاین‌رو ارتقای رهبری فداکارانه موجب کاهش پنهان‌سازی ابزاری دانش مؤثر بوده و به تسهیم مدیریت دانش کمک می‌کند. به‌طورکلی، تأثیرات غیرمستقیم طردگرایی سازمانی بر پنهان‌سازی دانش (به‌واسطه رهبری فداکارانه) و تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش (به‌واسطه رهبری فداکارانه) معنادار گزارش شده است که بیانگر نقش واسطه‌ای (میانجی) متغیر رهبری فداکارانه است. از آنجایی که رهبران فداکار به‌عنوان افرادی اثربخش از منظر زیردستان خود شناخته شده و از جاذبه و مشروعیت بالایی برخوردار هستند (Halverson et al., 2004). چنین رهبرانی انگیزه زیردستان خود را برای اجرای رفتارهای مطلوب افزایش داده و می‌توانند اثربخشی سازمان را بهبود بخشند (Li et al., 2016; De Cremer et al., 2009). ازاین‌رو در ارزیابی نقش واسطه‌ای متغیر رهبری فداکارانه در تأثیر طردگرایی سازمانی و تفکر ابزاری بر پنهان‌سازی دانش، متغیر رهبری فداکارانه بر متغیرهای مذکور و روابطشان تأثیرگذار است، بنابراین، می‌توان دریافت در جهت کاهش کژ کرد پنهان‌سازی دانش، طردگرایی، تفکر ابزاری، وجود افرادی با خصیصه رهبری فداکارانه نقش مهمی را ایفا می‌کنند، زیرا رهبر فداکارانه در جهت تحقق اهداف و مأموریت‌های سازمان، اقدام به فداکاری می‌کند، ازاین‌رو ادراک استادان را از اثربخشی و درجه‌بندی همکاری خود به شکل مثبتی افزایش می‌یابد (حسین‌زاده، ۱۳۹۸)؛ و اولویت‌بندی همکاری استادان را در قالب عملکرد تیمی، مشارکت در تصمیمات، افزایش روحیه مراوده‌ای و تسهیم دانش با سایرین در جهت اهداف سازمان بهبود می‌بخشد؛ بنابراین، یا توجه به نتایج کسب‌شده می‌توان با بهبود رهبری فداکارانه، بر تفکر ابزاری استادان که مانع تسهیم دانش می‌شود و طردگرایی آنان که موجب افزایش پنهان‌سازی دانش می‌شود تأثیر گذاشت و علاوه بر آنکه آن را کاهش داد، از آن طریق موجبات بهبود تسهیم دانش که لبه تاریک آن پنهان‌سازی دانش است را فراهم آورد.

تعارض منافع

پژوهش حاضر با منافع سایر سازمان‌ها و افراد حقیقی تعارض ندارد.

سپاسگزاری

از استادان دانشگاه تهران (دانشکده پردیس علوم) که در به سرانجام رسیدن پژوهش حاضر یاری رساندند نهایت تشکر را داریم.

منابع

- آقاجانپور، شکيبا. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر رهبری فداکارانه بر رفتارهای شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی سرمایه اجتماعی و هویت رهبری و نقش تعدیلگر فاصله قدرت [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه خوارزمی]
- بشلیده، کیومرث، موسوی، سیدحمید، خواجه‌پور، نسیم و بهارلو، مصطفی. (۱۳۹۴). رابطه بین پردشدگی در محیط کار و نتایج شغلی: نقش تعدیلگر سرمایه روان‌شناختی. پژوهش‌های نوین روان‌شناختی، ۱۰ (۴۰)، ۱۹۲-۱۷۳.
- حسین‌زاده، هادی. (۱۳۹۸). تأثیر رهبری فداکارانه بر رفتار شهروند سازمانی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور استان گیلان]
- زارع، فاطمه و هادوی‌نژاد، مصطفی. (۱۳۹۸). طرد سازمانی: روایت استعاری یک تبعیدی در سازمان. مدیریت تحول، ۱۱ (۲)، ۵۳-
<https://doi.org/10.22067/pmt.v11i2.74588>^{۸۳}
- سپهوند، رضا و مؤمنی‌مفرد، معصومه. (۱۳۹۹). پردشدگی در محیط کار و پنهان‌سازی دانش با نقش میانجی تنش شغلی (مورد مطالعه کارکنان بیمارستان‌های دولتی استان لرستان). ارگونومی، ۸ (۴)، ۱۱۵-۱۲۸.
<https://doi.org/10.30699/jergon.8.4.115>
- شرعی، زهره و جعفری، علیرضا. (۱۴۰۲). تأثیر پردشدگی و رفتارهای نامحترمانه در محل کار بر پنهان‌سازی دانش و میانجی‌گری اضطراب شغلی کارکنان. کارافن، ۲۲ (۲)، ۷۵-۹۶.
<https://doi.org/10.48301/kssa.2023.389577.2480>
- عسکری‌زاده، زهرا و هادوی‌نژاد، مصطفی. (۱۴۰۰). یافتاری تفسیری از ساختار پیامدهای طرد در یک سازمان دولتی ایران. مطالعات مدیریت دولتی ایران، ۳ (۴)، ۲۲-۱. DOI: 10.22034/jipas.2021.295673.1201
- کمالی‌پور، ناصر، شجاعی، سامره، سمیعی، روح‌الله و آزما، فریدون. (۱۳۹۸). بررسی عوامل مؤثر بر پنهان‌سازی دانش با تأکید بر پردشدگی. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۰ (۲)، ۲۱۶-۲۳۷. DOI: 10.48308/jpap.2019.96526
- هاشمی، سیدحامد، احمدی قمشانی، مهدی، نعمت‌الهی، حمیدرضا و زرجو، شبنم. (۱۴۰۲). بررسی تأثیر مثلث تاریک شخصیت بر پنهان‌سازی دانش با نقش میانجی فرهنگ یادگیری (مورد مطالعه: اساتید دانشگاه تهران). آموزش و توسعه منابع انسانی، ۱۰ (۳۶)، ۱۲۱-۱۴۰. DOR: [20.1001.1.24233277.1402.10.36.6.4](https://doi.org/10.24233277.1402.10.36.6.4)

References

- Abdullah, M.I., Dechun, H., Ali, M., & Usman, M. (2019). Ethical leadership and knowledge hiding: a moderated mediation model of relational social capital, and instrumental thinking. *Frontiers in Psychology*, 10, 2403. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02403>
- Aghajanpour, Sh. (2020). *Examining the effect of Self-Sacrificial Leadership on organizational citizenship behaviors with regard to the mediating role of social capital and leadership identity and the moderating role of power distance* [Master's thesis, Kharazmi University] [In Persian]
- Askarizadeh, Z., & Hadavinejad, M. (2020). Interpretive Exploration of the Structure of Ostracism's Consequences in an Iranian Public Organization. *Journal of Iranian Public Administration Studies*, 3(4), 1-22. DOI: 10.22034/jipas.2021.295673.1201 [In Persian]
- Babcock, P. (2004). Shedding light on knowledge management. *HR magazine*, 49(5), 46-51.
- Bhatti, S.H., Hussain, M., Santoro, G., & Culasso, F. (2023). The impact of organizational ostracism on knowledge hiding: analysing the sequential mediating role of efficacy needs and psychological distress. *Journal of Knowledge Management*, 27(2), 485-505. <https://doi.org/10.1108/JKM-03-2021-0223>
- Beshlideh, K., Mosavi, S., Khajepour, N., Baharlou, M. (2015). Relationship between Workplace Ostracism and Job Outcomes: Moderating role of Psychological Capital. *Journal of Modern Psychological Researches*, 10(40), 173-192. [In Persian]
- Connelly, C.E., Zweig, D., Webster, J., & Trougakos, J.P. (2012). Knowledge Hiding in Organizations. *Journal of organizational Behavior*, 13, 64-88. <https://doi.org/10.1002/job.737>
- De Cremer, D., Mayer, D.M., van Dijke, M., Schouten, B.C., & Bardes, M. (2009). When does self-sacrificial leadership motivate prosocial behavior? It depends on followers' prevention focus. *Journal of Applied Psychology*, 94, 887-899. <https://doi.org/10.1037/a0014782>
- Ferris, D.L., Brown, D.J., Berry, J.W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the workplace ostracism scale. *Journal of Applied Psychology*, 93, 1348-1366. <https://doi.org/10.1037/a0012743>
- Halverson, S.K., Holladay, C.L., Kazama, S.M., & Quinones, M.A. (2004). Self-sacrificial behavior in crisis situations: The competing roles of behavioural and situational factors. *Leadership Quarterly*, 15, 263-275. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2004.02.001>
- Hashemi, S.H., Ahmadi Ghamshani, Nematollahi, H., & Zarjou, Sh. (2023). Investigating the effect of the dark triangle of personality on the concealment of knowledge with the mediating role of learning culture (case study: Tehran University professors). *Training & Development Of Human Resources*, 36(10), 121-140. DOR: [20.1001.1.24233277.1402.10.36.6.4](https://doi.org/20.1001.1.24233277.1402.10.36.6.4) [In Persian]
- Hosseinzadeh, H. (2019). *The effect of Self-Sacrificial Leadership on organizational citizen behavior with the mediating role of social capital* [Master's thesis, Payam Noor University, Guilan Province] [In Persian]
- Kamali Pour, N., Shojaei, S., Samiei, R., & Azma, F. (2019). Investigating the Factors Affecting Knowledge Hiding With Emphasis on Exclusion. *Public Administration Perspaective*, 10(2), 216-237. <https://doi.org/10.52547/jpap.2019.96526>. [In Persian]
- Prouska, R., & Kapsali, M. (2021). The determinants of project worker voice in project-based organizations: An initial conceptualization and research agenda.

- Human Resource Management Journal*, 31(2), 375-391.
<https://doi.org/10.1111/1748-8583.12312>
- Riaz, S., Xu, Y., & Hussain, S. (2019). Workplace ostracism and knowledge hiding: the mediating role of job tension. *Sustainability*, 11(20), 2-16.
<https://doi.org/10.3390/su11205547>
- Sendjaya, S., & Cooper, B. (2011). Servant leadership behaviour scale: a hierarchical model and test of construct validity. *Eur. J. Work Organ. Psychol.*, 20, 416-436. <https://doi.org/10.1080/13594321003590549>
- Sepahvand, R., & Momeni Mofrad, M. (2021). Workplace Ostracism and Knowledge Hiding: The Mediating Role of Job Tension (Case Study of Nurses of Public Hospitals Employee's in Lorestan). *Iran J Ergon*, 8 (4), 115-128.
<https://doi.org/10.30699/jergon.8.4.115> [In Persian]
- Sharei, Z., & Jafari, A. (2023). The effect of ostracism and incivility behaviors in the workplace on knowledge hiding and mediating employees' job anxiety. *Karafan Quarterly Scientific Journal*.
<https://doi.org/10.48301/kssa.2023.389577.2480>. [In Persian]
- Yang, J., Lu, L., Yao, N., & Liang, C. (2020). Self-sacrificial leadership and employees' unethical pro-organizational behavior: Roles of identification with leaders and collectivism. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 48(2), 1-12. <https://doi.org/10.2224/sbp.8285>
- Zare, F., & Hadavinejad, M. (2019). Organizational ostracism: A metaphorical narrative from a banished employee at workplace. *Transformation Management Journal*, 11, 53-80. DOI: 10.22067/pmt.v11i2.74588
- Zhao, H., & Xia, Q. (2019). Nurses' negative affective states, moral disengagement, and knowledge hiding: the moderating role of ethical leadership. *J. Nurs. Manag.*, 27, 357-370. <https://doi.org/10.1111/jonm.12675>
- Zhao, H., Xia, Q., He, P., Sheard, G., & Wan, P. (2016). Workplace ostracism and knowledge hiding in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 59, 84-94.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.09.009>

The Relationship between Emotional Intelligence and Knowledge Sharing: The Mediating Role of Communication Skills and Social Media Literacy (Case Study: Public Librarians of East Azarbaijan Province)

Rahim
Shahbazi * 

Corresponding Author, Associate Professor, Department of Knowledge & Information Science, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran. E-mail: rshahbaz@gmail.com

Fatemeh
Beheshdost 

M.A. in Information Management, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran. E-mail: fbeheshdost@yahoo.com

ABSTRACT

The present study was conducted with the aim of the structural equation modeling of the relationship between emotional intelligence, communication skills, social media literacy, and knowledge sharing among Librarians of public libraries in East Azarbaijan province. This research is based on the nature and general characteristics, quantitative; and based on the research and data collection method, it is a description of the correlation type based on structural equation modeling. The statistical population of the research was the librarians of the public libraries of East Azarbaijan province in 1401 (n=401). Four standard questionnaires, including the Schutte emotional intelligence questionnaire (1998), Zadboud communication skills questionnaire (2022), Mojaradi social media literacy questionnaire (2014), and Ajzan knowledge sharing questionnaire (2006) were used to collect data. The reliability of the questionnaire was determined by the Cronbach alpha coefficient. Data analysis was performed at both descriptive and inferential levels. The findings of the research showed that the average of emotional intelligence, communication skills, social media literacy and knowledge sharing of public library librarians of East Azarbaijan province are 3.09, 3.21, 3.16, and 3.24, respectively. Also, the results of the structural equation modeling test indicated the fit of the conceptual model (RMSEA=0.78, CFI=0.94, GFI=0.98) and confirmed the relationship between emotional intelligence and knowledge sharing with the mediating role of communication skills and social media literacy. It is suggested that in the information science education system of Iran and also by the Iran public libraries foundation, the necessary planning should be done to strengthen the mentioned variables (especially emotional intelligence).

Keywords: social media literacy, emotional intelligence, knowledge sharing, structural equation modeling, public libraries

Cite this Article: Shahbazi, R., & Beheshdost, F. (2025). The Relationship between Emotional Intelligence and Knowledge Sharing: The Mediating Role of Communication Skills and Social Media Literacy (Case Study: Public Librarians of East Azarbaijan Province). *Knowledge Retrieval and Semantic systems*, 12(44), 167-196. <https://doi.org/10.22054/jks.2024.79644.1649>



© 2016 by Allameh Tabataba'i University Press
Publisher: Allameh Tabataba'i University Press

1. Introduction

The success and profitability of organizations depend on the presence of competent and capable people. For this reason, organizations try to identify the factors that affect the strengthening of human resources and make the necessary planning. In this regard, “knowledge sharing” is mentioned as one of the effective factors for strengthening human resources. Lin (2007) believes that knowledge sharing leads to the formation of new ideas and strengthening human resources in a knowledge-based economy. Accordingly, organizations and companies that are constantly involved in providing quality goods and services also try to pay attention to the basic components of strengthening the culture of knowledge sharing. Knowledge sharing refers to the process through which knowledge is shared among the employees of an organization. During knowledge sharing, competent employees try to share experience-based knowledge with stakeholders (including colleagues, managers or customers) so that they can also perform better. Of course, persuasion and attention to the factors (material and spiritual) that affect knowledge sharing have always been one of the main challenges of human resource management in organizations. In knowledge sharing, individuals must provide others with the knowledge that is the result of their years of effort and experience, while this knowledge may be one of the key factors of their individual advantage in the organization. Therefore, it is natural that they must have strong incentives or motivations to do this. The level of participation of individuals in various knowledge sharing processes in the organization can be affected by their perception of the potential benefits that they may gain as a result. Studying and identifying factors that facilitate knowledge sharing behavior (including emotional intelligence) among employees has long been of interest. Of course, based on the results of numerous studies, the relationship between emotional intelligence and other variables (including media literacy, communication skills, psychological climate, job satisfaction, organizational citizenship behavior, emotional organizational commitment, subjective well-being, and employee attitudes) has also been confirmed. Emotional intelligence, which is the ability to control and effectively use defined emotions, contributes to performing rational behaviors and effective

communication with others (Taboli, 2013). In other words, the higher the emotional intelligence of individuals, the more rational their behavior will be. Emotional intelligence is related to the ability to communicate with others and social media literacy. People with higher emotional intelligence will avoid emotional and irrational behaviors in different environments. Having communication skills will lead to rational behaviors with others. Communication skills can be defined as the ability to effectively send and receive information, thoughts, feelings, and attitudes. Social media literacy also refers to the correct and intelligent use of social media (such as Instagram and Telegram). Social media literacy enables individuals to move beyond being illiterate listeners and consumers of information (true or false) and to act proactively. Due to the Internet and the expansion of the use of virtual networks, the general public is exposed to a wealth of information. This has led to a greater need for intelligent individuals to behave logically and intelligently in virtual environments. It seems that the variables of emotional intelligence and communication skills have additional importance among librarians, because they can act as essential and influential elements in attracting and retaining patrons to public libraries. Today, public libraries - whose philosophy of existence is to serve the community, due to having patrons from different classes, tastes and cultures, must have literate, intelligent and communication-skilled individuals in their service. A deficiency or gap in these areas and a decrease in patron satisfaction can further damage the acceptability of libraries and pose a more serious challenge to their existential philosophy, especially in the present era. The present study was conducted in the public library environment of East Azarbaijan Province, a province with linguistic and cultural diversity, and attempts to study the relationship between emotional intelligence and knowledge sharing with the mediating role of social media literacy and communication skills among librarians.

Research hypotheses

1. There is a significant relationship between emotional intelligence and "social media literacy".

2. There is a significant relationship between emotional intelligence and librarians' communication skills.
3. There is a significant relationship between social media literacy and librarians' knowledge sharing.
4. There is a significant relationship between librarians' communication skills and knowledge sharing.
5. There is a significant relationship between emotional intelligence and librarians' knowledge sharing.
6. There is a significant relationship between emotional intelligence and knowledge sharing mediated by librarians' "social media literacy".
7. There is a significant relationship between emotional intelligence and knowledge sharing mediated by communication skills.

2. Literature Review

Literature review goes here. Direct citations of 40 words and more must be separated into a block quote, without quotation marks:

3. Methodology

This research is based on the nature and general characteristics, quantitative, and based on the research and data collection method, it is a description of the correlation type based on structural equation modeling. The statistical population of the research was the librarians of the public libraries of East Azarbaijan province in 1401 (n=401). Four standard questionnaires, including the Schutte emotional intelligence questionnaire (1998), Zadboud et al., communication skills questionnaire (2022), Mojaradi social media literacy questionnaire (2014), and Ajzan knowledge sharing questionnaire (2006) were used to collect data. The reliability of the questionnaire was determined by the Cronbach alpha coefficient, which was equal to 0.89, 0.86, 0.81, and 0.79, respectively. Using SPSS and Amos software, data analysis was performed at both descriptive and inferential levels.

4. Results

Based on the findings, there is a positive and significant correlation between emotional intelligence, communication skills, and social media literacy with knowledge sharing, at 0.688, 0.701, and 0.544, respectively. Findings showed the fit of the conceptual model presented regarding the relationship between emotional intelligence, communication skills, social media literacy, and knowledge sharing among librarians (RMSEA=0.78, CFI=0.94, GFI=0.98). Also, it is

recommended that in the educational system of Iran and by the Iran Public Libraries Foundation, necessary planning should be done to strengthen the mentioned variables, especially emotional intelligence.

5. Discussion

In knowledge sharing, individuals must provide others with the hidden knowledge that is the result of their years of hard work and experience. While this knowledge may be one of their superior advantages in the organization. For this reason, the willingness of individuals to share knowledge without expecting a corresponding reward from others may not seem very logical. The findings showed that there is a positive and significant relationship between emotional intelligence and librarians' knowledge sharing. It seems that people with high emotional intelligence think that if they share their useful experiences with others, they will be encouraged (verbally or financially) by their colleagues or managers more; for this reason, they share knowledge with this assumption, so the existence of a relationship between these two variables also seems to be somewhat reasonable.

6. Conclusion

According to the findings of the present study, it can be claimed that the emotional intelligence variable has the ability to influence the communication skills, social media literacy, and knowledge sharing of librarians. Accordingly, it is likely that weakness in communication skills and social media literacy can also have a negative impact on the indirect effect of emotional intelligence on knowledge sharing behavior.



رابطه هوش هیجانی و تسهیم دانش: نقش واسطه‌ای مهارت‌های ارتباطی و سواد رسانه‌های اجتماعی (مورد مطالعه: کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی)

رحیم شهبازی *

نویسنده مسئول، دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران. رایانامه: rshahbaz@gmail.com

فاطمه بهشت‌دوست

دانش‌آموخته کارشناسی ارشد، مدیریت اطلاعات، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران. رایانامه: fbheshtdoost@yahoo.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی، سواد رسانه‌های اجتماعی و تسهیم دانش در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی انجام گرفته است. این پژوهش بر اساس ماهیت و ویژگی کلی، یک پژوهش کمی؛ بر اساس هدف، کاربردی و بر اساس روش پژوهش و جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در سال ۱۴۰۱ (تعداد ۴۰۱ نفر) بودند. نمونه آماری پژوهش ۳۱۰ نفر است که به روش تصادفی ساده انتخاب شده بودند. جهت جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه استاندارد هوش هیجانی شات (۱۹۹۸)، مهارت‌های ارتباطی زادبود (۱۴۰۱)، رسانه‌های اجتماعی معجری (۱۳۹۳) و تسهیم دانش آجرن (۲۰۰۶) استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی تجزیه و تحلیل گردید. یافته‌های پژوهش میانگین هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی، سواد رسانه‌های اجتماعی و تسهیم دانش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی را به ترتیب ۳/۰۹، ۳/۲۱، ۳/۱۶ و ۳/۲۴ نشان دادند. همچنین نتایج آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری حاکی از برازش مدل مفهومی ارائه شده ($RMSEA=0.78$ ، $94CFI=0.98$) و تأیید رابطه بین هوش هیجانی و تسهیم دانش با نقش واسطه‌ای مهارت‌های ارتباطی و سواد رسانه‌های اجتماعی بود. پیشنهاد می‌شود در نظام آموزشی علم اطلاعات ایران و نیز توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برنامه‌ریزی‌های لازم برای تقویت متغیرهای مذکور (به‌خصوص هوش هیجانی) انجام پذیرد.

کلیدواژه‌ها: سواد رسانه‌های اجتماعی، هوش هیجانی، تسهیم دانش، مهارت‌های ارتباطی، مدل‌یابی معادلات ساختاری، کتابخانه‌های عمومی

استناد به این مقاله: شهبازی، رحیم، و بهشت‌دوست، فاطمه. (۱۴۰۴). رابطه هوش هیجانی و تسهیم دانش: نقش واسطه‌ای مهارت‌های ارتباطی و سواد رسانه‌های اجتماعی (مورد مطالعه: کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی). *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۱۲ (۴۴)، ۱۶۷-۱۹۶. <https://doi.org/10.22054/jks.2024.79644.1649>



مقدمه

موفقیت و سودآوری سازمان‌ها منوط به داشتن افراد شایسته و توانمند است (رضائیان و کشته گر، ۱۳۸۷). به همین دلیل، سازمان‌ها همیشه تلاش می‌کنند تا عوامل مؤثر بر تقویت نیروهای انسانی را شناسایی نموده و برنامه‌ریزی لازم را انجام دهند. در این خصوص، از تسهیم دانش (اشتراک دانش) به عنوان یکی از عوامل مؤثر برای تقویت نیروی انسانی نام می‌برند (Zsigmond & Mura, 2023). لین^۱ (۲۰۰۷) معتقد است که تسهیم دانش به شکل‌گیری ایده‌های جدید و تقویت نیروی انسانی در یک اقتصاد دانش‌بنیان می‌انجامد. بر همین اساس، سازمان‌ها و شرکت‌هایی که مرتباً درگیر ارائه کالاها و خدمات باکیفیت هستند تلاش می‌کنند به مؤلفه‌های اساسی تقویت فرهنگ تسهیم دانش (اشتراک دانش) نیز توجه نمایند (زارع و کبیری، ۱۴۰۲).

تسهیم دانش^۲ به فرایندی اشاره دارد که طی آن، دانش میان کارکنان یک سازمان به اشتراک گذاشته می‌شود. طی تسهیم دانش، کارکنان شایسته تلاش می‌کنند دانش مبتنی بر استعداد و تجربیات خود^۳ را با افراد ذی‌نفع (از جمله همکاران، مدیران یا مشتریان) به اشتراک بگذارند تا آنان نیز عملکرد بهتری داشته باشند (صفایی‌فخری و شکروی، ۱۴۰۰). البته، متقاعدسازی و توجه به عوامل مؤثر (مادی و معنوی) بر تسهیم دانش همیشه یکی از چالش‌های اصلی مدیریت نیروی انسانی در سازمان بوده است (Goh & Lim, 2014; Lin, 2007). در تسهیم دانش افراد باید دانشی را که حاصل سال‌ها زحمت و تجربه آنان است در اختیار دیگران قرار دهند درحالی‌که این دانش شاید یکی از عوامل کلیدی مزیت فردی آن‌ها در سازمان باشد؛ بنابراین، طبیعی است که برای انجام این کار باید مشوق یا انگیزه‌ای قوی داشته باشند. میزان مشارکت افراد در فرایندهای مختلف تسهیم دانش در سازمان می‌تواند متأثر از ادراک آن‌ها از منافع بالقوه‌ای باشد که ممکن است در نتیجه آن کسب کنند (دهقان و همکاران، ۱۳۹۶). مطالعه و شناسایی عوامل تسهیل‌کننده رفتار تسهیم دانش (از جمله هوش هیجانی) در میان کارکنان از دیرباز مورد توجه بوده است (زارع و کبیری، ۱۴۰۲).

1. Lin, H. F.

2. Knowledge Sharing

3. Experience-based knowledge

البته، بر اساس نتایج پژوهش‌های متعدد (Suhaimi, Hess & Bacigalupo, 2011؛ Igbinoia & Okuonghae, 2022؛ et al., 2014)، ارتباط هوش هیجانی با متغیرهای دیگر (ازجمله سواد رسانه‌ای، مهارت‌های ارتباطی، جو روانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی عاطفی، بهزیستی ذهنی و نگرش کارکنان) نیز تأیید شده است. هوش هیجانی که توانایی کنترل و استفاده مؤثر از احساسات تعریف شده در انجام رفتارهای منطقی و ارتباطات مؤثر با دیگران سهیم است (Taboli, 2013). به عبارت دیگر، هر چه هوش هیجانی افراد بیشتر باشد به همان نسبت رفتار معقولانه‌تری از خود بروز خواهند داد (طباطبایی نسب و باقری، ۱۳۹۶؛ حجتی و نصیری، ۱۳۹۹؛ زارع و کبیری، ۱۴۰۲). هوش هیجانی، زمانی بیشتر معنا و مفهوم پیدا کرد که متخصصان روان‌شناسی مشاهده کردند آن طور که تصور می‌شد، هوش شناختی یا ضریب هوشی^۱ نمی‌تواند در تمامی مراحل زندگی، موفقیت شغلی و فردی افراد را تضمین نماید. پژوهشگران مشاهده کردند که برخلاف تصور، برخی افراد دارای هوش شناختی پایین در محیط اداری و زندگی اجتماعی رفتار بهتری دارند (امیرقدسی و بنیادی، ۱۳۹۷). هوش هیجانی یا هوش عاطفی^۲ ماهیت پویایی داشته و از طریق آموزش می‌توان آن را ارتقاء داد (Kapur & Rawat, 2016)، ولی هوش شناختی میزان نسبتاً ثابت و ایستایی داشته و همبستگی کمی با موفقیت در زندگی دارد. از آنجایی که هوش هیجانی، بیشتر اکتسابی است تقویت آن می‌تواند احتمال موفقیت‌های آتی افراد را افزایش دهد (Apte & Khandagle, 2016).

هوش هیجانی با توانایی برقراری ارتباط با دیگران و نیز سواد رسانه‌های اجتماعی مرتبط دارد (ایچی و سلیمانی، ۱۳۹۶؛ سالدار و شهبازی، ۱۴۰۲). افرادی که هوش هیجانی بالاتری داشته باشند از رفتارهای هیجانی و غیرمنطقی در محیط‌های مختلف خودداری خواهند کرد. داشتن مهارت‌های ارتباطی رفتارهای منطقی با دیگران را به دنبال خواهد داشت. مهارت‌های ارتباطی را می‌توان توانایی ارسال و دریافت مؤثر اطلاعات، افکار، احساسات و نگرش‌ها تعریف کرد (بابایی و مصدقی، ۱۴۰۱). سواد رسانه‌های اجتماعی نیز به استفاده صحیح و هوشمندانه از رسانه‌های اجتماعی مثل اینستاگرام و تلگرام اشاره دارد (مروتی و عرفان‌منش، ۱۳۹۴). سواد رسانه‌های اجتماعی این توانایی را به افراد می‌دهد تا از حالت مخاطبان بی‌سواد و مصرف‌کننده صرف اطلاعات (درست یا نادرست) خارج شده و فعالانه رفتار نمایند

1. IQ: Intelligence Quotient

2. Emotional Intelligence or Emotional Quotient

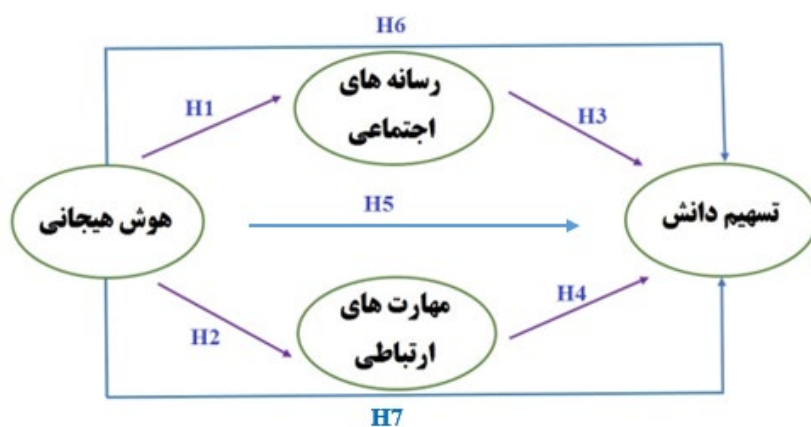
(اسکندری و تقی‌زاده، ۱۳۹۵). امروزه به‌خاطر اینترنت و گسترش استفاده از شبکه‌های مجازی، عموم مردم در معرض انبوهی از اطلاعات قرار دارند. این امر باعث شده تا ضرورت بیشتری به افراد باهوشی احساس شود که رفتار منطقی و هوشمندانه‌ای در محیط‌های مجازی شده داشته باشند (تقی‌زاده و کیا، ۱۳۹۳؛ اسکندری و تقی‌زاده، ۱۳۹۵).

تاکنون، مطالعات متعددی در خصوص رابطه متغیرهای فرضیه‌های پژوهش، ازجمله هوش هیجانی با تسهیم دانش (Goh & Lim, 2014; Obermayer et al., 2015; Samiei, 2015; Tajadini, et al.; 2015; Tuan, 2016; Tamta & Rao, 2017; Zare et al., 2017; Anbaraki, et al., 2018; Khan & Ali, 2019; Hojjati & Nasiri, 2020; Cui, 2021; Mahmood & Toker, 2021; Malik, 2021; Verma & Singh, 2021) هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی (کوچک‌زاده و همکاران، ۱۳۹۴؛ مافی و آصف‌زاده، ۱۳۹۳؛ کوی، ۲۰۲۱)؛ هوش هیجانی با سواد رسانه‌ای (اناری و همکاران، ۱۳۹۲؛ صمیعی، ۱۳۹۴؛ تاج‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۴؛ ایچی و سلیمانی، ۱۳۹۶؛ انبارکی و همکاران، ۱۳۹۷؛ سالداری و شهبازی، ۱۴۰۲)؛ سواد رسانه‌ای با تسهیم دانش (آسمان‌نسب و همکاران، ۱۴۰۱، همتی و دهقان، ۱۴۰۱)؛ مهارت‌های ارتباطی با تسهیم دانش (عرضه و سید عامری، ۱۳۹۱؛ زارع و همکاران، ۱۳۹۶) و همچنین هوش هیجانی (صفی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ برادران‌تمدن و همکاران، ۱۳۹۲؛ امرایی و همکاران، ۱۳۹۰)؛ سواد رسانه‌ای (شجاعی و امیرپور، ۱۳۹۱؛ اشرفی‌ریزی و همکاران، ۱۳۹۳؛ سلوکی و همکاران، ۱۳۹۶؛ کمالی‌پور و همکاران، ۱۳۹۶)؛ مهارت‌های ارتباطی (رداد و قطب‌زاده، ۱۳۹۶)؛ و تسهیم دانش (زارعی و مؤمنی، ۱۳۹۳؛ جهانی‌پور و رحیمی، ۱۴۰۰؛ آقابابایی و رحیمی، ۱۴۰۲) انجام گرفته ولی رابطه متغیرها در قالب یک مدل مفهومی بررسی نشده و خلأ پژوهشی در این زمینه وجود دارد.

به نظر می‌رسد چهار متغیر مذکور به‌ویژه هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی اهمیت مضاعفی در بین کتابداران دارند؛ چراکه می‌توانند به‌عنوان عناصر اساسی و تأثیرگذار در جذب و نگهداشت مراجعان به کتابخانه‌های عمومی عمل نمایند. امروزه کتابخانه‌های عمومی که فلسفه وجودی آنان خدمت به جامعه است؛ به دلیل داشتن مراجعانی از اقشار، سلاقی و فرهنگ‌های گوناگون باید افرادی باسواد، باهوش و دارای مهارت‌های ارتباطی را در خدمت داشته باشند. کمبود یا خلأ در این زمینه‌ها و کاهش رضایت مراجعان می‌تواند آسیب بیشتری به مقبولیت کتابخانه‌ها زده و فلسفه وجودی آن‌ها را به‌خصوص در عصر

حاضر، با چالش جدی‌تری روبرو نمایند. پژوهش حاضر در محیط کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی، استانی که دارای تنوع زبانی و فرهنگی است انجام شده؛ و به دنبال آن است تا رابطه هوش هیجانی و تسهیم دانش با نقش واسطه‌ای سواد رسانه‌های اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی را در بین کتابداران مورد بررسی قرار دهد.

با توجه به مبانی نظری و پیشینه بررسی شده مدل مفهومی پژوهش در قالب شکل ۱ ترسیم گردید.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های زیر در پژوهش حاضر مطرح هستند:

- فرضیه ۱. بین هوش هیجانی و سواد رسانه‌های اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
- فرضیه ۲. بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
- فرضیه ۳. بین سواد رسانه‌های اجتماعی و تسهیم دانش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
- فرضیه ۴. بین مهارت‌های ارتباطی و تسهیم دانش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
- فرضیه ۵. بین هوش هیجانی و تسهیم دانش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه ۶. بین هوش هیجانی و تسهیم دانش با میانجیگری سواد رسانه‌های اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه ۷. بین هوش هیجانی و تسهیم دانش با میانجیگری مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر رویکرد کمی است. روش پژوهش توصیفی-همبستگی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی، سواد رسانه‌های اجتماعی و تسهیم دانش چهار متغیر این پژوهش هستند. جامعه آماری پژوهش، تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در سال ۱۴۰۱ به تعداد ۴۰۱ نفر (۲۲۲ زن و ۱۷۹ مرد) بودند. در این پژوهش، به دلیل جلوگیری از افت احتمالی نمونه و برای اطمینان از دستیابی به حداقل حجم نمونه لازم (۳۰۰ نفر) جهت مدل‌یابی معادلات ساختاری^۱ (حییبی و عدن‌ور، ۱۳۹۶)، پرسش‌نامه‌های الکترونیکی (از طریق اتوماسیون اداری) برای ۳۲۵ نفر که به صورت تصادفی ساده انتخاب شده بودند، ارسال گردید. تعداد پرسش‌نامه‌های عودت داده‌شده ۳۱۴ مورد بودند که بعد از بررسی، ۴ پرسش‌نامه مخدوش کنار گذاشته شده و ۳۱۰ مورد وارد تحلیل شدند.

در این پژوهش از چهار پرسش‌نامه استاندارد زیر برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است:

۱. پرسش‌نامه هوش هیجانی: پرسش‌نامه استاندارد هوش هیجانی شات^۲ (۱۹۹۸)، دارای ۳۳ گویه و ۳ مؤلفه است. مؤلفه‌های آن شامل «ارزیابی و ابراز هیجان با ۱۱ گویه»، «مدیریت هیجانات خود و دیگران با ۱۵ گویه» و «بهره‌برداری و استفاده از هیجان با ۷ گویه» بوده و پرسش‌نامه دارای طیف ۵ درجه‌ای لیکرت است.

۲. پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی: پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی زادبود (۱۴۰۱)، ۲۶ گویه و چهار مؤلفه دارد. مؤلفه‌های آن شامل «مهارت کلامی با ۹ گویه»، «مهارت غیرکلامی با ۸ گویه»، «مهارت تنظیم عواطف و هیجانات با ۶ گویه» و «مهارت شنیدن با ۵ گویه» بوده و پرسش‌نامه دارای طیف ۵ درجه‌ای لیکرت است.

1. Structural Equation Modeling (SEM)
2. Schutte et al. (Schutte Emotional Intelligence Test)

۳. پرسش نامه رسانه های اجتماعی: برگرفته از پرسش نامه رسانه های اجتماعی مجردی و همکاران (۱۳۹۳) و دارای ۵ مؤلفه و ۲۲ گویه است. مؤلفه های آن شامل «میزان استفاده با ۶ گویه»، «نوع استفاده با ۴ گویه»، «میزان اعتماد با ۵ گویه»، «ارزشیابی پیام با ۴ گویه» و «امنیت پیام با ۳ گویه» بوده و پرسش نامه دارای طیف ۵ درجه ای لیکرت است.

۴. پرسش نامه تسهیم دانش: پرسش نامه استاندارد تسهیم دانش آجزن^۱ (۲۰۰۶)، دارای ۵ مؤلفه و ۲۲ گویه است. مؤلفه های آن شامل «رفتار تسهیم دانش با ۷ گویه»، «قصد با ۳ گویه»، «نگرش با ۴ گویه»، «کنترل رفتاری با ۴ گویه» و «هنجارهای ذهنی با ۴ گویه» بوده و پرسش نامه دارای طیف ۵ درجه ای لیکرت است.

روایی صوری و محتوایی پرسش نامه ها توسط ۱۲ نفر از استادان و متخصصان (روانشناسی، جامعه شناسی، مدیریت آموزش و علم اطلاعات) تأیید شد. اعتبار ابزارهای اندازه گیری مجدداً از طریق تحلیل عاملی^۲ بررسی و مورد تأیید قرار گرفتند. تحلیل عاملی تأییدی در مورد تمامی پرسش نامه ها اجرا و برازندگی مدل های اندازه گیری مجدداً تأیید گردید. برای سنجش پایایی از روش سازگاری درونی، ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد؛ بدین گونه که ابتدا پرسش نامه ها به صورت تصادفی برای نمونه ای به تعداد ۳۰ نفر از کتابداران اجرا و ضریب پایایی پرسش نامه های هوش هیجانی، سواد رسانه های اجتماعی، تسهیم دانش و مهارت های ارتباطی با استفاده از نرم افزار اسپاس به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۶، ۰/۸۱ و ۰/۷۹ به دست آمد.

برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. در مبحث آمار توصیفی از جدول توزیع فراوانی، جدول شاخصه های گرایش مرکزی (میانگین) و شاخصه های پراکندگی (انحراف معیار) استفاده گردید. در مبحث آمار استنباطی نیز از تحلیل عاملی تأییدی و مدل معادلات ساختاری در محیط نرم افزارهای اسپاس و آموس استفاده شد. در گام اول از روش تحلیل عاملی تأییدی برای ارزیابی برازندگی مدل های اندازه گیری و در گام دوم نیز از مدل معادلات ساختاری برای ارزیابی مدل مفهومی پژوهش استفاده شد.

1. Ajzen, I.

2. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

یافته‌ها

اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخگویان (۳۱۰ نفر) نشان داد ۴۳ درصد (۱۳۳ نفر) مرد و ۵۷ درصد (۱۷۷ نفر) زن هستند. ۳۸/۷ درصد از آن‌ها بین ۴۱ تا ۴۵ سال، ۳۴/۲ درصد بین ۳۶ تا ۴۰ سال، ۱۴/۵ درصد بالای ۴۶ سال، ۱۱/۶ درصد در گروه سنی ۳۱ تا ۳۵ سال و ۱ درصد کمتر از ۳۰ سال دارند. به بیان دیگر، بیشترین درصد پاسخگویان، مربوط به رده سنی ۴۱ تا ۴۵ سال است. مدرک تحصیلی ۵۸ درصد (۱۸۰ نفر) کارشناسی و ۴۲ درصد (۱۳۰ نفر) کارشناسی ارشد است. بر اساس یافته‌ها، ۳۸/۴ درصد از پاسخگویان سابقه فعالیت ۱۶-۲۰ سال، ۳۱/۳ درصد سابقه ۱۱-۱۵ سال، ۱۷/۷ درصد سابقه بالای ۲۱ سال، ۱۰/۵ درصد سابقه ۶-۱۰ سال و ۴ درصد سابقه کمتر از ۵ سال داشتند.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرها (n=۳۱۰)

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین	چولگی	کشدگی
هوش هیجانی	۳/۰۹	۰/۳۸۱	۲/۷۸	۵	-۰/۶۴۲	۰/۵۴۲
مهارت‌های ارتباطی	۳/۲۱	۰/۴۲۳	۳/۰۴	۵	-۰/۶۶۲	-۰/۳۵۶
سواد رسانه‌های اجتماعی	۳/۱۶	۰/۴۹۳	۲/۴۰	۴/۸۳	-۰/۱۵۹	۰/۰۴۸
تسهیم دانش	۳/۲۴	۰/۴۹۱	۳	۵	-۰/۹۸۳	۱/۱۸۶

بر اساس یافته‌های جدول ۱، میانگین سواد رسانه‌های اجتماعی کتابداران ۳/۱۶ و بالاتر از میانگین نظری (۳) است. انحراف معیار آن نیز ۰/۴۹۳ است. همچنین، میانگین نمره تسهیم دانش کتابداران ۳/۲۴ و انحراف معیار ۰/۴۹۱ و بالاتر از میانگین نظری است. نمره هوش هیجانی نیز دارای میانگین ۳/۰۹ و انحراف معیار ۰/۳۸۱ و اندکی بیش از حد متوسط (۳) است. همچنین میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی، ۳/۲۱ و انحراف معیار ۰/۴۲۳ است که اندکی بیشتر از میانگین نظری است.

ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

قبل از تجزیه و تحلیل آماری، ابتدا نرمال بودن توزیع متغیرهای هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی، سواد رسانه‌های اجتماعی و تسهیم دانش با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بررسی شد. نتایج به دست آمده (به ترتیب ۰/۱۱، ۰/۱۸، ۰/۱۶ و ۰/۱۷) حاکی از سطح معناداری بالاتر ۰/۰۵ و نرمال بودن توزیع داده‌ها بود. سپس رابطه متغیرهای پژوهش با

استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی پیش فرض پژوهش بررسی شد. مدلیابی معادلات ساختاری نیز برای بررسی مدل مفهومی و آزمون فرضیه‌ها انجام گرفت. بر اساس یافته‌ها، همبستگی مثبت و معنی داری بین هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی و سواد رسانه‌های اجتماعی با تسهیم دانش، به ترتیب به میزان $0/688$ ، $0/701$ ، $0/544$ وجود دارد (جدول ۲). به بیان دیگر، با تقویت مهارت‌های ارتباطی، سواد رسانه‌های اجتماعی و هوش هیجانی کتابداران، انتظار می‌رود تسهیم دانش آنان نیز افزایش یابد. همچنین هوش هیجانی با سواد رسانه‌های اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی دارای رابطه مثبت و معنی دار و ضریب همبستگی $0/664$ و $0/817$ است. بر این اساس، پیش فرض مدلیابی معادلات ساختاری مبنی بر ارتباط معنی دار میان متغیرهای اصلی تحقیق تأیید گردید.

جدول ۲. بررسی همبستگی میان متغیرهای اصلی تحقیق

متغیرها	مهارت‌های ارتباطی	سواد رسانه‌های اجتماعی	هوش هیجانی	تسهیم دانش
مهارت‌های ارتباطی	۱			
سواد رسانه‌های اجتماعی	$0/634^{**}$	۱		
هوش هیجانی	$0/817^{**}$	$0/664^{**}$	۱	
تسهیم دانش	$0/701^{**}$	$0/544^{**}$	$0/688^{**}$	۱

** همبستگی در سطح $0/01$ معنی دار است.

مدلیابی معادلات ساختاری

مطابق با خروجی مدلیابی معادلات ساختاری، یافته‌ها نشانگر تأیید فرضیه اول و رابطه معنی دار بین هوش هیجانی و سواد رسانه‌های اجتماعی کتابداران ($t=8/60$ ، $\beta=0/53$) است (شکل ۲ و جدول ۳). در ضمن، بر اساس یافته‌ها بین هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی ($t=14/64$ ، $\beta=0/61$) و سواد رسانه‌های اجتماعی با تسهیم دانش ($t=2/54$ ، $\beta=0/29$) رابطه معنی داری وجود دارد (تأیید فرضیه‌های دوم و سوم). همچنین، بین مهارت‌های ارتباطی با تسهیم دانش ($t=2/92$ ، $\beta=0/39$) و هوش هیجانی با تسهیم دانش ($t=3/16$ ، $\beta=0/33$) نیز رابطه معنی داری مشاهده می‌شود (تأیید فرضیه‌های چهارم و پنجم).

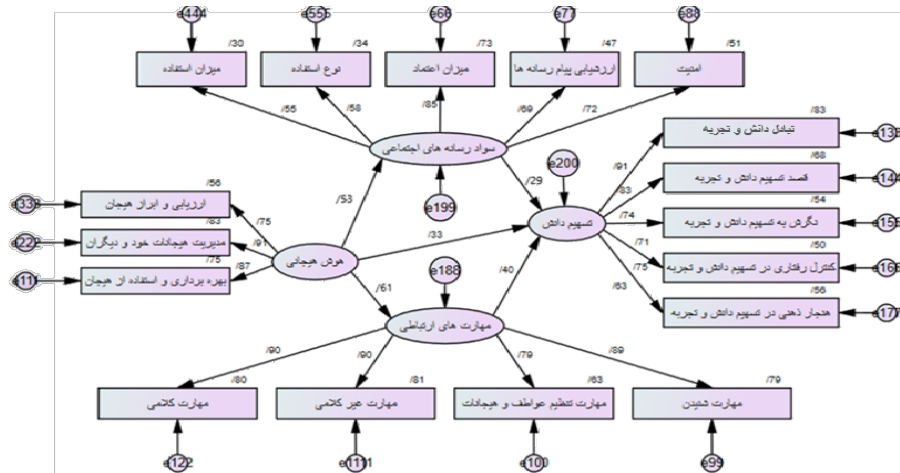
جدول ۳. ضرایب تأثیر هوش هیجانی بر تسهیم دانش با نقش مهارت‌های ارتباطی و سواد رسانه‌های اجتماعی

شماره فرضیه	مسیر فرضیه‌ها		ضریب مسیر استاندارد (β)	آماره t (t-value)	نتیجه
	از متغیر	به متغیر			
۱	هوش هیجانی	سواد رسانه‌های اجتماعی (اثر مستقیم)	۰/۵۳۲	۸/۶۰۰	تائید فرضیه
۲	هوش هیجانی	مهارت‌های ارتباطی (اثر مستقیم)	۰/۶۱۱	۱۴/۶۴۶	تائید فرضیه
۳	سواد رسانه‌های اجتماعی	تسهیم دانش (اثر مستقیم)	۰/۲۹۱	۲/۵۴۲	تائید فرضیه
۴	مهارت‌های ارتباطی	تسهیم دانش (اثر مستقیم)	۰/۳۹۹	۲/۹۲۵	تائید فرضیه
۵	هوش هیجانی	تسهیم دانش (اثر مستقیم)	۰/۳۳۴	۳/۱۶۱	تائید فرضیه
۶	هوش هیجانی	تسهیم دانش / (اثر غیرمستقیم) (از طریق سواد رسانه‌های اجتماعی)	$۰/۱۵۴ = (۰/۵۳۲ \times ۰/۲۹)$		تائید فرضیه
۷	هوش هیجانی	تسهیم دانش / (اثر غیرمستقیم) (از طریق مهارت‌های ارتباطی)	$۰/۲۴۳ = (۰/۶۱۱ \times ۰/۴۰)$		تائید فرضیه

در خصوص فرضیه ششم، از آنجایی که مقادیر t محاسبه شده بین هوش هیجانی با سواد رسانه‌های اجتماعی و همچنین بین سواد رسانه‌های اجتماعی با تسهیم دانش بزرگ‌تر از ۱/۹۶ بودند لذا معنی‌داری رابطه بین این سه متغیر با یکدیگر (دوبه‌دو) را نشان می‌دهند؛ بنابراین فرضیه ششم تائید می‌شود و می‌توان این‌طور استنباط کرد که متغیر سواد رسانه‌های اجتماعی در ارتباط میان هوش هیجانی و تسهیم دانش به میزان (ضریب) ۰/۱۵۴ واحد میانجی‌گری می‌کند (افزایش می‌دهد).

در خصوص فرضیه هفتم، به دلیل این که مقادیر t محاسبه شده بین هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی و همچنین بین مهارت‌های ارتباطی با تسهیم دانش بزرگ‌تر از ۱/۹۶ هستند لذا معنی‌داری رابطه بین این متغیرها با یکدیگر (دوبه‌دو) را تائید می‌کنند؛ بنابراین فرضیه هفتم نیز تائید شده و می‌توان این‌طور استنباط کرد که متغیر سواد رسانه‌های اجتماعی در ارتباط میان هوش هیجانی و تسهیم دانش به میزان (ضریب) ۰/۲۴۳ واحد میانجی‌گری می‌کند (افزایش می‌دهد).

شکل ۲. اثر نهایی هوش هیجانی بر تسهیم دانش با نقش میانجی مهارت‌های ارتباطی و سواد رسانه‌های اجتماعی



جدول ۴. برخی شاخص‌های برازش مدل مفهومی پژوهش

ردیف	نام شاخص	مقدار مطلوب	نتیجه	نتیجه
۱	نسبت خی دو به درجه آزادی (χ^2/df)	$\chi^2/df < 3$	۲/۷۸	برازش مناسب
۲	ریشه میانگین مجذورات خطا	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۷۸	برازش مناسب
۳	شاخص نیکویی برازشی	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۸	برازش مناسب
۴	شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته	بالاتر از ۰/۸۵	۰/۹۳	برازش مناسب
۵	شاخص برازش تطبیقی	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۴	برازش مناسب
۶	شاخص برازش هنجار شده	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۱	برازش مناسب
۷	شاخص برازش نرم نشده	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۲	برازش مناسب

مقادیر خروجی نرم افزار، حاکی از نیکویی برازش مدل مفهومی پژوهش است. مقدار خی-دو بر درجه آزادی^۱ به دست آمده برای مدل مفهومی پژوهش برابر با ۲/۷۸ است که مقدار قابل قبولی به شمار می‌رود. همچنین، در خروجی مدل مقدار شاخص برازندگی ریشه میانگین مجذورات تقریب خطا^۲ برابر با ۰/۰۷۸ و بر برازش خوب مدل دلالت دارد (جدول ۴). مقادیر CFI و GFI نیز به ترتیب با مقدار ۰/۹۴ و ۰/۹۸ نشان می‌دهند که داده‌های

1. Chi-Square/df

2. Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

مشاهده‌شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی پژوهش هستند. سایر شاخص‌ها از جمله AGFI، NFI و NNFI هر کدام وجهی از برازش مدل معادلات ساختاری را نشان می‌دهند (جدول ۴).

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف مدلیابی معادلات ساختاری رابطه هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی، سواد رسانه‌های اجتماعی و تسهیم دانش در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد میانگین هوش هیجانی (۳/۰۹) کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی تقریباً در حد متوسط است. در تبیین این یافته به نظر می‌رسد عدم توجه جدی به تقویت هوش هیجانی در مدارس کشور از دلایل این موضوع بوده و در دوران دانشگاه نیز به این موضوع توجه چندانی نشده است. البته با برگزاری کارگاه‌های آموزشی می‌توان به تقویت و بهبود نسبی هوش هیجانی کارکنان کتابخانه‌ها امیدوار بود. همسو با این یافته، صفی‌خانی و همکاران (۱۳۹۰) و برادران تمدن و همکاران (۱۳۹۲) طی پژوهش‌های تا حدودی مشابه دریافتند میانگین هوش هیجانی دانشجویان نزدیک به متوسط است. امرایی و همکاران (۱۳۹۰) نیز دریافتند میانگین هوش هیجانی کارکنان دانشگاه‌های اصفهان کمتر در سطح متوسط است. یافته‌ها نشان داد، میانگین سواد رسانه‌های اجتماعی (۳/۱۶) کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی اندکی بالاتر از متوسط است. در تبیین چرایی این موضوع می‌توان به استفاده متعدد کتابداران از رسانه‌های مختلف مانند ایتا، واتساپ، اینستاگرام، تلگرام و همچنین حضور مستمر آنان در اینترنت اشاره نمود و احتمالاً این موارد در افزایش نسبی دانش رسانه‌های اجتماعی مؤثر بوده‌اند. مطالعات شجاعی و امیرپور (۱۳۹۱)؛ اشرفی‌ریزی و همکاران (۱۳۹۳)؛ سلوکی و همکاران (۱۳۹۶)؛ کمالی‌پور و همکاران (۱۳۹۶) نیز نشان دادند سواد رسانه‌ای دانشجویان بالاتر از متوسط است که تا حدودی مشابه با یافته پژوهش حاضر هستند.

میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی (۳/۲۱) کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی بالاتر از متوسط بود. همسو با این یافته، پژوهش رداد و قطب‌زاده (۱۳۹۶) نشان داد میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی از حد متوسط بالاتر است. کلکارنی و دشپانده (۲۰۱۲) نیز طی پژوهشی دریافتند در کتابخانه‌های عمومی هند، کیفیت خدمات کارکنان از حد متوسط بالاتر بوده و مهارت‌های ارتباطی آن‌ها

نقش مهمی در افزایش کیفیت خدمات داشته است. نظر به اهمیت مهارت‌های ارتباطی در افزایش رضایت مراجعان، مدیران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی باید در توانمندسازی کارکنان و رسیدن آنان به وضعیت بهتر، برنامه‌ریزی و اقدامات لازم را انجام دهند. یافته‌های دیگر نشان داد میانگین نمره تسهیم دانش (۳/۲۴) کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی بالاتر از متوسط بود. به نظر می‌رسد چون ماهیت رشته علم اطلاعات ارائه خدمات باز یابی اطلاعات و مشاوره اطلاعاتی است، چه بسا این موارد در بالا بودن نسبی میانگین نمره رفتار تسهیم دانش کتابداران مؤثر بوده‌اند. همچنین، شاید انتظار دیده شدن و تحسین کلامی از سوی همکاران و نیز پاداش مادی از طرف مدیران در بالا بودن نمره تسهیم دانش کتابداران تأثیرگذار بوده‌اند. همسو با این یافته، آقابابایی و رحیمی (۱۴۰۲) دریافتند میانگین تسهیم دانش معلمان بالاتر از متوسط است. البته یافته‌های پژوهش زارعی و مؤمنی (۱۳۹۳) و جهانی‌پور و رحیمی (۱۴۰۰) مغایر با یافته‌های پژوهش حاضر بود. زارعی و مؤمنی (۱۳۹۳) دریافتند که وضعیت تسهیم دانش در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه تربیت مدرس پایین‌تر از متوسط است. جهانی‌پور و رحیمی (۱۴۰۰) نیز به این نتیجه رسیدند که میانگین نمره تسهیم دانش کارکنان دانشگاه قم پایین‌تر از متوسط است.

بدون تردید، نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها است. هر قدر کارکنان یک سازمان (از جمله کتابخانه) هوش هیجانی بالاتری داشته باشند، نگرش مثبت‌تری نسبت به سازمان داشته و در نتیجه معقولانه‌تر با مراجعان رفتار خواهند داشت (جعفری‌سیریزی و همکاران، ۱۳۹۸). در فرضیه اول پژوهش، بررسی رابطه هوش هیجانی و سواد رسانه‌های اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی نشانگر رابطه مثبت و معنی‌دار بین این دو بود. در تبیین چرایی این یافته به نظر می‌رسد به دلیل این که افراد دارای هوش هیجانی بالاتر توانایی بیشتری در کنترل هیجانات خود دارند می‌توانند هوشمندانه‌تر از رسانه‌ها استفاده کنند، بنابراین وجود رابطه بین این دو متغیر منطقی است. یافته فرضیه اول پژوهش با نتایج پژوهش‌های ایجی و سلیمانی (۱۳۹۶)، سالداری و شهبازی (۱۴۰۲) و تقی‌زاده و کیا (۱۳۹۳) تا حدودی همخوانی دارد، چرا که آنان نیز دریافتند که بین هوش هیجانی و سواد رسانه‌ای رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

یافته‌های فرضیه دوم پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در تبیین چرایی این موضوع می‌توان گفت که افراد با

هوش هیجانی بالاتر چون توانایی مدیریت هیجانات خود با دیگران را دارند که حاصل آن مهارت در برقراری ارتباط خواهد بود، بنابراین وجود رابطه بین این دو متغیر نیز منطقی به نظر می‌رسد. این یافته با نتایج پژوهش‌های دیگر از جمله امرایی و همکاران (۱۳۹۰)، رئیسی و همکاران (۱۳۸۸) کوچک‌زاده و همکاران (۱۳۹۴)، مافی و آصف‌زاده (۱۳۹۳)، کوی (۲۰۲۱) همخوانی دارد. برای مثال، امرایی و همکاران (۱۳۹۰) دریافتند که بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین رئیسی و همکاران (۱۳۸۸) دریافتند بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی مدیران بیمارستان‌های قزوین رابطه وجود دارد. کوچک‌زاده و همکاران (۱۳۹۴) و مافی و آصف‌زاده (۱۳۹۳) دریافتند بین هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی پرستاران رابطه وجود دارد. کوی (۲۰۲۱) نیز طی پژوهشی دریافت که بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی مدیران رابطه وجود دارد.

یافته‌های فرضیه سوم پژوهش نشان داد بین سواد رسانه‌های اجتماعی و تسهیم دانش کتابداران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در تبیین چرایی این موضوع می‌توان گفت که به نظر می‌رسد کتابداران دارای سواد رسانه‌های اجتماعی، تمایل بیشتری به آگاهی‌رسانی و در اختیار دیگران گذاشتن دانش و معلومات خویش با دیگران داشته باشند؛ بنابراین وجود رابطه بین این دو متغیر نیز تا حدودی منطقی است. این یافته با نتایج پژوهش‌های همتی و دهقان (۱۴۰۱)، آسمان‌نسب و همکاران (۱۴۰۱)، اناری و همکاران (۱۳۹۲)، انبارکی و همکاران (۱۳۹۷)، صمیعی (۱۳۹۴) همخوانی دارد. برای مثال، اناری و همکاران (۱۳۹۲) دریافتند شبکه‌های اجتماعی در به اشتراک‌گذاری دانش در بین کتابداران در دانشگاه اصفهان مؤثر است. تاج‌الدینی و همکاران (۱۳۹۴) نیز دریافتند شبکه‌های اجتماعی در اشتراک دانش بین کتابداران کرمان مؤثر هستند.

کارکنان یک سازمان در صورتی که دارای مهارت در برقراری ارتباط با دیگران باشند می‌توانند رفتار هوشمندانه و هدفمندی را در پیش بگیرند که حاصل آن تعامل سازنده و موفقیت بیشتر سازمان خواهد بود. یافته‌های فرضیه چهارم پژوهش نشان داد بین مهارت‌های ارتباطی و تسهیم دانش کتابداران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. زارع و همکاران (۱۳۹۶) نیز دریافتند بین مهارت‌های ارتباطی و مدیریت دانش در بین کارکنان اداره کل آموزش پرورش استان فارس رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. عرضه و سید عامری

(۱۳۹۱) نیز دریافتند بین مهارت‌های ارتباطی و مدیریت دانش کارکنان در سازمان تربیت‌بدنی ایران رابطه وجود دارد که با یافته‌های پژوهش حاضر تا حدودی همسو است. در تسهیم دانش، افراد باید دانش پنهانی را که حاصل سال‌ها زحمت و تجربه آنان است در اختیار دیگران قرار دهند (جهانی‌پور و رحیمی، ۱۴۰۰)؛ درحالی که این دانش شاید جزو مزیت‌های برتری آنان در سازمان است. به همین دلیل همان‌طور که ذکر شد تمایل به تسهیم دانش توسط افراد، بدون انتظار پاداش متناسب از سوی دیگران شاید چندان منطقی به نظر نرسد. یافته‌های فرضیه پنجم پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی و تسهیم دانش کتابداران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. به نظر می‌رسد افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند تصور می‌کنند که در صورت به اشتراک گذاشتن تجارب مفید خود با دیگران، از طرف همکاران یا مدیران بیشتر مورد تشویق (کلامی یا مالی) قرار بگیرند؛ به همین دلیل با این فرض اقدام به تسهیم دانش می‌کنند بنابراین وجود رابطه بین این دو متغیر نیز تا حدودی معقول به نظر می‌رسد. یافته‌های فرضیه پنجم پژوهش تا اندازه‌ای با نتایج پژوهش‌های حجتی و نصیری (۱۳۹۹)، زارع و کبیری (۱۴۰۲)، گوه و لیم (۲۰۱۴)، اکبر و همکاران (۲۰۲۳)، تامتا و رائو (۲۰۱۷) و توان (۲۰۱۶) همخوانی دارد. برای مثال، حجتی و نصیری (۱۳۹۹)، دریافتند بین هوش هیجانی و تسهیم دانش در بین کارکنان دانشگاه شاهد رابطه وجود دارد. زارع و کبیری (۱۴۰۲) دریافتند بین هوش هیجانی، تعهد سازمانی و تسهیم دانش در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. اکبر و همکاران^۱ (۲۰۲۳) نیز دریافتند ویژگی‌های شخصیتی بر رفتار اشتراک دانش کتابداران دانشگاهی در پاکستان مؤثر هستند. تامتا و رائو (۲۰۱۷) دریافتند بین هوش هیجانی و رفتار اشتراک دانش کارکنان در هند رابطه وجود دارد. همچنین مالک^۲ (۲۰۲۱) دریافتند هوش هیجانی تأثیر مثبت مستقیمی بر اشتراک دانش ضمنی و رفتار کاری نوآورانه کارکنان در هند دارد. محمود و توکر (۲۰۲۲) نیز دریافتند هوش هیجانی بر رفتار تسهیم دانش در شرکت‌های عراق تأثیر مثبتی دارد. همچنین ورما و سینگ^۲ (۲۰۲۱)، نقش هوش هیجانی در رفتار اشتراک دانش در سازمان‌ها را بررسی و دریافتند هوش هیجانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر روی رفتار اشتراک دانش افراد دارد.

1. Akbar et al.
2. Verma & Singh

در فرضیه‌های ششم و هفتم پژوهش، نقش واسطه‌ای سواد رسانه‌های اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی در رابطه بین هوش هیجانی و تسهیم دانش بررسی و این دو فرضیه تأیید شدند که با توجه به یافته‌های «فرضیه‌های اول، سوم و پنجم» و نیز «فرضیه‌های دوم، چهارم و پنجم» قابل پیش‌بینی بود. به‌طور کلی، طبق یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان ادعا نمود که متغیر هوش هیجانی توان تأثیرگذاری بر مهارت‌های ارتباطی، سواد رسانه‌های اجتماعی و تسهیم دانش کتابداران را دارد. بر همین اساس، احتمالاً ضعف در مهارت‌های ارتباطی و سواد رسانه‌های اجتماعی نیز می‌تواند به‌نوعی تأثیری منفی بر تأثیر غیرمستقیم هوش هیجانی بر رفتار تسهیم دانش داشته باشد. با تقویت هوش هیجانی می‌توان هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم از طریق مهارت‌های ارتباطی و سواد رسانه‌های اجتماعی، رفتار تسهیم دانش کتابداران را بهبود بخشید. حاصل این کار، موفقیت بیشتر کتابداران و بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و به تبع آن‌ها تقویت جایگاه کتابخانه‌ها در جامعه خواهد بود. آنچه مسلم است این است که وجود نیروهای انسانی شایسته و کارآمد در عرصه‌های گوناگون خواهد توانست احتمال موفقیت و رفاه بیشتر یک کشور را تقویت نماید. اگرچه نتایج پژوهش حاضر، حاکی از وجود رابطه بین متغیرهای پژوهش بود؛ اما درعین حال این پژوهش نیز همانند هر پژوهش دیگری با محدودیت‌هایی مواجه بود که توجه به آن‌ها می‌تواند در نگاه واقع‌بینانه‌تر به نتایج، مفید باشد. یکی از محدودیت‌های پژوهش، روش جمع‌آوری داده‌ها و جنبه خودسنجی داشتن پرسش‌نامه‌ها بود که ممکن است در پاسخ‌ها سوگیری وجود داشته باشد. دوم این که هرچند هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی، سواد رسانه‌های اجتماعی و تسهیم دانش تأثیرگذار است، ولی تنها با تقویت هوش هیجانی نمی‌توان رفتار تسهیم دانش افراد-به‌خصوص در جامعه کتابداران-را تقویت نمود و باید به دنبال شناسایی و تقویت سایر عوامل نیز بود. سوم این که نتایج این پژوهش تنها محدود به کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی است؛ بنابراین در هنگام تعمیم‌پذیری به سایر کتابخانه‌ها و جوامع باید وسواس بیشتری در نظر گرفته شود.

در راستای پژوهش حاضر و با توجه به نتایج به‌دست آمده پیشنهاد می‌گردد که در راستای جذب افراد دارای هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی‌های لازم صورت پذیرد. برای تقویت هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی و سواد رسانه‌های اجتماعی، برگزاری کارگاه‌های آموزشی مرتبط جزو اولویت‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی

استان آذربایجان شرقی باشد. برنامه‌های قدردانی و ارائه پاداش برای افرادی که دانش و تجربیات خود را در اختیار همکاران خود قرار می‌دهند، پیش‌بینی گردد. فضای صمیمی و دوستانه در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی به وجود آید تا تعاملات و امکان انتقال دانش و تجارب بین آن‌ها افزایش یابد. پژوهش‌هایی مشابه پژوهش حاضر در سایر کتابخانه‌های عمومی کشور انجام گرفته و با یکدیگر مقایسه گردد. همچنین پیشنهاد می‌گردد پژوهشی با عنوان «هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی پیش‌بینی کننده رفتار تسهیم دانش» افراد انجام گیرد.

سپاسگزاری

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی که در این پژوهش همکاری داشته‌اند، تشکر و قدردانی نمایند.

منابع

- آسمان‌نسب، بهزاد، قدمی، محسن و عزیزآبادی، فاطمه. (۱۴۰۱). رابطه مدیریت دانایی و سواد رسانه‌ای با کنترل ابعاد یادگیری سازمان‌های رسانه‌ای. مدیریت فرهنگی، ۱۶(۵۵)، ۷۱-۸۵. <http://noo.rs/T86Ll>
- آقابابایی، راضیه و رحیمی، حمید. (۱۴۰۲). نقش واسطه‌ای تسهیم دانش در تأثیر جو نوآورانه بر رفتارهای نوآورانه. مدیریت دانش سازمانی، ۶(۲)، ۲۴۳-۲۶۹. https://jkm.ihu.ac.ir/article_208123.html
- اسکندری، حسین و تقی‌زاده، عباس. (۱۳۹۵). سواد رسانه‌ای: برنامه درسی مغفول در آموزش عالی. فناوری برنامه درسی، ۱(۱)، ۱-۱۷. https://jct.birjand.ac.ir/article_659.html
- اشرفی‌ریزی، حسن، رضوانی، امیر، آقاجانی، حامد و کاظم‌پور، زهرا. (۱۳۹۳). بررسی میزان سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۱(۴)، ۴۲۴-۴۳۴. https://him.mui.ac.ir/article_11319.html
- امرای، مرتضی، اشرفی‌ریزی، حسن، پاپی، احمد، بهرامی، سوسن و سموعی، راحله. (۱۳۹۰). رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت، ۸(۵)، ۱۲-۲۴. https://him.mui.ac.ir/article_11117.html
- امیرقدسی، سیروس و بنیادی، علی. (۱۳۹۷). بررسی رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با ویژگی‌های جمعیت شناختی کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران. مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، ۹(۴۲)، ۱۰۵-۱۳۴. <https://iieshrm.ir/article-1-308-fa.html>
- اناری، فاطمه، عاصمی، عاصفه و ریاحی‌نیا، نصرت. (۱۳۹۲). بررسی میزان استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در به اشتراک‌گذاری دانش بین کتابداران دانشگاه اصفهان. فصلنامه دانش‌شناسی، ۲۰، ۹-۲۱.
- انبارکی، سحر، جوکار، عبدالرسول و ابراهیمی، سعیده. (۱۳۹۷). شناخت عوامل مشوق و بازدارنده تسهیم دانش در شبکه‌های اجتماعی علمی پیوسته. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۳۳(۳)، ۹۶۷-۹۸۸. https://jipm.irandoc.ac.ir/article_699464.html
- ایجی، الهام و سلیمانی، نادر. (۱۳۹۶). پیش‌بینی سواد رسانه‌ای دانش آموزان بر اساس هوش اجتماعی و سرمایه اجتماعی آنان. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۱۱(۴)، ۲۵-۳۷.

- بابایی، افسانه و مصدقی، فاطمه. (۱۴۰۱). رابطه سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی معلمان با خودکارآمدی تحصیلی با نقش تعدیلگر باورهای هوشی دانش‌آموزان. *فصلنامه مدیریت و چشم‌انداز آموزش*، ۴(۲)، ۱-۲۰. https://www.jmep.ir/article_147450.html
- برادران تمدن، راحله، احمدی، سلیمان، حسینی، محمدعلی و مهربان، فردین. (۱۳۹۲). بررسی هوش هیجانی دانشجویان پزشکی و دندانپزشکی واحد بین‌الملل دانشگاه علوم پزشکی گیلان. *مجله پژوهش در آموزش علوم پزشکی*، ۶(۲)، ۱-۱۰. <http://rme.gums.ac.ir/article-1-170-fa.html>
- تاج‌الدینی، اورانوس، سعادت نسب، راضیه و سلیمانی‌نژاد، عادل. (۱۳۹۴). بررسی کیفی رویکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی کرمان نسبت به استفاده از شبکه‌های اجتماعی به‌منظور اشتراک دانش. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۸(۳)، ۱۳۵-۱۴۷. https://lis.aqr-libjournal.ir/article_44468.html
- تقی‌زاده، عباس و کیا، علی‌اصغر. (۱۳۹۳). نیازسنجی برنامه آموزش سواد رسانه‌ای در مدارس. *فصلنامه مطالعات فرهنگ ارتباطات*، ۱۵(۲۶)، ۷۹-۱۰۴.
- جعفری‌سیریزی مهدی، اسماعیلی، انور، خدایاری، رحیم، عربلو، جلال و فرجی، عبدالله. (۱۳۹۸). ارتباط هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به رفتارهای کاری انحرافی در کارکنان بیمارستان منتخب تهران. *بیمارستان*، ۱۸(۲)، ۲۱-۲۸. <https://jhosp.tums.ac.ir/article-1-5951-fa.html>
- جهانی‌پور، عبدالله و رحیمی، حمید. (۱۴۰۰). رابطه بین تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی با خلأیت سازمانی در مؤسسات آموزش عالی. *فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۸(۲۸)، ۲۱-۴۷. https://jks.atu.ac.ir/article_12948.html
- حبیبی، آرش و عدن‌ور، مریم. (۱۳۹۶). *مدل‌یابی معادلات ساختاری و تحلیل عاملی*. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- حجتی، اکرم و نصیری، رکسانا. (۱۳۹۹). بررسی رابطه مدیریت دانش و هوش هیجانی با چابک سازی سازمانی در کارکنان دانشگاه شاهد تهران. *نشریه مطالعات و پژوهش‌های اداری*، ۵، ۶۰-۷۴.
- دهقان سفیدکوه، مرتضی، شعبانی، احمد و رجایی‌پور، سعید. (۱۳۹۶). بررسی رابطه تسهیم دانش با خودکارآمدی. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۷(۲)، ۲۷۳-۲۹۱. https://jm.um.ac.ir/article_32749.html
- رداد، ایرج و قطب‌زاده، مصطفی. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۹(۲۱)، ۹۱-۱۱۰. https://slis.scu.ac.ir/article_13539.html

- رضائیان، علی و کشته‌گر، عبدالعلی. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی. فصلنامه پیام مدیریت، ۱۱، ۲۷-۳۹.
- رئیزی، پوران، کلهر، روح‌الله و ازمل، محمد. (۱۳۸۸). همبستگی هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی مدیران بیمارستان‌های آموزشی قزوین. بیماری‌های انتهایی، ۱۳(۴)، ۳۷-۲۱.
- زادبود، نسرين. (۱۴۰۱). بررسی رابطه سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی با اضطراب کتابخانه ای در بین دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان]
- زارع، سمیه، ناصری، رضا، زینلی‌پور، حسین و محمدی، مهدی. (۱۳۹۶). بررسی نقش واسطه‌ای مسئولیت‌پذیری در رابطه بین مدیریت دانش و مهارت‌های ارتباطی کارکنان. بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۰(۴)، ۲۰-۱. https://jks.atu.ac.ir/article_8016.html
- زارع، فریده و کبیری، فاطمه. (۱۴۰۲). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی با نقش میانجی تسهیم دانش در بین کارکنان و اعضای هیئت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی شیراز. رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۱۹، ۳۲۶-۳۴۵. <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/2004>
- زارعی، ابراهیم و مؤمنی، عصمت. (۱۳۹۳). رابطه بین تسهیم دانش و خلاقیت در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه تربیت مدرس. فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱(۲)، ۳۱-۱۹. jks.atu.ac.ir/article_245.html
- سالدار، نگین و شهبازی، رحیم. (۱۴۰۲). مدل یابی معادلات ساختاری رابطه سواد رسانه‌ای و هوش هیجانی با سواد سلامت. مجله پی‌اورد سلامت، ۱۸(۲)، ۹۷-۱۱۰. <https://payavard.tums.ac.ir/article-1-7253-fa.html>
- سلوکی، هما، احمدی، سیدعبدالحمید، شجیع، رضا و هنری، حبیب. (۱۳۹۶). مقایسه میزان مصرف رسانه‌ای و سواد رسانه‌ای بین دانشجویان. فصلنامه علمی مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی، ۴(۴)، ۵۱-۴۳. https://sportmedia.journals.pnu.ac.ir/article_4128.html
- شجاعی، مهناز و امیرپور، مهناز. (۱۳۹۱). بررسی وضعیت سواد رسانه‌ای دانشجویان خراسان شمالی در جامعه اطلاعاتی. مجله مطالعات جامعه‌شناختی جوانان، ۷، ۴۳-۵۲.
- صفایی‌فخری، لیلا و شکروی، سمیه. (۱۴۰۰). رابطه فرهنگ سازمانی و تسهیم دانش در سازمان. هفتمین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت در علوم انسانی، تهران.
- صفی‌خانی، فریده، اولی‌پور، علیرضا، بیت‌سیاح، کریم. (۱۳۹۰). بررسی هوش هیجانی در دانشجویان رشته مدارک پزشکی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز. فصلنامه

- توسعه آموزش جندی‌شاپور، ۲، ۳۱-۲۴.
https://edj.ajums.ac.ir/article_90483.html
صمیعی، میترا. (۱۳۹۴). رسانه‌های اجتماعی و نقش آن در تبادل دانش بین متخصصان حفاظت
رقمی. *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۲(۴)، ۴۰-۲۱.
https://jks.atu.ac.ir/article_2365.html
طباطبایی‌نسب، سیدمحمد و باقری، هوشمند. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد
سازمانی با توجه به نقش میانجی سرمایه اجتماعی. *تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۹(۱)،
۸۲-۶۳.
عرضه، کیوان و سیدعامری، میرحسن. (۱۳۹۱). مدیریت دانش و مهارت‌های ارتباطی مدیران
سازمان تربیت‌بدنی ایران. *مجله مطالعات مدیریت ورزشی*، ۴(۱۳)، ۴۹-۶۳.
کمالی‌پور، مرجان، آزاد، محسن، اشکانی، نجمه و اسماعیل‌زاده، زینب. (۱۳۹۶). بررسی میزان
سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی دانشجویان. *اطلاع‌رسانی پزشکی نوین*، ۳(۱)، ۳۸-۴۵.
کوچک‌زاده، مهدی، سهرابی، زهره و مصدق‌راد، علیمحمد. (۱۳۹۴). رابطه هوش هیجانی با
مهارت‌های ارتباطی. *بیمارستان*، ۱۴(۳)، ۶۷-۹۴. <https://jhosp.tums.ac.ir/article-1-5520-fa.html>
مافی، لیلا و آصف‌زاده، سعید. (۱۳۹۳). ارتباط بین هوش هیجانی و مهارت ارتباطی پرستاران با
بیمار. *مجله دانشگاه علوم پزشکی قزوین*، ۱۸(۳)، ۴۰-۳۴.
مجردی، وحید، اسلامی، علی و جمال، سعید. (۱۳۹۳). بررسی وضعیت استفاده از شبکه‌های
اجتماعی مجازی بین دانشجویان استان خراسان شمالی، *فصلنامه دانش/انتظامی خراسان*
شمالی، ۱(۴)، ۸۵-۹۹.
مروتی، مرضیه و عرفان منش، محمدامین. (۱۳۹۴). کتابداران و سواد رسانه‌های اجتماعی. *تعامل*
انسان و اطلاعات، ۲(۳)، ۳۳-۴۲. <http://hii.khu.ac.ir/article-1-2516-fa.html>
همتی، حمیده و دهقان، منصور. (۱۴۰۱). پیش‌بینی سواد رسانه‌ای و سواد اطلاعاتی بر اساس
مدیریت دانش در بین دبیران مدارس متوسطه. *فصلنامه سواد تربیتی معلم*، ۱(۱)، ۴۱-
۵۸. https://journals.cfu.ac.ir/article_2139.html

References

- Aghababaei, R., & Rahimi, H. (2023). The mediating role of knowledge sharing in effect of innovative climate on teachers' innovative behaviors. *Strategic Management of Organizational Knowledge*, 6(2), 243-269. https://jkm.ihu.ac.ir/article_208123.html [In Persian]
Ajzen, I. (2006). Constructing a TPB questionnaire: Conceptual and methodological considerations. Retrieved from <http://people.umass.edu/ajzen/pdf/tpb.measurement.pdf> (accessed 18 Feb 2023).

- Akbar, A., Malik, A., & Warraich, N.F. (2023). Big five personality traits and knowledge sharing intentions of academic librarians. *The Journal of Academic Librarianship*, 49(2), 102632. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102632>
- Amirghodsi, S., & Bonyadi, A. (2018). Investigating the relationship between emotional intelligence, organizational commitment and job satisfaction of employees. *Strategic Studies in the Oil and Energy Industry*, 9(35), 105-134 <https://iieshrm.ir/article-1-308-fa.html> [In Persian]
- Amraei, M., Ashrafirizi, H., Papi, A., Bahrami, S., & Samoei, R. (2011). The relationship between emotional intelligence and communication skills of librarians in Isfahan University and Isfahan University of medical sciences. *Health Information Management*, 8(5), 12-24. https://him.mui.ac.ir/article_11117.html [In Persian]
- Anari, F., Asami, A., & Riahinia, N. (2013). Investigating the use of social networking tools in knowledge sharing. *Knowledge Studies*, 20, 9-21. [In Persian]
- Anbaraki, S., Jowkar, A. and Ebrahimi, S. (2018). Identifying incentives and disincentives factors effects on willingness to share knowledge in online scientific social networks. *Iranian Journal of Information Processing and Management*, 33(3), 967-988. [doi:10.35050/IJPM010.2018.037](https://doi.org/10.35050/IJPM010.2018.037)
- Ansari, A.H., & Malik, S. (2017). Ability-based emotional intelligence and knowledge sharing: The moderating role of trust in co-workers. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 47(2), 211-227. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-09-2016-0050>
- Apte, S., & Khandagle, A. (2016). Assess the relation between emotional intelligence and quality of life. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(4), 133-140. <http://doi.org/10.25215/0303.075>
- Arzeh, K., & Seyed-Aamiri, M. (2011). Knowledge management and communication skills of Iranian physical education organization managers. *Sports Management Studies*, 4(13), 49-63. [In Persian]
- Asemannasab, B., Gadami, M., & Azizabadi, F. (2022). The relationship between knowledge management and media literacy with the control of learning dimensions of media organizations. *Cultural Management*, 16(55), 71-85. <http://noo.rs/T86Ll> [In Persian]
- Ashrafirizi, H., Hssanzadeh, D., & Kazempour, Z. (2014). The rate of media and information literacy among Isfahan University of medical sciences' students. *Health Information Management*, 11(4), 424-434. https://him.mui.ac.ir/article_11319.html [In Persian]
- Babaei, A., & Mosadeghi, F. (2022). The relationship between information literacy and communication skills of teachers with academic self-efficacy with the moderating role of students' intelligence beliefs. *Management and Educational Perspective*, 4(2), 1-20. https://www.jmep.ir/article_147450.html [In Persian]
- Baradarntamadon, R., Ahmadi, S., Hosieni, M., & Mehrabian, F. (2014). The study of emotional intelligence in medical & dentistry. *Res Med Edu*, 6 (2), 1-10. <http://rme.gums.ac.ir/article-1-170-fa.html> [In Persian]
- Cui, Y. (2021). The role of emotional intelligence in workplace transparency and open communication. *Aggression and Violent Behavior*, Available online 15 March 2022. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2021.101602>
- Dehghan, M., Shabani, A., & Rajaepour, S. (2017). A study of relationship between knowledge sharing and self-efficacy. *Library and Information Science Research*, 7(2), 273-291. https://jm.um.ac.ir/article_32749.html [In Persian]
- Eiji, E., & Soleimani, N. (2016). Predicting students' media literacy based on their social intelligence and social capital. *Educational Leadership and Administration*, 11(4), 25-37. [In Persian]

- Eskandari, H., & Taghizadeh, A. (2016). Media literacy: Null curriculum in higher education. *Journal of Curriculum Technology*, 1(1), 1-17. https://jct.birjand.ac.ir/article_659.html [In Persian]
- Goh, S., & Lim, K. (2014). Perceived creativity: the role of emotional intelligence and knowledge sharing behavior. *Journal of Information & Knowledge Management*, 13(4), 1450037-1450046. <https://doi.org/10.1142/S0219649214500373>
- Habibi, A., & Adanvar, M. (2017). *Structural equation modeling and factor analysis*. Tehran: Jahad Daneshgahi. [In Persian]
- Hemati, H., & Dehghan, M. (2022). Prediction of media literacy and information literacy based on knowledge management. *Teacher Educational Literacy*, 1(1), 41-58. https://journals.cfu.ac.ir/article_2139.html [In Persian]
- Hess, J.D., & Bacigalupo, A. (2011). Enhancing decisions and decision-making processes through the application of emotional intelligence skills. *Management Decision*, 49(5), 710-721. <https://www.manajemenrumahsakit.net/wp-content/uploads/2012/09/EI-decision-making.pdf>
- Hojjati, A., & Nasiri, R. (2020). Investigating the relationship between knowledge management and emotional intelligence with organizational agility. *Journal of Administrative Studies and Researches*, 5, 60-74. [In Persian]
- Igbinovia, M., & Okuonghae, O. (2022). Emotional intelligence and abidance to COVID-19 preventive measures by librarians in Nigeria. *International Information and Library Review*, 54(2), 139-154. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10572317.2021.1885261>
- Jafarisirizi, M., Esmaili, A., Khodayari, R., Arabloo, J., & Faraji O. (2019). Relation between emotional intelligence and organizational citizenship behavior with work deviant behaviors. *JHOSP*, 18(2), 21-28. <https://jhosp.tums.ac.ir/article-1-5951-fa.html> [In Persian]
- Jahanipour, A., & Rahimi, H. (2021). The relationship between knowledge sharing and organizational citizenship behavior with organizational creativity in higher education. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 8(28), 21-47. https://jks.atu.ac.ir/article_12948.html [In Persian]
- Kamalipour, M., Azad, M., Ashkani, N., & Esmaeilzadeh, Z. (2017). Students' media literacy and information literacy. *JMIS*, 3(1), 38-45. [In Persian]
- Kapur, N., & Rawat, V. (2016). Professional dance in relation to quality of life, emotional intelligence and self-concept. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(3), 90-98. <https://ijip.in/wp-content/uploads/2019/02/18.01.046-20160302.pdf>
- Khan, D., & Ali, N. (2019). Knowledge sharing concept, attitude and influencing factors: A case with Indian academic librarians. *Journal of Information & Knowledge Management*, 18(3), 1950034. <http://dx.doi.org/10.1142/S0219649219500345>
- Kouchakzadeh, M., Sohrabi, Z., & Mosadeghrad, A. (2015). The relationship of emotional intelligence and its dimensions on communication skills. *JHOSP*, 14(3), 67-74. <https://jhosp.tums.ac.ir/article-1-5520-fa.html> [In Persian]
- Kulkarni, M., & Deshpande, N. (2012, August 11-17). Empowering library users to solve problems. IFLA world library and information congress, 78th IFLA general conference and assembly. Helsinki, Finland. <https://www.ifla.org/past-wlic/2012/203-kulkarni-en.pdf>
- Lin, H.F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. *International Journal of Manpower*, 28(3/4), 315-332. <https://doi.org/10.1108/01437720710755272>

- Maffei, L., & Asifzadeh, S. (2013). Relationship between emotional intelligence and communication skills of nurses with patients. *Journal of Qazvin University of Medical Sciences*, 18(3), 34-40.
- Mahmood, N., & Toker, A. (2021). Impact of emotional intelligence on knowledge sharing and knowledge hiding behavior. *Eurasian Journal of Management & Social Sciences*, 2(4), 9-29. <http://dx.doi.org/10.23918/ejmss.V2i4p8>
- Malik, S. (2021). Emotional intelligence and innovative work behavior in knowledge-intensive organizations: how tacit knowledge sharing acts as a mediator? *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 52(5), 650-669. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-09-2020-0158>
- Mojardi, V., Islami, A., & Jamal, S. (2014). Investigating the status of using virtual social networks among students of North Khorasan province. *North Khorasan Police Knowledge Quarterly*, 1 (4), 85-99.
- Morovati, M., & Erfanmanesh, M. (2015). Librarians and social media literacy. *Human Information Interaction*, 2 (3), 33-42. <http://hii.khu.ac.ir/article-1-2516-fa.html> [In Persian]
- Obermayer, N., Kövári, E., Szenteleki, C., & Toth, V. (2015). Exploring emotional intelligence trait enablers for knowledge sharing: An empirical study. *International Journal of Synergy and Research*, 4(1), 7-21. <http://dx.doi.org/10.17951/ijsr.2015.4.1.7>
- Radad, I. (2017). Survey about impact of communication skills of librarians of central library of Astan Quds Razavi on quality of services they provided. *Studies in Library and Information Science*, 9(21), 91-110. https://slis.scu.ac.ir/article_13539.html [In Persian]
- Raisi, P., Kalhor, R., & Azmal, M. (2009). Correlation of emotional intelligence with communication skills of managers. *Inflammatory Diseases*, 13(4), 21-37. [In Persian]
- Rezaian, A., & Koshtehgar, A. (2008). Examining the relationship between emotional intelligence and organizational commitment. *Management Message*, 11, 11-58. [In Persian]
- Safai-Fakhri, L., & Shukravi, S. (1400). *The relationship between organizational culture and knowledge sharing in the organization*. 7th National Conference on Management Studies in Human Sciences, Tehran. [In Persian]
- Safikhani, F., Olapur, A., & Bitsayyah, K. (2019). Surveying emotional intelligence of medical record students. *Educational Development of Jundishapur*, 1(2), 24-27. https://edj.ajums.ac.ir/article_90483.html [In Persian]
- Saldar, N., & Shahbazi, R. (2023). Structural equation modeling of the relationship between media literacy and emotional intelligence with health literacy. *Payavard Salamat*, 18(2), 97-110. <http://payavard.tums.ac.ir/article-1-7253-fa.html> [In Persian]
- Samiei, M. (2015). Social media and its role in knowledge exchange between digital preservation experts. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 2(4), 27-50. https://jks.atu.ac.ir/article_2365.html [In Persian]
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden, C.J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167-177. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(98\)00001-4](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00001-4)
- Shujaei, M., & Amirpour, M. (2012). Investigating the status of media literacy of students. *Sociological Studies of Youth*, 7, 43-52. [In Persian]
- Solouki, H., Ahmadi, S., Shajie, R., & Honari, H. (2017). The Comparison of media consumption and media literacy among ma students of media management, sport management and sport media management. *Communication*

- Management in Sport Media*, 4(4), 43-51. https://sportmedia.journals.pnu.ac.ir/article_4128.html [In Persian]
- Suhaimi, A., Marzuki, N., & Mustaffa, C.S. (2014). The relationship between emotional intelligence and interpersonal communication skills in disaster management context: A proposed framework. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 155(1), 110-114. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.265>
- Tabatabaeinasab, S., & Bagheri, H. (2017). Investigating the effect of emotional intelligence on organizational performance according to the mediating role of social capital. *Educational Management Research*, 9(1), 63-82. [In Persian]
- Taboli, H. (2013). Job satisfaction as a mediator in relationship between emotional intelligence and organizational commitment in employees Kerman universities. *Life Science Journal*, 10(1), 1-8.
- Taghizadeh, A., & Kia, A. (2014). Needs Assessment of media literacy education in schools. *Culture-Communication Studies*, 15(26), 79-104. [In Persian]
- Tajadini, U., Saadatnesab, R., & Soleimanijad, A. (2015). Qualitative investigation of Kerman public library librarians' approach to using social networks for knowledge sharing. *Library and Information Sciences*, 18(3), 135-156. https://lis.aqr-libjournal.ir/article_44468.html [In Persian]
- Tamta, V., & Rao, M. (2017). Linking emotional intelligence to knowledge sharing behavior: organizational justice and work engagement as mediators. *Global Business Review*, 18(6), 1580-1596. <https://doi.org/10.1177/0972150917713087>
- Tuan, L. (2016). The chain effect from human resource-based clinical governance through emotional intelligence and CSR to knowledge sharing. *Knowledge Management Research & Practice*, 14(1), 126-143. <https://link.springer.com/article/10.1057/kmrp.2014.23>
- Verma, E., & Singh, M. R. (2021). Role of emotional intelligence in stimulating knowledge sharing behavior in the organization. *Journalnx*, 7(9), 116-125.
- Zadboud, N. (2022). *Investigating the relationship between information literacy and communication skills with library anxiety among students* [Master's thesis, Azarbaijan Shahid Madani University]. [In Persian]
- Zare, F., & Kabiri, F. (2023). Investigating the effect of emotional intelligence on organizational commitment with the mediating role of knowledge sharing. *New Research Approaches in Management and Accounting*, 89, 326-345. <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/2004> [In Persian]
- Zare, S., Naseri-Jaahromi, R., Zeinalipoor, H., & Mohammadi, M. (2017). Examine the mediating role of accountability in the relationship between knowledge management and employee's communication. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 4(10), 1-20. https://jks.atu.ac.ir/article_8016.html [In Persian]
- Zarei, E., & Momeni, E. (2014). The Relationship between knowledge sharing and creativity among libraries' librarians. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 1(1), 19-31. jks.atu.ac.ir/article_245.html [In Persian]
- Zsigmond, T., & Mura, L. (2023). Emotional intelligence and knowledge sharing as key factors in business management - Evidence from Slovak. *Economics & Sociology*, 16(2), 248-264. https://www.economics-sociology.eu/files/15S_1375_Zsigmond_Mura.pdf

Reflective Thinking as a Predictor of Medical ESP Students' Information-Seeking Behavior

Majid Farahian 

Assistant Professor, Department of ELT, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran. E-mail: majid.farahian@gmail.com

Farshad Parhamnia * 

Corresponding Author, Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran. E-mail: Farshad.Parhamnia@iau.ac.ir

ABSTRACT

Reflective thinking is the process of using the mind to search for meaning, to understand phenomena, to make decisions, and to solve problems. Information retrieval behavior is a set of activities that a person performs to meet their information needs. One of the most important ways to optimize Information-seeking behavior is to use higher-order thinking, especially reflective thinking. This study aimed to predict information-seeking behavior of medical sciences students based on their reflective thinking in English for specific purposes (ESP) courses. The present study employed an applied research design using a survey method. The participants were 377 students from medical sciences of Kermanshah Medical University and Islamic Azad University Kermanshah branch. Two questionnaires were used: a researcher-made instrument to assess information-seeking behavior and another to measure reflective thinking perceptions among ESP students were employed. The reliability coefficients were .623 for the information-seeking behavior questionnaire and .864 for the reflective thinking scale. Data were analyzed using the sign test and multiple regression analysis with SPSS 23 software. The results revealed that the overall mean score for information seeking behavior was lower than the expected value (3) indicating that the ESP students did not demonstrate an acceptable level of such behavior. Similarly, the mean score for reflective thinking was also lower than the expected value (3), showing an unsatisfactory level of reflection among participants. In addition, the result of regression analysis results showed that there is a significant relationship between the two variables of reflective thinking and information-seeking behavior, confirming that reflective thinking could predict the latter. These findings highlight the importance of fostering reflective thinking among medical sciences students. This is particularly critical in ESP learning, where reflective thinking can significantly promote information-seeking strategies. Thus, policymakers and curriculum developers should prioritize promoting critical thinking to improve students' information-seeking behavior in medical ESP courses.

Keywords: effective thinking, information-seeking behavior, specialized language, medical students, Kermanshah

Cite this Article: Farahian, M., & Parhamnia, F. (2025). Reflective Thinking as a Predictor of Medical ESP Students' Information-Seeking Behavior. *Knowledge Retrieval and Semantic systems*, 12(44), 197-221. <https://doi.org/10.22054/jks.2020.51205.1307>



© 2016 by Allameh Tabataba'i University Press
Publisher: Allameh Tabataba'i University Press

1. Introduction

It seems that the type of information-seeking behavior of students can be effective in their learning of foreign languages because, according to the researchers' experience, many students believe that the only way to succeed in the English language course is to use the guidebook as the only source of information. Others go further and look for the meaning of words with the help of printed or electronic dictionaries. This is while they leave other useful information sources unused. Several educational factors, such as the lack of information-seeking behavior training by professors and psychological-individual factors such as the type of people's thinking levels and reflective thinking can affect this behavior. Considering that so far no study has been conducted on the simultaneous examination of reflective thinking and information-seeking behavior in the fields of medical sciences in the country, and taking into consideration the relationship between information-seeking behavior and reflective thinking, it is possible that high levels of reflective thinking, which is also problem-oriented, can improve the information-seeking behavior of students of the field of medical sciences. With such an approach, the purpose of this research was to predict information-seeking behavior based on the reflective thinking of medical science students in ESP courses.

2. Research Question (s)

Considering the theoretical background, three questions are formulated:

1. What level of information-seeking behavior do medical science students have in ESP courses?
2. What level of reflective thinking do medical science students have?
3. Is reflective thinking of medical science students a predictor of their information-seeking behavior in ESP courses?

3. Literature Review

As the researchers investigated, no study was found that directly deals with the relationship between reflective thinking and information-seeking behavior in ESP courses in the field of medical sciences. However, in recent decades, studies have been conducted on reflective thinking and information-seeking behavior inside and outside the country, which are aligned with some of the components of the current research. The results of Hariri and Bagherinejad (2012) showed that there was no significant relationship between critical thinking and

voluntary Internet search in the research community. Also, the study by Kerman Saravi, Navabi Rigi and Ebrahimi Tabas (2012) revealed that the average critical thinking ability of first-year, fourth-year nursing students and clinical nurses indicated that critical thinking ability was weak in all three studied groups. Rezaei et al. (2014) showed that the average scores of critical thinking of all students were weak. The research of Ghaebi and Amiri Pari (2015) showed that there is no significant relationship between critical thinking skills and students' information-seeking behavior on the web, and the level of critical thinking of students in colleges is the same, but their information-seeking behavior is different. Kavaroie, Momeni and Haji Zynolabedini (2016) showed that there is a positive and significant relationship between metacognitive strategies and the information-seeking behavior of faculty members. Tahmasebi Limoni and Ghiasi (2013) reported that there is a difference between the critical thinking of faculty members and the search for behavior; there was no significant relationship between their information. The study by Haghparast et al. (2016) again concluded that most graduate students had a score below and equal to the average level, and there was a relationship between some sub-components of critical thinking and information-seeking behavior.

4. Methodology

The present research method was a survey type in terms of the practical purpose. The statistical population of the research consists of 377 students of Kermanshah University of Medical Sciences and the Faculty of Medical Sciences of Islamic Azad University of Kermanshah, who have completed or were in the process of completing the ESP course. The data collection tool was done by using two questionnaires, including reflective thinking (Kember et al., 2000). The questionnaire has 16 items and 4 components, which include normal action, including four items, comprehension component with four items, reflection component with four items and critical thinking component with four items. This scale can assess reflective thinking in an ESP course. The second information-seeking behavior questionnaire was developed by the researchers. The researcher-made information-seeking behavior questionnaire with 16 items was general, which examines how people behave when searching for information in ESP courses. Cronbach's alpha coefficient was used to determine the

reliability of the questionnaires. The results of this test for the reflective thinking questionnaire were 0.864, and the information-seeking behavior questionnaire was 0.623. Data analysis was done using the sign test, and multiple regression using SPSS 23 software.

5. Results

The first question of the research inquired the level of information-seeking behavior of the ESP students. The results of the sign test showed that the average information-seeking behavior in general was 2.64. Comparing the score of information-seeking behavior with the average index (3) shows its significance. The z-score of the information-seeking behavior variable is equal to -144.18, which, according to its significance level ($\text{sig.} = 0.000$), indicates that the difference between the averages is statistically significant. Therefore, the first hypothesis of the study was accepted.

The second research question explored the level of reflective thinking of the ESP students. The results of the sign test showed that the average level of reflective thinking in general was 2.84. Comparing the reflective thinking level score with the average index (3) shows its significance. The z-score of the information-seeking behavior variable is equal to -5.585, which, according to its significance level ($\text{sig.} = 0.000$), indicates that the difference between the averages is statistically significant. Therefore, the second hypothesis was accepted.

The third research question investigated whether the reflective thinking of medical science students predicts their information-seeking behavior in ESP courses. The results of the multiple regression test showed that the obtained R-value is equal to 0.561. The R^2 coefficient shows that this variable was able to explain approximately 31% of the variance of information-seeking behavior. The standardized beta coefficient indicates that the habit variable ($\beta = -0.246$), understanding variable ($\beta = 0.283$), reflection variable ($\beta = 0.262$), and critical reflection variable ($\beta = 0.136$) explain the changes related to information seeking behavior by 0.24, 0.28, 0.26, and 0.13 percentage respectively. In addition, the results of the correlation coefficients showed that the habit variable as a predictor variable explains 7.07%, understanding 1.41%, reflection 1.18%, and critical reflection 2.25% of the variance of information5.

6. Conclusion

The results of the present study indicated that ESP students have a low level of reflective thinking and also the findings showed that reflective thinking is able to predict students' information seeking skill in ESP courses. It is very important to pay attention to high levels of thinking in medical students. This importance in the ESP course is double due to the necessity of learning foreign languages for these students. Furthermore, the information-seeking behavior of ESP students will be beneficial if they use reflective thinking more. Accordingly, it seems essential that policymakers and curriculum planners pay special attention to the further promotion of critical thinking and its role in ESP students' information-seeking behavior in ESP courses.



پیش‌بینی رفتار اطلاع‌یابی بر اساس تفکر تأملی دانشجویان حوزه علوم پزشکی در درس زبان تخصصی

مجید فرهیان

استادیار، گروه آموزش زبان انگلیسی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران. رایانامه: majid.farahian@gmail.com

فرشاد پرهام نیا*

نویسنده مسئول، استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران. رایانامه: Farshad.Parhamnia@iau.ac.ir

چکیده

تفکر تأملی فرایند استفاده از ذهن برای جستجوی معنا و درک پدیده‌ها، تصمیم‌گیری و قضاوت در جهت حل مشکل است. رفتار اطلاع‌یابی نیز مجموعه فعالیت‌هایی است که یک فرد برای رفع نیاز اطلاعاتی خود انجام می‌دهد. یکی از مهم‌ترین روش‌ها برای بهینه‌سازی رفتار اطلاع‌یابی استفاده از تفکر سطوح بالا بالأخص تفکر تأملی است. این پژوهش با هدف پیش‌بینی رفتار اطلاع‌یابی بر اساس تفکر تأملی دانشجویان حوزه علوم پزشکی در درس زبان انگلیسی تخصصی بود. روش پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی از نوع پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش شامل ۳۷۷ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی و دانشکده علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه بودند. جهت گردآوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه شامل تفکر تأملی و پرسش‌نامه محقق‌ساخته رفتار اطلاع‌یابی استفاده شد. داده‌ها با استفاده از آزمون نشانه و رگرسیون چندگانه به کمک نرم‌افزار اسپاس نسخه ۲۳ انجام شد. یافته‌ها نشان داد که میانگین کلی تفکر تأملی و رفتار اطلاع‌یابی پایین‌تر از میانگین نظری (۳) بود. این وضعیت حاکی از آن داشت که دانشجویان در وضعیت نامناسبی از تفکر تأملی و رفتار اطلاع‌یابی قرار داشتند. در ضمن نتایج رگرسیون نشان داد که بین دو متغیر تفکر تأملی و رفتار اطلاع‌یابی رابطه معناداری وجود دارد و متغیرهای پیش‌بین تفکر تأملی توانستند واریانس رفتار اطلاع‌یابی را به‌صورت معناداری پیش‌بینی کنند. توجه به سطوح عالی تفکر در دانشجویان حوزه پزشکی از اهمیت زیادی برخوردار است. این اهمیت در درس زبان تخصصی با توجه به ضرورت فراگیری زبان‌های خارجی دوجندان است. با توجه به یافته‌ها رفتار اطلاع‌یابی در درس زبان تخصصی در این دانشجویان در صورتی سودبخش می‌بود که از تفکر تأملی بهره می‌گرفتند. با این رویکرد، ضروری به نظر می‌رسد که برنامه‌ریزان درسی و آموزشی به ارتقای تفکر نقادانه و نقش آن در رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان در درس زبان تخصصی توجه ویژه‌ای داشته باشند.

کلیدواژه‌ها: تفکر تأملی، رفتار اطلاع‌یابی، زبان تخصصی، دانشجویان علوم پزشکی، کرمانشاه

استناد به این مقاله: فرهیان، مجید، و پرهام نیا، فرشاد. (۱۴۰۴). پیش‌بینی رفتار اطلاع‌یابی بر اساس تفکر تأملی دانشجویان حوزه علوم پزشکی در درس زبان تخصصی. *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۱۲(۴۴)، ۱۹۷-۲۲۱.

<https://doi.org/10.22054/jks.2020.51205.1307>



مقدمه

رفتارهای آدمی از انگیزه‌ها و نیازهای خاص و درعین حال همگانی سرچشمه می‌گیرند. نیازهای اطلاعاتی ممکن است زاده انگیزه‌های انسانی، رشد جسمی و ذهنی، شرایط محیطی و تحصیلی باشند. نیاز اطلاعاتی مفهومی ذهنی و نسبی است که فقط در درون ذهن فرد تجربه می‌شود. چنانچه از نظر شخص، نیاز فزاینده‌ای به رفع عدم اطمینان و رسیدن به مقصود وجود داشته باشد، مسئله در ذهن آگاه وی ظهور بیشتری می‌یابد و به نیاز اطلاعاتی تبدیل می‌شود (عینی، ۱۳۸۴). به بیان دیگر، فرد پس از وجود تردید در خود فعالیت‌هایی را در جهت رفع نیازهای اطلاعاتی‌اش انجام می‌دهد. این رفتار که مستلزم گردآوری، دریافت و انتقال اطلاعات است رفتار اطلاع‌یابی نام دارد که یکی از مهم‌ترین خصوصیات انسان است (نعیمی و همکاران، ۱۳۹۷، Gordon et al., 2022) که دربرگیرنده اهداف جستجوی اطلاعات، ابزار جستجو، روش جستجو، نوع اطلاعات موردنظر و عوامل مؤثر بر این اطلاعات است (مجیدی و شاکریان، ۱۳۹۵). از نقطه نظر تلاچی (۱۳۷۵)، هدف رفتار اطلاع‌یابی پاسخ به این پرسش‌ها است: شخص برای یافتن نیازهای اطلاعاتی خود چه می‌کند؟ چگونه منابع اطلاعاتی را انتخاب و آن‌ها را جستجو می‌کند؟ چگونه به آن‌ها دسترسی می‌یابد؟ چه عواملی بر این رفتار او تأثیر می‌گذارد؟ (نقل در نوکاریزی و داورپناه، ۱۳۸۵). با این وجود یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در رفتار اطلاع‌جویی، فرد جستجوکننده و خصوصیات خاص او است که بر روی راهبردهای جستجو و رفتار کلی اطلاع‌یابی تأثیرگذار است. این خصوصیات شامل خصوصیات جمعیت‌شناختی و روان‌شناختی است (Malliari et al., 2011). در این میان رفتارها بسیار متأثر از جنبه‌های شناختی و رفتار فردی است. پژوهشگران مانند اینگورسن^۱ (۱۹۹۶) معتقدند که فرایند اطلاع‌یابی با عوامل شناختی، همچون تفکر، قوه ادراک، حافظه، تشخیص، یادگیری و حل مسئله ارتباط دارد (نقل در نوروزی چاکلی، ۱۳۸۵؛ پرهام نیا و فرهیان، ۲۰۲۳؛ Parissi et al., 2023). از آنجایی که شناخت کاربران، اطلاعات و نیازهای آن‌ها برای مؤسسات آموزشی ضروری است، این مؤسسات باید رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان را تحلیل نموده و در جهت بهبود یا اصلاح آن اقدام کنند. به نظر می‌رسد بررسی این رفتار در دانشجویان حوزه علوم

1. Ingwersen, P.

پزشکی از اهمیت بیشتری برخوردار باشد، زیرا هرروز حجم عظیمی از اطلاعات در شکل‌های متفاوت در خصوص مسائل پزشکی نشر پیدا می‌کند و این دسته از دانشجویان که نقش برجسته‌ای در سلامتی انسان‌ها پیدا خواهند کرد نیاز به اطلاعات سریع، صحیح و دقیق دارند (ریاحی، ۱۳۹۶). از طرف دیگر، مارچونی^۱ (۱۹۹۵) بیان می‌کند رفتار اطلاع‌یابی صرفاً از یک نوع تفکر سطحی در افراد نشئت نمی‌گیرد و مراحل بالای تفکر در آن نقش دارد تا آنجایی که رفتار اطلاع‌یابی رفتاری مسئله محور تلقی می‌شود (نقل در معصومی‌راد، ۱۳۹۵). با این رویکرد، به نظر می‌رسد نوع رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان می‌تواند در فراگیری درس زبان‌های خارجی آن‌ها تأثیرگذار باشد، زیرا با توجه به تجربه مؤلفین، بسیاری از دانشجویان تنها راهکارهای موفقیت در درس زبان انگلیسی را بهره‌گیری از کتاب راهنما به عنوان منبع تنها اطلاعاتی می‌دانند. عده‌ای دیگر پا را فراتر گذاشته و با کمک فرهنگ لغت‌های چاپی و یا الکترونیکی معنای لغات را جستجو می‌کنند. این در حالی است که منابع اطلاعاتی سودمند دیگر را بدون استفاده می‌گذارند. عوامل متعددی آموزشی مانند عدم آموزش رفتار اطلاع‌یابی از طرف اساتید و عوامل روانشناختی-فردی مانند نوع سطوح تفکر افراد و تفکر تأملی می‌توانند بر این رفتار تأثیرگذار باشند.

تفکر تأملی به عنوان عملی تعریف شده که بر توجه دقیق، صبورانه و فعال باورها یا اشکال تصور شده از دانش در زمینه‌ای که این باورها را تأیید کند استوار شده است (McLeod, 1933; Dewey, 2015; et al.). توجه فعال و مداوم و دقیق به هر عقیده یا دانش اعتقاد یا دانش موردنظر با توجه به مدارک و شواهد در دسترس (Avarzamani & Farahian, 2019)، فردی که از تفکر تأملی بهره می‌گیرد به شکل نقادانه اعمال خود را زیر نظر می‌گیرد و در تلاش است تا عملکرد خود را بهبود بخشد (Kong et al., 2020). عمل تأملی نقطه مقابل عمل آنی و فاقد تأمل است و به عملی عمل آنی گفته می‌شود که بر مبنای خطا و آزمایش باشد و نشئت گرفته از اصول غریزی است (Griffiths, 2000). تفکر تأملی آن گونه که کمبر و همکاران^۲ (۲۰۰۰) اشاره می‌کنند، چهار مؤلفه دارد: اولین مؤلفه عمل عادی است. این عمل با توجه به این که همیشه استفاده شده تبدیل به یک فعالیت خودکار شده است. دومین مؤلفه فهم (فهمیدن) است که در آن فرد بدون ارزشیابی دانش موجود از آن استفاده می‌کند. تأمل یا تفکر به عنوان عامل سوم عملی است که به صورت دقیق و فعال

1. Marchionini, G.

2. Kember et al.

هر آنچه را که مطرح می‌شود ارزیابی می‌کند. مؤلفه چهارم، تفکر انتقادی است که فرد نقادانه و آگاهانه به بررسی اعمالش می‌پردازد و شیوه مرسوم انجام آن‌ها را مورد پرسش قرار می‌دهد (Kember et al., 2000). گریفیث چنین اظهار داشت که تأمل در اینجا به معنای بازگشت به افکار و خاطرات درباره یک موضوع، تفکر هوشیارانه توأم با در نظر گرفتن تمام جوانب و زمینه آن واقعه و درنهایت تلاش برای یافتن راه‌حلی جدید جهت ایجاد تغییر در آن موقعیت است (نقل در کریمی مونقی و صادق نژاد، ۱۳۹۲). از تفکر انتقادی به‌عنوان حلقه مفقوده برنامه‌های درسی دانشگاهی یاد شده است (اطه‌ری و همکاران، ۱۳۹۰). همان‌طور که اشاره شد تفکر تأملی دانشجویان به‌ویژه دانشجویان علوم پزشکی از اهمیت بالایی برخوردار است. اهمیت سطوح بالای تفکر تا آنجا است که برخی از صاحب‌نظران مانند مایرز^۱ آن را هدف عمده تحصیلات دانشگاهی دانسته‌اند (قریب و همکاران، ۱۳۸۸). در زمینه رفتار اطلاع‌یابی نیز ادبیات پژوهش به این موضوع اشاره دارد که تفکر انتقادی به افراد که از طریق منابع دیجیتالی و یا غیر دیجیتالی استفاده می‌کنند، کمک می‌کند تا سؤال پژوهش خود را در یک چارچوب منظم قرار دهند و بر این اساس اسناد و منابع موردنیاز را جستجو کنند (Tahmasebi Limoni & Ghiasi, 2013) و فردی که دارای تفکر انتقادی است قادر است نسبت به فردی که این مهارت را ندارد اطلاعات را دقیق‌تر جستجو کند (Haghparsat et al., 2016). در این راستا اندرسن^۲ (۲۰۲۱) هم بیان می‌کند که تفکر عالی می‌تواند نقش اساسی در سواد اطلاعاتی داشته باشد.

پیشینه پژوهش

طی بررسی‌های به‌عمل‌آمده، پیشینه‌ای که به شکل مستقیم به رابطه تفکر تأملی با رفتار اطلاع‌جویی در درس زبان تخصصی در حوزه علوم پزشکی پرداخته باشد، یافت نشد. ولی در دهه‌ها اخیر پژوهش‌هایی در خصوص تفکر تأملی و رفتار اطلاع‌یابی در داخل و خارج از کشور انجام شده است که با برخی از مؤلفه‌های پژوهش حاضر قرابتی دارند. همچنین با توجه به محدودیت دست‌نوشته فقط به برخی از این پژوهش‌ها اشاره می‌شود.

حریری و باقری‌نژاد (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی تفکر انتقادی دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی در سال ۱۳۸۹ پرداختند. نتایج

1. Mayers

2. Andersson, L.

این پژوهش نشان داد که بین تفکر انتقادی و متغیرهای جمعیت‌شناختی مقطع تحصیلی و رشته رابطه معناداری وجود دارد. در بین ابعاد تفکر انتقادی، تنها در بُعد استنباط، بین دو مقطع تفاوت معنادار مشاهده شد و مقطع کارشناسی ارشد میانگین بالاتری نسبت به سایر مقاطع داشت. به‌طور کلی نتایج این پژوهش حاکی از ضعف تفکر انتقادی دانشجویان مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد در تمامی ابعاد بود. همچنین در مطالعه‌ای دیگر حریری و باقری‌نژاد (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی تحلیل رابطه انگیزش و تفکر انتقادی با کاوش اینترنتی ارادی در بین دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مازندران پرداختند. نتایج حاکی از عدم وجود رابطه معنادار بین تفکر انتقادی و کاوش اینترنتی ارادی در جامعه پژوهش بود، اما فرضیه وجود رابطه معنادار بین انگیزش و کاوش اینترنتی ارادی تأیید شد. سطح تفکر انتقادی ضعیف، میانگین نمره انگیزش بالاتر از حد میانی و میانگین امتیاز کاوش اینترنتی ارادی در حد متوسط بود. بررسی رابطه متغیرهای پژوهش با متغیرهای جمعیت‌شناختی نشان داد بین سه متغیر تفکر انتقادی، انگیزش یادگیری و کاوش اینترنتی ارادی و مقطع تحصیلی و رشته رابطه معنادار وجود دارد. همچنین در مطالعه کرمان ساروی و همکاران (۱۳۹۰) که به بررسی سطح مهارت‌های تفکر انتقادی در دانشجویان و دانش‌آموختگان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی زاهدان پرداختند، نتایج حاکی از آن داشت که میانگین توانایی تفکر انتقادی دانشجویان پرستاری سال اول، سال چهارم و پرستاران بالینی بیانگر ضعیف بودن توانایی تفکر انتقادی در هر سه گروه مورد مطالعه بود. همچنین میانگین امتیازات توانایی تشخیص پیش‌فرض‌ها، تعبیر و تفسیر دانشجویان پرستاری سال آخر به‌طور معناداری بیشتر از دانشجویان سال اول و پرستاران بالینی بود؛ اما از نظر توانایی استنباط و استنتاج بین سه گروه تفاوت معناداری وجود نداشت. شیخ‌مونس و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی مهارت‌های تفکر انتقادی در دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد هیچ کدام از حوزه‌های تفکر انتقادی با جنسیت و وضعیت تأهل و مقطع تحصیلی مرتبط نبود. همچنین تفکر نقادانه در دانشجویان پزشکی طی سال‌های تحصیل در دانشگاه پرورش نیافته است. در این راستا، رضایی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی به ارزیابی مهارت تفکر انتقادی دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی مازندران پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد میانگین نمرات تفکر انتقادی تمامی دانشجویان در حد ضعیف بوده است. از حیطه‌های

موردبررسی، بیشترین توانایی دانشجویان در حیطه ارزشیابی دلایل و ضعیف‌ترین آن در حیطه استنباط بوده است. بااین‌وجود نتایج حاصل از این مطالعه، مبین پایین بودن نمره تفکر انتقادی دانشجویان پرستاری است.

غائبی و امیری پری (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی رابطه بین رفتار اطلاع‌یابی در وب و تفکر انتقادی مطالعه موردی: دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا (س) پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد رابطه معناداری بین مهارت‌های تفکر انتقادی و رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان در وب وجود ندارد و سطح تفکر انتقادی دانشجویان در دانشکده‌ها یکسان، اما رفتار اطلاع‌یابی آن‌ها متفاوت است. نتایج دیگر پژوهش این بود که دانشجویان به میزان زیادی از اینترنت/وب استفاده می‌کنند و در فرایند اطلاع‌یابی خود، فعالیت‌های متنوعی را به کار می‌گیرند. همچنین میانگین مهارت‌های تفکر انتقادی نشان از ضعف این مهارت دارد. کواریوی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی رابطه راهبردهای شناختی و فراشناختی با رفتار اطلاع‌جویی پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین این دو وجود ندارد. بین راهبردهای فراشناختی با رفتار اطلاع‌جویی اعضای هیئت‌علمی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این بدان معناست که با افزایش راهبردهای فراشناختی اعضای هیئت‌علمی، رفتار اطلاع‌جویی آن‌ها نیز افزایش پیدا می‌کند؛ بنابراین پرسش اصلی پژوهش در شاخص راهبردهای شناختی رد شد اما در شاخص راهبردهای فراشناختی تأیید شد. به عبارتی، بین راهبردهای شناختی با رفتار اطلاع‌جویی اعضای هیئت‌علمی رابطه معناداری وجود ندارد درحالی‌که بین راهبردهای فراشناختی و رفتار اطلاع‌جویی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. حسینی‌لر و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی تأثیر الگوی تفکر تأملی بر اطمینان از تصمیم‌شغلی و تفکر تأملی دانشجویان فرهنگیان اهواز پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد الگوی تفکر تأملی، اطمینان از تصمیم‌گیری شغلی و تفکر تأملی را در گروه آزمایش بهبود داده است. تحلیل مرحله پیگیری هم حاکی از پایدار بودن این اثرات بود. طهماسبی لیمونی و قیاسی^۱ (۲۰۱۳) در پژوهشی به تأثیر تفکر انتقادی بر رفتار اطلاع‌یابی اطلاعات اعضای هیئت‌علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد بین تفکر انتقادی اعضای هیئت‌علمی و جستجوی رفتار اطلاعاتی آنان رابطه معناداری وجود نداشت. حق‌پرست و همکاران^۲ (۲۰۱۴) به بررسی ارتباط تفکر انتقادی و

1. Tahmasebi Limoni & Ghiasi

2. Haghparast et al.

رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی پرداختند. مطابق گزارش این پژوهشگران، دانشجویان از سطح تفکر انتقادی بالایی برخوردار نبودند و اکثر آن‌ها امتیازی پایین‌تر و برابر با سطح متوسط داشتند. در ضمن ارتباط بین دو مؤلفه تفکر انتقادی و رفتار اطلاع‌یابی مشاهده شد. حق‌پرست و همکاران (۲۰۱۶) مجدداً به این نتیجه رسیدند که اکثر دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی امتیازی پایین‌تر و برابر با سطح متوسط داشتند و بین بعضی از زیرمؤلفه‌های تفکر انتقادی و رفتار اطلاع‌یابی ارتباط وجود داشت.

نظر به اینکه تاکنون مطالعه‌ای به بررسی هم‌زمان تفکر تأملی و رفتار اطلاع‌یابی در حوزه‌های علوم پزشکی در کشور نپرداخته است و از طرفی نیز با توجه به ارتباط رفتار اطلاع‌یابی با تفکر تأملی، ممکن است سطوح بالای تفکر تأملی که مسئله محور نیز هست بتواند رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان حوزه علوم پزشکی را پیش‌بینی کند. با چنین رویکردی هدف از انجام این پژوهش پیش‌بینی رفتار اطلاع‌یابی بر اساس تفکر تأملی دانشجویان حوزه علوم پزشکی در درس زبان تخصصی بود. بدین منظور با در نظر گرفتن مبانی نظری موجود به سه سؤال پاسخ داده می‌شود که عبارت‌اند از:

۱. دانشجویان حوزه علوم پزشکی از چه سطحی از رفتار اطلاع‌یابی در درس زبان تخصصی برخوردار هستند؟
۲. دانشجویان حوزه علوم پزشکی از چه سطحی از تفکر تأملی برخوردار هستند؟
۳. آیا تفکر تأملی دانشجویان حوزه علوم پزشکی پیش‌بینی کننده رفتار اطلاع‌یابی آن‌ها در درس زبان تخصصی هست؟

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش شامل تعداد ۳۷۷ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه و دانشکده علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه تشکیل می‌دهند که زبان تخصصی را گذرانده و یا در حال گذراندن آن بودند. ابزار گردآوری داده‌ها با استفاده از دو پرسش‌نامه شامل تفکر تأملی و دومین پرسش‌نامه رفتار اطلاع‌یابی محقق ساخته انجام شد. در این مطالعه جهت پرسش‌نامه تفکر تأملی از ترجمه پرسش‌نامه کمبر و همکاران (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسش‌نامه با ۱۶ سؤال و دارای ۴ مؤلفه است که عمل عادی دربرگیرنده چهار سؤال، مؤلفه فهم (فهمیدن) چهار سؤال، مؤلفه تأمل با چهار سؤال و مؤلفه تفکر انتقادی

پیش‌بینی رفتار اطلاع‌یابی بر اساس تفکر تأملی ... | فرهیان و پرهام نیا | ۲۰۹

چهار سؤال را شامل می‌شود. این ابزار می‌تواند تفکر تأملی را در درسی خاص ارزیابی کند. پرسش‌نامه محقق‌ساخته رفتار اطلاع‌یابی با ۱۶ سؤال به‌صورت کلی و بدون ابعاد بود که چگونگی رفتار افراد را در هنگام جستجوی اطلاعات در زبان انگلیسی تخصصی بررسی می‌کند. این پرسش‌نامه بر اساس مبانی نظری مرتبط با موضوع تدوین شد و به‌صورت پیل لیکرت (خیلی کم تا خیلی زیاد) بود. زمان شروع مطالعه از تابستان ۱۳۹۸ شروع و گردآوری داده‌ها در نیمسال اول ۹۹-۱۳۹۸ بود. روش کار به این صورت بود که به دانشجویان توضیح داده شد که شرکت در مطالعه اجباری نیست و می‌توانند در هر زمان که تمایل داشته باشند از آن خارج شوند. جهت تعیین روایی صوری پرسش‌نامه تفکر تأملی و رفتار اطلاع‌یابی در اختیار سه نفر از اعضای هیئت‌علمی زبان تخصصی علوم پزشکی و علم اطلاعات و دانش‌شناسی قرار گرفتند. حاصل نظرات گردآوری‌شده این افراد، نشان‌دهنده این بود که پرسش‌نامه‌ها از روایی مناسب برخوردار بودند. جهت تعیین پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. برابر با گزارش مطالعه تویسرکانی‌راوری و همکاران (۱۳۹۴)، پایایی این پرسش‌نامه، ۰/۷۳ است. در پژوهش حاضر نیز مقدار پایایی پرسش‌نامه تفکر تأملی برابر ۰/۸۶۴ و پرسش‌نامه رفتار اطلاع‌یابی ۰/۶۲۳ بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون نشانه تک گروهی و رگرسیون چندگانه و به کمک نرم‌افزار اسپاس نسخه ۲۳ انجام شد. در ضمن برای تحلیل داده‌ها رگرسیون چندگانه از Log10 نمرات استفاده شد.

یافته‌ها

بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان داد از ۳۷۷ نفری که در این پژوهش شرکت کردند. تعداد ۱۶۵ نفر زن معادل ۴۳/۸ درصد زن و تعداد ۲۱۲ معادل ۵۶/۲ درصد مرد بودند. در پاسخ به سؤال اول پژوهش که مطرح می‌کرد دانشجویان حوزه علوم پزشکی از چه سطحی از رفتار اطلاع‌یابی در درس زبان تخصصی برخوردار هستند از آزمون نشانه استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. وضعیت رفتار اطلاع‌یابی با استفاده از آزمون نشانه

آمار توصیفی		میانگین = ۳		آمار استنباطی	
انحراف	میانگین	میانگین	میانگین	میانگین	میانگین
خرد	مقیاس‌ها	میانگین	میانگین	میانگین	میانگین
۲/۶۴	۰/۲۰۲	۱۰	۳۶۰	۷	-۱۸/۱۴۴
۰/۰۰۰					

طبق داده‌های جدول ۱، میانگین رفتار اطلاع‌یابی به‌طور کلی برابر ۲/۶۴ به دست آمد. مقایسه نمره رفتار اطلاع‌یابی با شاخص میانگین (۳) نشان از معناداری آن می‌دهد. نمره Z متغیر رفتار اطلاع‌یابی برابر با ۱۸/۱۴۴- است که با توجه به سطح معناداری آن ($\text{sig.}=0/000$) حاکی از آن است که تفاوت بین میانگین از نظر آماری معنادار هست ($P<0.05$)؛ بنابراین فرض پژوهش پذیرفته شد و فرض خلاف رد می‌شود. به عبارت دیگر بین میانگین نمره رفتار اطلاع‌یابی با شاخص میانگین (۳) تفاوت معنادار وجود دارد و این بدان معنی است سطح رفتار اطلاع‌یابی در سطح پایین‌تر از شاخص میانگین نظری است و نشان‌دهنده آن است که دانشجویان از لحاظ رفتار اطلاع‌یابی از وضعیت مناسبی برخوردار نیستند.

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش یعنی دانشجویان حوزه علوم پزشکی از چه سطحی از تفکر تأملی برخوردار هستند. جهت پاسخ به این سؤال مجدداً از آزمون نشانه استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. وضعیت سطح تفکر تأملی با استفاده از آزمون نشانه

آمار توصیفی		میانگین=۳		آمار استنباطی	
انحراف	میانگین	میانگین	میانگین	میانگین	میانگین
خرد	مقیاس‌ها	فرآوانی نمرات	فرآوانی نمرات	فرآوانی نمرات	فرآوانی نمرات
معیار	میانگین	کمتر از میانگین	بیشتر از میانگین	نمرات برابر با میانگین	نمره Z
۲/۸۴	۰/۳۱۲	۹۶	۲۳۵	۴۶	۵/۵۸۵-
سطح تفکر تأملی					۰/۰۰۰

طبق داده‌های جدول ۲، میانگین سطح تفکر تأملی به‌طور کلی برابر ۲/۸۴ به دست آمد. مقایسه نمره سطح تفکر تأملی با شاخص میانگین (۳) نشان از معناداری آن می‌دهد. نمره Z متغیر رفتار اطلاع‌یابی برابر با ۵/۵۸۵- است که با توجه به سطح معناداری آن ($\text{sig.}=0/000$) حاکی از آن است که تفاوت بین میانگین از نظر آماری معنادار هست ($P<0.05$)؛ بنابراین فرض پژوهش پذیرفته شد و فرض خلاف رد می‌شود. به عبارت دیگر بین میانگین نمره سطح تفکر تأملی با شاخص میانگین (۳) تفاوت معنادار وجود دارد و این بدان معنی است سطح تفکر تأملی در سطح پایین‌تر از شاخص میانگین نظری است و نشان‌دهنده آن است که دانشجویان از لحاظ سطح تفکر تأملی از وضعیت مناسبی برخوردار نیستند.

در پاسخ به سؤال سوم پژوهش یعنی آیا تفکر تأملی دانشجویان حوزه علوم پزشکی پیش‌بینی‌کننده رفتار اطلاع‌یابی آن‌ها در درس زبان تخصصی هست؟ به منظور تعیین دقیق

تأثیر و نیز تشخیص سهم هر کدام از خرده مقیاس‌ها از تحلیل رگرسیون چند گانه استفاده شد. نتایج این بررسی در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. ضریب معادله پیش‌بینی رفتار اطلاع‌یابی با استفاده از متغیرهای پیش‌بین

مدل	B	خطای استاندارد	Beta	t	سطح معناداری	همبستگی مرتبه صفر	همبستگی تفکیکی مرتبه دوم	همبستگی نیمه تفکیکی
مقدار	۰/۳۶۴	۰/۰۱۷		۲۱/۲۴۱	۰/۰۰۰			
عادت	-۰/۱۶۵	۰/۰۳۱	-۰/۲۴۶	-۵/۳۱۶	۰/۰۰۰	-۰/۰۵۶	-۰/۲۶۶	-۰/۲۲۸
فهم	۰/۱۰۴	۰/۰۴۵	۰/۲۸۳	۲/۳۰۴	۰/۰۲۲	۰/۰۵۳	۰/۱۱۹	۰/۰۹۹
تأمل	۰/۰۹۴	۰/۰۴۴	۰/۲۶۲	۲/۱۲۳	۰/۰۳۴	۰/۰۴۹۶	۰/۱۰۹	۰/۰۹۱
تأمل انتقادی	۰/۱۰۳	۰/۰۳۵	۰/۱۳۶	۲/۹۳۵	۰/۰۰۴	۰/۲۱۳	۰/۱۵۰	۰/۱۲۶
Adj.R ² = ۰/۵۶۱ R =								
F = ۰/۳۱۵ R ² =								
Sig. = ۰/۰۰۰								
۴۲/۷۷۵								

مطابق جدول ۳، مقدار R به دست آمده برابر ۰/۵۶۱ است؛ یعنی همبستگی پیرسون بین مقادیر پیش‌بینی شده و مقدار واقعی متغیر وابسته تقریباً ۰/۵۶ است. ضریب R^2 نشان می‌دهد که این متغیر توانست تقریباً ۳۱ درصد از واریانس رفتار اطلاع‌یابی را تبیین کند. همچنین تحلیل واریانس نشان داد، مقدار F مشاهده برابر با ۴۲/۷۷۵ است و $P < ۰/۰۵$ نشان می‌دهد که در سطح ۰/۰۵ معنادار است. از طرفی ضریب معادله نیز نشان داد که در سطح آلفای ۰/۰۵ می‌تواند واریانس رفتار اطلاع‌یابی را به صورت معناداری تبیین کنند. ضریب بتای استاندارد شده نشان داد که متغیر عادت ($\beta = -۰/۲۴۶$ و $t = -۵/۳۱۶$)، متغیر فهم ($\beta = ۰/۲۸۳$ و $t = ۲/۳۰۴$)، متغیر تأمل ($\beta = ۰/۲۶۲$ و $t = ۲/۱۲۳$) و متغیر تأمل انتقادی ($\beta = -۰/۱۳۶$ و $t = ۲/۹۳۵$) به ترتیب ۰/۲۴، ۰/۲۸، ۰/۲۶ و ۰/۱۳ درصد از واریانس رفتار اطلاع‌یابی را تبیین می‌کنند. همچنین نتایج ضرایب همبستگی سهمی نشان داد متغیر عادت به عنوان یک متغیر پیش‌بین، ۷/۰۷ درصد، فهم ۱/۴۱، تأمل ۱/۱۸ و تأمل انتقادی ۲/۲۵ درصد از واریانس رفتار اطلاع‌یابی را تبیین می‌کنند. به طور کلی این وضعیت در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. ضریب معادله پیش‌بینی رفتار اطلاع‌یابی با استفاده از متغیر پیش‌بین

مدل	B	خطای استاندارد	Beta	t	سطح معناداری	همبستگی مرتبه صفر	همبستگی تفکیکی مرتبه دوم	همبستگی نیمه تفکیکی
مقدار	۰/۴۹۶	۰/۰۰۸		۵۸/۶۰۳	۹/۰۰۰			
تفکر تأملی	۰/۲۱۴	۰/۰۲۴	۰/۴۲۵	۹/۰۸۰	۰/۰۰۰	۰/۴۲۵	۰/۴۲۵	۰/۴۲۵
$\text{Adj. } R^2 = ۰/۴۲۵$ $F = ۰/۱۸۰$ $R^2 =$ $\text{Sig.} = ۰/۰۰۰$ $۸۲/۴۵۰$								

مطابق جدول ۴، مقدار R به دست آمده برابر $۰/۴۲۵$ است؛ یعنی همبستگی پیرسون بین مقادیر پیش‌بینی شده و مقدار واقعی متغیر وابسته تقریباً $۰/۴۲$ است. ضریب R^2 نشان می‌دهد که این متغیر توانست تقریباً ۱۸ درصد از واریانس رفتار اطلاع‌یابی را تبیین کند. همچنین تحلیل واریانس نشان داد، مقدار F مشاهده برابر با $۸۲/۴۵۰$ است و $P < ۰/۰۵$ نشان می‌دهد که در سطح $۰/۰۵$ معنادار است. از طرفی ضریب معادله نیز نشان داد که در سطح آلفای $۰/۰۵$ می‌تواند واریانس رفتار اطلاع‌یابی را به صورت معناداری تبیین کنند. ضریب بتای استاندارد شده نشان‌دهنده این است که متغیر سطح تفکر تأملی ($\beta = -۰/۴۲۵$ و $t = ۹/۰۸۰$) که $۰/۴۲$ درصد از واریانس رفتار اطلاع‌یابی را تبیین کند. همچنین نتیجه ضریب همبستگی سهمی نشان داد متغیر تفکر تأملی عنوان یک متغیر پیش‌بین، $۱۸/۶$ درصد از واریانس رفتار اطلاع‌یابی را تبیین می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف کلی پژوهش حاضر، پیش‌بینی رفتار اطلاع‌یابی بر اساس تفکر تأملی دانشجویان حوزه علوم پزشکی شهر کرمانشاه در درس زبان تخصصی بود. پژوهش‌های اندکی در خصوص تفکر تأملی در کشور انجام شده است و از این پژوهش‌ها نیز هیچ کدام در حوزه علوم پزشکی نبوده است. در ضمن، عمده پژوهش‌های پیشین به تفکر انتقادی پرداخته‌اند. از آنجایی که تفکر تأملی و انتقادی جزو پژوهش‌های سطوح عالی تفکر هستند. در اینجا به بررسی بعضی از مطالعات تفکر انتقادی در دانشگاه‌های علوم پزشکی پرداخته خواهد شد. در ضمن به نظر می‌رسد این اثر خود منبعی برای کارهای آتی در این زمینه خواهد بود.

سؤال اول پژوهش نشان داد میانگین کلی رفتار اطلاع‌یابی پایین‌تر از میانگین نظری (۳) بود که حاکی از آن داشت دانشجویان در وضعیت مناسبی از رفتار اطلاع‌یابی در درس زبان تخصصی قرار نداشتند. یافته‌های این پژوهش همسو با پژوهش‌های پیشین بود. نتایج پژوهش‌های پیشین حاکی از عدم توانایی کافی دانشجویان در اطلاع‌یابی و عدم اطلاع از پایگاه‌های اطلاعاتی دارد. برای مثال پژوهش کلانتری و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی قزوین پرداختند و گزارش کرده‌اند که بسیاری از پاسخ‌دهندگان تاکنون نام پایگاه‌های اطلاعاتی تصاویر و ویدئوهای تخصصی را نشنیده‌اند و یا هرگز از آن‌ها استفاده نکرده‌اند.

سؤال دوم پژوهش نشان داد میانگین کلی سطح تفکر تأملی نیز پایین‌تر از میانگین نظری (۳) بود که این وضعیت نشان‌دهنده آن است که دانشجویان در وضعیت مناسبی از سطح تفکر تأملی قرار ندارند. به‌طورکلی نتایج این پژوهش تأیید کننده نتایج پژوهش‌های پیشین بود. برای مثال مطالعه رضایی و همکاران (۱۳۹۲) که به بررسی مهارت تفکر انتقادی در دانشجویان علوم پزشکی بابل پرداختند. در این پژوهش دانشجویان از سطح پایین در تفکر انتقادی برخوردار بودند. پژوهش شیخ‌مونس و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه تفکر انتقادی دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران بیان کردند که تفکر نقادانه در دانشجویان پزشکی طی سال‌های تحصیل در دانشگاه پرورش نیافته است. مطالعه حریری و باقری‌نژاد (۱۳۹۰) نیز تفکر انتقادی دانشجویان بهداشت را در مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد مورد مطالعه قرار دادند. نتایج پژوهش حاکی از ضعف تفکر انتقادی در تمامی ابعاد بود. پژوهش کرمان‌ساروی و همکاران (۱۳۹۰) هم به بررسی سطح مهارت تفکر انتقادی دانشجویان کارشناسی پرستاری سال‌های اول و چهارم و پرستاری بالینی پرداخت. طبق یافته‌ها هر سه گروه سطح تفکر انتقادی ضعیفی داشتند. همچنین گزارش امینی و فضلی‌نژاد (۱۳۸۹) نیز نشان‌دهنده ضعیف بودن دانشجویان پزشکی شیراز در بهره‌گیری از تفکر انتقادی بود.

سؤال سوم پژوهش نشان داد که تفکر تأملی دانشجویان حوزه علوم پزشکی پیش‌بینی‌کننده رفتار اطلاع‌یابی آن‌ها در درس زبان تخصصی بوده است؛ زیرا متغیرهای پیش‌بین تفکر تأملی توانستند واریانس رفتار اطلاع‌یابی را به‌صورت معناداری تبیین کنند. پژوهش غائبی و امیری‌پری (۱۳۹۴) که به بررسی رابطه بین رفتار اطلاع‌یابی در وب و تفکر

انتقادی دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا (س) پرداخته بودند گزارش کردند رابطه معناداری بین مهارت‌های تفکر انتقادی و رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان در وب وجود ندارد که به نوعی با یافته‌های پژوهش پیش رو همسو نیست.

در راستای مطالعه پیش‌رو، در رابطه با تأثیر تفکر انتقادی در جستجوی اطلاعات مطالعه حق‌پرست و همکاران (۲۰۱۴) گزارش کردند دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد در فرایند جستجوی اطلاعات از تفکر انتقادی بهره می‌گیرند. در پژوهش مشابه، مطالعه حریری و باقری‌نژاد (۱۳۹۱) به این نتیجه رسیدند که بین تفکر انتقادی و کاوش اینترنتی رابطه وجود دارد. پژوهش کوارویی و همکاران (۱۳۹۴) نیز اشاره کردند که بین راهبردهای فراشناختی با رفتار اطلاع‌جویی اعضای هیئت‌علمی رابطه مثبت و معناداری وجود داشت. این بدان معناست که با افزایش راهبردهای فراشناختی اعضای هیئت‌علمی، رفتار اطلاع‌جویی آن‌ها نیز افزایش پیدا کرده است. در یافته‌هایی متفاوت، پژوهش طهماسبی لیمونی و قیاسی (۲۰۱۳) که به دنبال بررسی تأثیر تفکر انتقادی بر رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت‌علمی بودند گزارش کردند که رابطه‌ای بین رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت‌علمی و تفکر انتقادی آن‌ها وجود ندارد.

با نگاهی به منابع پیشین مشخص گردید که تمامی مطالعات یادشده در خصوص تفکر عالی همسو با مطالعه پیش‌رو هستند و این وضعیت نشان‌دهنده نقطه‌ضعف دانشجویان حوزه علوم پزشکی در سطوح عالی تفکر است. نکته دیگر آن که نتایج می‌توانند نشان‌دهنده این موضوع باشند که رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان از سطوح بالای تفکر آن‌ها بهره می‌گیرد و ضعف در تفکر تأملی و سطوح بالای تفکر می‌تواند منجر به ضعف در رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان در زبان تخصصی آن‌ها شود و در نتیجه آن‌ها را از یاری جستن از منابع بسیاری که امروزه در جهت فراگیری زبان خارجی می‌توانند ما را یاری کنند بازمانند.

نتایج پژوهش پیش‌رو حاکی از آن بود که دانشجویان از سطح پایینی از تفکر تأملی برخوردارند و همچنین یافته‌ها نشان داد که تفکر تأملی قادر به پیش‌بینی مهارت اطلاع‌یابی دانشجویان در درس زبان تخصصی است. توجه به سطوح عالی تفکر در دانشجویان حوزه پزشکی از اهمیت زیادی برخوردار است. این اهمیت در درس زبان تخصصی با توجه به ضرورت فراگیری زبان‌های خارجی برای این دانشجویان دوچندان خواهد بود. از طرف دیگر رفتار اطلاع‌یابی در این دانشجویان در صورتی سودبخش خواهد بود که از تفکر تأملی

بیشتر بهره گیرند. با این رویکرد، ضروری به نظر می‌رسد که سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان درسی و آموزشی به ارتقای بیشتر تفکر نقادانه و نقش آن در رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان در درس زبان تخصصی توجه ویژه‌ای داشته باشند.

هر پژوهشی دارای محدودیت‌هایی بوده که به‌طور معمول پژوهش با مشکلات، موانع و محدودیت‌هایی به همراه است؛ اما این محدودیت‌ها و مشکلات مانعی برای بهره‌گیری و استفاده از پژوهش‌ها نیست. محدودیت و مشکل اصلی پژوهش حاضر این است که این پژوهش فقط بر روی دانشجویان حوزه علوم پزشکی شهر کرمانشاه انجام شد و نمی‌توان تعمیم‌پذیری نتایج آن به سایر طبقات مختلف آموزش عالی دانست؛ بنابراین لازم است بر دیگر دانشجویان دانشگاه‌های دیگر مطالعات جداگانه‌ای انجام شود تا ارزیابی بهتری با توجه به موضوع پژوهش به دست آید. در ضمن این دسته از دانشجویان به‌صورت در دسترس انتخاب شدند و به این صورت قابلیت تعمیم‌پذیری یافته‌ها کاهش یافت. در پایان پیشنهاد می‌گردد برنامه‌ریزان آموزشی کشور توجه خاصی به تفکر تأملی داشته باشند و در تدوین برنامه درسی و اجرای آن این مقوله را جای دهند. تفکر انتقادی در حین تحصیلات دانشگاهی نیز از اهمیت بسزایی برخوردار است و آشنایی مدرسين با آن بسیار ضروری به نظر می‌رسد.

تعارض منافع

تعارض منافع نداریم.

سپاسگزاری

نویسندگان این پژوهش از تمام کسانی که در این پژوهش همکاری داشتند، کمال تشکر را دارند.

منابع

- اطهری، زینب‌السادات، شریف، سید مصطفی، نصر، احمدرضا و نعمت‌بخش، مهدی. (۱۳۹۰). ارزیابی مهارت‌های تفکر انتقادی دانشجویان دانشگاه اصفهان و علوم پزشکی اصفهان در طی دو نیمسال تحصیلی متوالی: تفکر انتقادی حلقه مفقوده برنامه درسی. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۱ (۹)، ۱۰۴۰-۱۰۴۸. <http://ijme.mui.ac.ir/article-1-1048-1040-2000-fa.html>
- تویسرکانی راوری، فاطمه، عرب‌زاده، مه‌ری و کدیور، پروین. (۱۳۹۴). رابطه محیط کلاس، اهداف پیشرفت و تفکر تأملی با عملکرد ریاضی دانش‌آموزان. *روانشناسی مدرسه*، ۴۰ (۱)، ۵۲-۶۹. https://journal.uma.ac.ir/article_285.html
- حریری، نجلا و باقری‌نژاد، زهره. (۱۳۹۰). بررسی تفکر انتقادی دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی در سال ۱۳۸۹. *مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران*، ۲۱، ۱۶۶-۱۷۳. <http://jmums.mazums.ac.ir/article-1-961-fa.html>
- حریری، نجلا و باقری‌نژاد، زهره. (۱۳۹۱). تحلیل رابطه انگیزشی و تفکر انتقادی با کاوش اینترنتی ارادی: مطالعه موردی دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مازندران. *فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران*، ۲۷ (۴)، ۸۰۱-۸۲۲. https://jipm.irandoc.ac.ir/article_699169.html
- حسینی، فخرالسادات. (۱۳۹۸). تأثیر الگوی تفکر تأملی بر اطمینان از تصمیم‌گیری شغلی و تفکر تأملی دانشجویان دانشگاه فرهنگیان اهواز. *مشاوره شغلی و سازمانی*، ۱۱ (۳۸)، ۶۷-۸۲. https://jcoc.sbu.ac.ir/article_99931.html
- رضایی، رزیتا، ساعت‌ساز، سوسن، شریف‌نیا، سید حمید، ملوک زاده، سرورو بهشتی، زهرا (۱۳۹۲). ارزیابی مهارت تفکر انتقادی دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی مازندران. *دو فصلنامه آموزش پزشکی مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی بابل*، ۲ (۱)، ۲۹-۳۴. <http://mededj.ir/article-1-49-fa.html>
- ریاحی، عارف. (۱۳۹۶). بررسی رفتار اطلاعاتی و اطلاع‌یابی دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی مازندران. *مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی یزد*، ۱۲ (۳)، ۱۹۵-۲۱۱. <http://jmed.ssu.ac.ir/article-1-801-fa.html>
- شیخ‌مونس، فاطمه، بارانی، حمیدرضا، خادملو، محمد، شریفیان، رایکا، جهانی، مرجان و لمسه‌چی، حسین. (۱۳۹۰). بررسی مهارت‌های تفکر انتقادی در دانشجویان پزشکی

- دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سال ۱۳۹۰. مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ۲۳ (۹۸)، ۹۸-۱۰۳. <http://jmums.mazums.ac.ir/article-1-1878-fa.html>
- عینی، اکرم. (۱۳۸۴). مروری بر نیاز اطلاعاتی و مفاهیم آن. اطلاع‌شناسی، ۳ (۲-۱)، ۱۱۰-۱۲۶.
- غائبی، امیر و امیری‌پری، ربابه. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین رفتار اطلاع‌یابی در وب و تفکر انتقادی مطالعه موردی: دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا (س). اندیشه‌های نوین تربیتی، ۱۱ (۲)، ۶۸-۴۹. https://jontoe.alzahra.ac.ir/article_1876.html
- طلاچی، هما (۱۳۷۵). نیازهای اطلاعاتی متخصصان حوزه علوم پزشکی در ایران و جهان. مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات (فصلنامه کتاب سابق)، ۷ (۴)، ۵۸-۴۳. https://nastinfo.nlai.ir/article_1095.html
- قریب، میترا، ربیعان، مصطفی، صلصالی، مهوش، حاجی‌زاده، ابراهیم، صبوری کاشانی، احمد و خلخال، حمیدرضا. (۱۳۸۸). مهارت‌های تفکر انتقادی و گرایش به تفکر انتقادی در دانشجویان ترم اول و آخر مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۹ (۲)، ۱۲۶-۱۳۴. <http://ijme.mui.ac.ir/article-1-977-fa.html>
- کرمان ساروی، فتحیه، نوابی‌ریگی، شهین‌دخت و ابراهیمی‌طبس، ابراهیم. (۱۳۹۰). سطح مهارت‌های تفکر انتقادی در دانشجویان و دانش‌آموختگان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی زاهدان ۱۳۸۸-۹۰. مجله تحقیقات کیفی در علوم سلامت، ۱۱ (۲-۱)، ۷-۱۷. https://jqr1.kmu.ac.ir/article_91050_ab183fe1f975d5e7f9cc041f761bb0e5.pd
- کریمی‌مونقی، حسین و صادق‌نژاد، ملیحه. (۱۳۹۲). یادگیری تأملی؛ رویکردی نوین در آموزش پرستاری. پژوهش در آموزش علوم پزشکی، ۵ (۲)، ۵۵-۵۷. <http://rme.gums.ac.ir/article-1-123-fa.html>
- کلانتری، عاطفه، جوکار، عبدالرسول و جهانی‌هاشمی، حسن. (۱۳۹۶). رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی قزوین برای بازیابی تصاویر و ویدئوهای تخصصی. مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه تهران (پیاورد سلامت)، ۱۱ (۴)، ۴۷۹-۴۸۹.
- <http://payavard.tums.ac.ir/article-1-6367-fa.html>
- کوارویی، رعنا، مؤمنی، عصمت و حاجی‌زین‌العابدینی، محسن. (۱۳۹۴). بررسی رابطه راهبردهای شناختی و فراشناختی با رفتار اطلاع‌یابی. بازیابی دانش و نظام‌های معنایی (مطالعات دانش‌شناسی سابق)، ۲ (۵)، ۵۹-۷۸. <https://doi.org/10.22054/jks.2016.2699>
- مجیدی، موسی و شاکریان، قربان. (۱۳۹۵). بررسی رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت‌علمی دانشگاه علامه طباطبائی در استفاده از منابع علمی پیوسته. بازیابی دانش و نظام‌های معنایی

- (مطالعات دانش‌شناسی سابق)، (۶)۲، ۱۰۵-۱۲۶.
https://journals.atu.ac.ir/article_4108.html
 معصومی‌راد، رضا. (۱۳۹۵). تأثیر رفتار اطلاع‌یابی بر عملکرد پژوهشی اعضای هیئت علمی دانشگاه گیلان. *مطالعات فرهنگ-ارتباطات*، ۱۷(۳۳)، ۱۷۱-۱۸۹.
https://www.jccs.ir/article_15435.html
 نعیمی، جمیله، محمداسماعیل، صدیقه و حیدری، حنیف. (۱۳۹۷). بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانش‌پژوهان حوزه علمیه خراسان رضوی با رویکرد شبکه عصبی. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۴(۱)، ۹۳-۱۱۹.
<https://www.ensani.ir/file/download/article/1762256758-6909e776dc1a0-10925-1404-65.pdf>
 نوکریزی، محسن و داورپناه، محمدرضا. (۱۳۸۵). تحلیل الگوی رفتار اطلاع‌یابی. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۹(۲)، ۱۲۱-۱۵۵.
https://lis.aqr-libjournal.ir/article_44640.html
 نوروزی‌چاکلی، عبدالرضا. (۱۳۸۵). عوامل اصلی و مؤثر در رفتار جستجوگران اطلاعات. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۹(۱)، ۱۴۴-۱۷۵.

References

- Andersson, L. (2021). It's Critical: The Role of Critical Thinking in Media and Information Literacy. *Media Education Research Journal*, 10(1), 45-57. DOI: [10.5281/zenodo.5763719](https://doi.org/10.5281/zenodo.5763719).
- Athari, Z.S., Sharif, S.M., Nasr, A.R., & Nematbakhsh, M. (2012). Evaluation of students' critical thinking skills in Isfahan University and Isfahan University of medical sciences for two sequence semesters: Critical thinking, the lost ring in curriculums. *Iranian Journal of Medical Education*, 11(9), 1040-1049. <http://ijme.mui.ac.ir/article-1-2000-fa.html> [In Persian]
- Avarzamani, F., & Farahian, M. (2019). An investigation EFL learners' reflection in writing and the inhibitors to their reflection, *Cogent Psychology*, 6, 1-13. <https://doi.org/10.1080/23311908.2019.1690817>
- Dewey, J. (1933). *How we think: a restatement of the relation of reflective thinking to the educative process*. Boston: D.C. Heath and Company.
- Eini, A. (2005). A review of information needs and its. <http://jmums.mazums.ac.ir/article-1-961-fa.html> [In Persian]
- Hariri, N., & Bagherinejad, Z. (2011). Evaluation of critical thinking skills in students of health faculty, Mazandaran University of medical sciences. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences*, 20(1), 166-173. jmums.mazums.ac.ir/article-1-961-fa.html [In Persian]
- Hariri, N., & Bagherinejad, Z. (2012). Analysis of the Relationship between Motivation and Critical Thinking with Intentional Internet Search Behavior Case study: Students of Mazandaran University of Medical Sciences, Hygiene Faculty. *Iranian Journal of Information Processing & Management*, 27(70), 801-822. https://jipm.irandoc.ac.ir/article_699169.html [In Persian]
- Hosseini, F. (2019). The effect of reflective thinking model on the certainty for profession decision making and reflective thinking in the students of

- Farhangian university of Ahvaz. *Journal of Career and Organizational Counseling*, 11(38), 67-82. https://jcoc.sbu.ac.ir/article_99931.html [In Persian]
- Ghaebi, A., & Amiri Pari, R. (2015). An Investigation of the Relationship between Information Seeking Behavior on the Web and Critical Thinking (A Case Study of MA Students of Alzahra University). *Quarterly Journal of New Thoughts on Education*, 11(2), 49-68. https://jontoe.alzahra.ac.ir/article_1876.html [In Persian]
- Gharib, M., Rabieian, M., Salsali, M., Hadjizadeh, E., Sabouri Kashani, A., & Khalkhali, H. (2009). Critical Thinking Skills and Critical Thinking Dispositions in freshmen and Senior Students of Health Care Management. *Iranian Journal of Medical Education*, 9(2), 125-135. <http://ijme.mui.ac.ir/article-1-977-fa.html> [In Persian]
- Griffiths, V. (2000). The reflective dimension in teacher education. *International Journal of Educational Research*, 33(5), 539-555. [https://doi.org/10.1016/S0883-0355\(00\)00033-1](https://doi.org/10.1016/S0883-0355(00)00033-1)
- Gordon, I.D., Chaves, D., Dearborn, D., Hendrikx, S., Hutchinson, R., Popovich, C., & White, M. (2022). Information Seeking Behaviors, Attitudes, and Choices of Academic Physicists. *Science & Technology Libraries*, 41(3), 288-318. <https://doi.org/10.1080/0194262X.2021.1991546>
- Haghparsat, M., Nasaruddin, F.H., & Abdullah, N. (2014). *Are students thinking critically while seeking for information?*. Paper presented at the 5th International Conference on Libraries, Information and Society, 4-5 November 2014, The Boulevard Hotel, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Haghparsat, M., Abdullah, N., & Nasaruddin, F.H. (2016). Postgraduates' critical thinking practices while seeking for information. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 21 (3), 35-56. <https://doi.org/10.22452/mjlis.vol21no3.3>
- Ingwersen, P. (1996). Cognitive perspectives of information retrieval interaction: Elements of a cognitive IR theory. *Journal of Documentation*, 52(1), 3-50. DOI: [10.1108/eb026960](https://doi.org/10.1108/eb026960)
- Kalantari, A., Jowkar, A., & Jahani Hashemi, H. (2017). Information seeking behavior of postgraduate students of Qazvin University of medical sciences for retrieval of specialized images and videos. *Payavard*, 11(4), 479-489. <http://payavard.tums.ac.ir/article-1-6367-fa.html> [In Persian]
- Karimi Moosanaghi, H., & Sadeghnezhad, M. (2013). Reflective Learning, a new approach in nursing education. *Research in Medical Education*, 5(2), 55-57. <http://rme.gums.ac.ir/article-1-123-fa.html> [In Persian]
- Kavaroie, R., Momeni, E. & Haji Zynolabedini, M. (2016). A Survey of the relationship between cognitive and metacognitive strategies and information seeking behavior. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 2(5), 59-78. <https://doi.org/10.22054/jks.2016.2699> [In Persian]
- Kember, D., Leung, D. Y. P., Jones, A., Loke, A. Y., McKay, J., Sinclair, K., Tse, H., Webb, C., Wong, F. K. Y., Wong, M., & Yeung, E. (2000). Development of a questionnaire to measure the level of reflective thinking. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 25 (4), 381-395. <https://doi.org/10.1080/713611442>
- Kerman Saravi, F., Navabi Rigi, S.D. & Ebrahimi Tabas, M. (2012). Critical thinking skills in Zahedan University of Medical Sciences freshman nursing students and graduated in 2009-2011. *Razi Journal of Nursing and Midwifery, Kerman*, 11(1-2), 7-17.

- https://jqrl.kmu.ac.ir/article_91050_ab183fe1f975d5e7f9cc041f761bb0e5.pdf [In Persian]
- Kong, S.C., Lai, M., & Sun, D. (2020). Teacher development in computational thinking: Design and learning outcomes of programming concepts, practices and pedagogy. *Computers & Education*, 151, 103872. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.103872>
- Masoumirad, R. (2016). The Impact of information seeking behavior on research performance of Guilan University faculty members. *Culture-Communication Studies*, 17(33), 171-189. https://www.jccs.ir/article_15435.html [In Persian]
- McLeod, G., Barr, J., & Welch, A. (2015). Best Practice for Teaching and Learning Strategies to Facilitate Student Reflection in Pre-Registration Health Professional Education: An Integrative Review. *Creative Education*, 6, 440-454. DOI: [10.4236/ce.2015.64044](https://doi.org/10.4236/ce.2015.64044).
- Marchionini, G. (1995). *Information seeking in electronic environments*. New York: Cambridge University Press.
- Majidi, M., & Shakerian, G. (2016). Investigating the information seeking behavior of faculty members of Allameh Tabatabaei University in using online scientific resources. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 2(6), 105-126. https://journals.atu.ac.ir/article_4108.html [In Persian]
- Malliari, A., Korobili, S., & Zapounidou, S. (2011). Exploring the information seeking behavior of Greek graduate students: A case study set the University of Macedonia. *The International Information & Library Review*, 34, 79-91. <https://doi.org/10.1016/j.iilr.2011.04.006>
- Naeimi, J., Mohamad Esmaceli, S., & Heidari, H. (2018). The Assessment of information-seeking behavior of Khorasan Razavi seminary students with neural network approach. *Journal of Sciences and Techniques of Information Management (STIM)*, 4(1), 91-118. <https://www.ensani.ir/file/download/article/1762256758-6909e776dc1a0-10925-1404-65.pdf> [In Persian]
- Nowkarizi, M., & davarpanah, M.R. (2006). Analysis of information seeking behavior patterns. *Library and Information Sciences*, 9(2), 119-152. https://lis.aqr-libjournal.ir/article_44640.html [In Persian]
- Noroozi Chakoli, A. (2006). Effective and main components on information seekers behavior. *Library Information Science*, 9(1), 144-175. [In Persian]
- Parhamnia, F., & Farahian, M. (2023). On the Correlation between Problem-solving Skills and Online Information-seeking Behavior of English for Specific Purposes Students. *Interdisciplinary Journal of Virtual Learning in Medical Sciences*, 14(1), 31-46. DOI: [10.30476/ijvllms.2023.96339.1175](https://doi.org/10.30476/ijvllms.2023.96339.1175)
- Parissi, M., Komis, V., Dumouchel, G., Lavidas, K., & Papadakis, S. (2023). How does students' knowledge about information-seeking improve their behavior in solving information problems? *Educational Process: International Journal (EDUPIJ)*, 12(1), 117-141. <https://doi.org/10.22521/edupij.2023.121.7>
- Rezaei, R., Saatsa, S., Sharif Nia, S.H., Molookzadeh, S., & Beheshti, Z. (2014). Evaluation of nursing students, critical thinking skills in Mazandaran University of medical sciences. *Medical Education Journal*, 2(1), 29-34. <http://mededj.ir/article-1-49-fa.html> [In Persian]
- Riahi, A. (2017). Information behaviors and information seeking of nursing students of Mazandaran University of Medical Science. *The Journal of Medical Education and Development*, 12 (3), 195-211. <http://jmed.ssu.ac.ir/article-1-801-fa.html> [In Persian]
- Sheikhmoonesi, F., Barani, H., Khademloo, M., Sharifian, R., Jahani, M., & Lamsechi, H. (2013). Critical thinking abilities among students of medicine in

- Mazandaran University of medical sciences. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences*, 22 (98), 98-103. <http://jmums.mazums.ac.ir/article-1-1878-fa.html> [In Persian]
- Tahmasebi Limoni, S., & Ghiasi, M. (2013). Critical Thinking Impact on Faculty Members Information Seeking Behavior in IAU Babol Branch. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 974, 1-10.
- Toisercani Ravari, F., Arabzadeh, M., & Kadivar, P. (2015). The relationship between classroom environment, achievement goals and reflective thinking with students' mathematics performance. *Journal of School Psychology Institutions*, 4(1), 52-69. https://journal.uma.ac.ir/article_285.html [In Persian]
- Talachi, H. (1997). Information needs of medicals specialists in Iran and the word. *Librarianship and Information Organization Studies*, 7(4), 43-58. https://nastinfo.nlai.ir/article_1095.html [In Persian]

Presenting a Model of Ethics Analysis in Iranian E-Businesses

Fatemeh

Dekamini 

Assistant Professor, Department of Management, Arak Branch, Islamic Azad University, Arak, Iran. E-mail: s_dekamin@yahoo.com

Fariba Salahi * 

Corresponding Author, Assistant Professor, Department of Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: salahi_en@yahoo.com

Hossein Nazari

Farrokhi 

Ph.D. Student in Business Management, University of Humanities, Islamic Azad University, Zanzan, Iran. E-mail: h.nazarifarokhi@yahoo.com

Ebrahim Nazari

Farokhi 

Professor, Department of Management, School of Management, Imam Ali (AS) Officer University, Tehran, Iran. E-mail: e60_itmgt@yahoo.com

ABSTRACT

The expansion of e-business and the need to satisfy customers has doubled the understanding of ethical issues related to e-commerce. The purpose of this study is to extract ethical standards in e-business and prioritize them using a mixed approach. The research method, in the first stage, is qualitative and data-based theory theory, and then the structural equation modeling and hierarchical analysis (AHP) methods are used. In the first stage, 23 e-business managers were interviewed in Tehran. Also, a questionnaire was distributed among 209 personnel working in e-businesses, and finally, in order to prioritize the criteria, a pairwise comparison questionnaire was distributed among 15 people from the same 23 previous experts. 5 components of customer information security, customer privacy, customer trust, fulfillment of commitments and service updates were extracted as ethical criteria for e-business managers. The effect of all components except the commitment component on the growth of e-banking was confirmed. Finally, it was concluded that the observance of ethical standards by e-businesses has a high impact on the acceptance of these businesses by customers and the growth of their business.

Keywords: ethics, e-business, customers, Grounded theory method

Cite this Article: Dekamini, F., Salahi, F., Nazari Farrokhi, H., & Nazari Farrokhi, E. (2025). Presenting a Model of Ethics Analysis in Iranian E-Businesses. *Knowledge Retrieval and Semantic systems*, 12(44), 223-251. <https://doi.org/10.22054/jks.2021.63022.1465>



© 2016 by Allameh Tabataba'i University Press
Publisher: Allameh Tabataba'i University Press

1. Introduction

Today's successful organizations are those that have created or acquired new knowledge and transformed it into practical methods to improve their activities, and this is achieved through adherence to professional ethics principles such as privacy, fundamental freedoms, moral responsibility, a value-based and responsible attitude, a sense of cooperation and ownership, and confidentiality (Riyazet-Kash, Khayat-Moghaddam, and Rezaei-Far, 2018). Because the rapid growth of e-commerce and the increasing number of online businesses have led to increased consumer concerns about ethical issues surrounding online shopping (Hamidianpour and Izadi, 2018).

Given the importance and necessity of observing ethical principles by e-businesses in order to retain customers on the one hand and develop and grow the business on the other, and knowing that failure to observe these principles causes customers to distance themselves from e-business, this research has attempted to extract ethical criteria in e-businesses and then examine these criteria in terms of their importance and impact, and ultimately take a positive step towards structuring ethical frameworks in the field of e-business.

2. Literature Review

Business ethics provide guidelines for acceptable behaviour by organizations in both strategy formulation and day-to-day operations. An ethical approach is essential for the success of companies and for presenting a positive image of the company (Chitrangda, 2014). Ethics-based practical approaches are a conscious adherence to ethical standards that guide individuals and businesses to follow certain rules in their interactions with people inside and outside the organization (Ononogbo, Jejuel, & Adja, 2016). One of the perspectives of modern management is that by observing the ethical responsibility associated with organizations and their stakeholders, these financial institutions can achieve long-term success in e-business (Turbin, King, Lee, Warkentin, Chung, & Chang, 2000).

All text paragraphs should be single spaced, with the first line indented by 10 mm. Double spacing should only be used before and after headings and subheadings as shown in this example. Position and style of headings and subheadings should follow this example. No spaces should be placed between paragraphs.

Toriyakira states that ethical issues, in turn, have affected the reputation and survival of small and medium-sized enterprises, especially in developing countries. He considers the key to protecting the company's interests against competitors to be compliance with ethical issues on the part of the company, and to gain awareness of these issues, he suggests education and raising the level of awareness in the field of ethics for managers and personnel.

3. Methodology

The present study is applied research. This research is qualitative because it uses the grounded theory method, and on the other hand, it is quantitative because it uses the structural equation modeling method and the hierarchical method; therefore, this research is of a mixed type. The number of members of the target population in the interview stage is the total number of active managers in the field of e-business in Tehran. Among these people, 23 people were selected as the sample size. In the second stage, 209 people were selected from 462 personnel working in the field of e-business using the Cochran formula as a statistical sample. The method of selecting the members of the statistical sample in the first stage was the purposive sampling method. In the second stage, the simple random sampling method was used.

In order to analyze the data received from the interviews with experts, the grounded theory method was used. Grounded theory is a research theory method that is suitable for studying phenomena that are not well understood or explained, or for gaining new insights into a familiar phenomenon. The goal of grounded theory is to produce a theory in the form of a set of interrelated hypotheses that are obtained through continuous comparison of data and are highly abstract.

To analyze the impact of the components used in structural equation modeling, LISREL 16 software was used. In addition, the AHP method was used to prioritize the extracted components, for which purpose Excel software was used to determine the geometric mean between the experts and Expert Choice 11 software.

4. Results

Immediately after the interview, the first step in the analysis was carried out through the conceptualization of the data. For this purpose, the interview data were carefully studied and examined, and the extracted data were coded under common codes. In fact, all the stages of analysis

and coding, discovery of categories, description of categories according to their characteristics and open coding table were carried out. These concepts were carried out under the title of initial coding.

Next, we started a confirmatory factor analysis on the mediating variable, namely customer loyalty, and the dependent variable, namely e-business growth. For this purpose, we started to examine the fit of the questions. As shown in Table 1, all the factor loadings obtained are above 0.5, which means that the fit of all the manifest variables to measure the mediating and dependent variables is confirmed and acceptable. In other words, all the manifest variables are fit to measure the defined latent variables.

After examining the fit of the obvious variables and recording the results, it is time to build the research model. For this purpose, a model was built. Figure 2 shows the values of the path coefficient between all independent variables with the mediating and dependent variables, and the significance of the relationship between most of the independent variables with the mediating and dependent variables was confirmed, and finally we built the final model along with displaying the T-Value. The only variable whose relationship with both the mediating and dependent variables was not confirmed was the fulfillment of commitments. The results are shown in Figure 1.

Finally, the geometric mean of the experts' opinions was entered into the Expert Choice software for prioritization, and the ethical dimensions questioned in terms of importance were: customer information security, customer privacy, gaining customer trust, fulfilling commitments, and updating services.

Table 1. Factor Loading and T-Value Questions Related to Mediator Variable and Dependent Variable

Variable Name	Factor Loading	T-Value
Emotional Commitment	0.9	19.41
Customer Satisfaction	0.92	20.40
Perceived Value	0.9	19.46
Service Quality	0.9	19.52
Fulfillment of Commitments	0.73	-
Baseline Variable Service Update	0.71	11.18
Customer Privacy	0.73	11.53
Security	0.72	11.29
Customer Loyalty	0.61	9.65

5. Discussion and Conclusion

In the present study, ethical criteria in e-businesses and their prioritization were extracted using a mixed approach. After receiving the opinions of e-business managers and extracting sentences from the responses of these managers and also from several articles, 48 related sentences were extracted. Finally, 22 subcategories were identified. Subsequently, and after axial coding, finally five ethical criteria were identified: customer information security, customer privacy, gaining customer trust, fulfilling commitments, and updating services from the perspective of e-business managers.

According to the results of the research, it can be suggested that e-businesses should focus a lot on gaining customer trust and trying to create a sense of security and a close relationship with customers, and this will only be possible through observing ethics, not verbally but in a practical and tangible way for customers. Also, forming an ethics committee in businesses and continuously following up on this committee to ensure that businesses observe ethical principles can be somewhat effective. It is also suggested that businesses consider the presented model and engage in ethics-based planning for their activities.



ارائه مدل تجزیه و تحلیل اخلاق در مشاغل الکترونیکی ایران

فاطمه دکامینی

s_dekamin@yahoo.com

فریبا صلاحی *

salahi_en@yahoo.com

حسین نظری فرخی

h.nazarifarokhi@yahoo.com

ابراهیم نظری فرخی

e60_itmgt@yahoo.com

استادیار، گروه مدیریت، واحد اراک، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران. رایانامه:

نویسنده مسئول، استادیار، گروه مدیریت، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد

دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران.

استاد، گروه مدیریت، دانشگاه افسری امام علی (ع)، تهران، ایران. رایانامه:

چکیده

گسترش کسب و کارهای الکترونیک و نیاز به جلب رضایت مشتریان، درک مسائل اخلاقی مربوط به تجارت الکترونیک را دوجندان کرده است. هدف پژوهش حاضر، استخراج معیارهای اخلاقی در کسب و کارهای الکترونیک و اولویت‌بندی آن‌ها با استفاده از یک رویکرد آمیخته بود. روش پژوهش، در مرحله اول، کیفی و از نوع تئوری داده‌بنیاد و در ادامه نیز از روش‌های مدلسازی معادلات ساختاری و تحلیل سلسله مراتبی استفاده گردید. در مرحله اول با ۲۳ نفر از مدیران کسب و کارهای الکترونیک در سطح شهر تهران مصاحبه شد. همچنین پرسش‌نامه‌ای بین ۲۰۹ نفر از کارکنان شاغل در کسب و کارهای الکترونیک توزیع شد و در نهایت جهت اولویت‌بندی معیارها نیز، پرسش‌نامه مقایسات زوجی میان ۱۵ نفر از همان ۲۳ خبره پیشین، توزیع گردید. ۵ مؤلفه امنیت اطلاعات مشتریان، حفظ حریم خصوصی مشتریان، کسب اعتماد مشتری، انجام تعهدات و به‌روزرسانی خدمات به‌عنوان معیارهای اخلاقی مدیران کسب و کارهای الکترونیک استخراج گردید. تأثیر همه مؤلفه‌ها به‌جز مؤلفه انجام تعهدات بر رشد بانکداری الکترونیک تأیید شد. نهایتاً این نتیجه حاصل شد که رعایت معیارهای اخلاقی از جانب کسب و کارهای الکترونیک، تأثیر بالایی در پذیرش این کسب و کارها از جانب مشتریان و رشد کسب و کار آن‌ها دارد.

کلیدواژه‌ها: اخلاق، مشاغل الکترونیکی، مشتریان، تئوری داده‌بنیاد

استناد به این مقاله: دکامینی، فاطمه، صلاحی، فریبا، نظری فرخی، حسین، و نظری فرخی، ابراهیم. (۱۴۰۴). ارائه مدل

تجزیه و تحلیل اخلاق در مشاغل الکترونیکی ایران. *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۱۲(۴۴)، ۲۵۱-۲۲۳.

<https://doi.org/10.22054/jks.2021.63022.1465>

© ۲۰۱۶ دانشگاه علامه طباطبائی

ناشر: دانشگاه علامه طباطبائی



مقدمه

فناوری اطلاعات، در کنار مزایای بالقوه‌ای که برای کاربران داشته است، پیامدهای اخلاقی خاصی را نیز به همراه خود داشته و نیاز دارد تا با ارزش‌های انسانی جامعه سازگار گردد (رعیت‌پیشه و همکاران، ۱۳۹۴). طبق آخرین آمار، در حال حاضر نزدیک به ۷ میلیارد و ۶۷۰ میلیون نفر انسان در کره زمین زندگی می‌کنند. شاید جالب باشد بدانید که طبق آمار منتشرشده در گزارش داده‌ها^۱، در ابتدای سال ۲۰۲۱ میلادی، آمار کاربران اینترنتی به بیشتر از ۴ میلیارد و ۶۶۰ میلیون نفر رسیده است. جالب‌تر اینجاست که در سال ۲۰۲۰، تعداد کاربران اینترنتی برابر با ۴ میلیارد و ۳۴۰ میلیون نفر بوده که به معنای ۳۳۰ میلیون نفر کاربر جدید است. اگر به میزان رشد اعداد نگاه کنیم، می‌فهمیم رشد کاربران در اینترنت ۷ برابر بیشتر از رشد کل جمعیت است. به زبان دیگر، در سال ۲۰۲۰ به ازای هر ۱ انسانی که به آمار جمعیت جهان افزوده شده، ۷ کاربر جدید وارد دنیای اینترنت شده‌اند. با توجه به آمار جمعیت کل جهان، در حال حاضر و در سال ۲۰۲۱ بیشتر از نیمی از انسان‌ها یا بهتر است بگوییم حدود ۶۰ درصد آن‌ها، در اینترنت فعالیت می‌کنند. می‌توان گفت که رقابت در فضای آنلاین، چندان ارتباطی به اندازه شرکت‌ها ندارد و شرکت‌های بزرگ نیز به‌ناچار باید با شرکت‌های کوچک به رقابت بپردازند (Cao, 2018).

گسترش کسب‌وکارهای الکترونیک در سایه اقتصاد دیجیتالی، انتخاب مدل کسب‌وکار الکترونیک را به یک ضرورت راهبردی تبدیل کرده است؛ بنابراین آگاهی از مجموعه عوامل مؤثری که این انتخاب را تحت تأثیر قرار می‌دهند، برای مدیران و پژوهشگران از اهمیت بالایی برخوردار است (محمدیان و همکاران، ۱۳۹۴). اگر یک شرکت بخواهد به‌عنوان یک شریک قابل‌اعتماد در حوزه کسب‌وکار شناخته شود، باید عناصر مربوط به مفهوم اخلاق را به کار گیرد (Sroka & Lőrinczy, 2015)؛ چراکه بدینی مشتریان فریب‌خورده نسبت به یک شرکت بسیار زیان‌بار است. بدینی مشتریان، بازتاب‌آور به این مهم است که شرکت‌ها در برخورد با مشتریان خود صداقت کمی دارند (دهقانی‌زاده و سعیدنیا، ۱۳۹۴).

برخی ادعا می‌کنند که اخلاق، یک ویژگی اساسی است که به‌عنوان یک اصل هدایت‌کننده در زندگی فردی پذیرفته می‌شود و رفتاری شایسته از سوی یک فرد را نشان می‌دهد (Paswan, 2015). در زمینه تکامل اخلاق، آنچه افراد به‌عنوان یک امر اخلاقی می‌پذیرند، بر رفتارشان تأثیر می‌گذارد و در طول زمان، رفتاری که به‌صورت عملی از خود نشان می‌دهند، مبین همین ادعا است (Goel et al., 2016). معضلات اخلاقی، طیف وسیعی از زمینه‌ها را شامل می‌شود؛ از جمله نگرانی‌های اجتماعی، اقتصادی، محیط‌زیست، آموزشی، اخلاقی و فلسفی مانند مسائل مربوط به امنیت^۱، حفاظت از داده‌ها و کنترل جسمی، تعارض بین تغییرات بالقوه شخصیت، استقلال و رضایت آگاهانه یا تأثیر بر هویت شخصی، تخصیص منابع و استفاده از فناوری‌ها برای افزایش ظرفیت (Reinares-Lar et al., 2018). اخلاق مفهومی است که مبتنی بر اصول گسترده‌ای از یکپارچگی، شفافیت، پاسخگویی، مسئولیت و انصاف است و بر مسائل مربوط به ذی‌نفعان داخلی مانند کیفیت محصول، رضایت مشتری، حقوق و مزایای کارکنان و اجتماعات محلی و مسئولیت‌های مرتبط با محیط‌زیست تأکید می‌کند (Abiodun & Oyeniyi, 2011). کسب‌وکار الکترونیک، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای حمایت از فعالیت‌های تجاری است. کسب‌وکار الکترونیک به شرکت‌ها اجازه می‌دهد، با مشتریان و تأمین‌کنندگان ارتباط برقرار کنند. همچنین فرایندهای کسب‌وکار را بسیار ساده می‌کند (Begovic, 2015).

عدم اعتماد، یک مانع عمده در پذیرش تجارت الکترونیک است (Chang et al., 2013) و نگرانی‌های مربوط به اعتماد به فروشگاه‌های برخط^۲، یکی از مهم‌ترین عوامل متمایزکننده خریداران برخط و افرادی است که اقدام به خرید برخط نمی‌کنند (Kim & Park, 2013). مشتریان، ارزش کسب‌وکارهای اخلاقی را ارزیابی می‌کنند و هنگامی که اعتمادشان نسبت به یک کسب‌وکار از بین می‌رود، به دنبال جایگزینی از میان رقبای او خواهند بود و یا در فرایند دفاع از حقوق خود، وارد دعاوی قضائی می‌شوند (Donovan, 2013). سازمان‌های موفق امروزی، سازمان‌هایی هستند که دانش جدید را خلق و یا کسب کرده و آن را به شیوه‌های کاربردی برای بهبود فعالیت‌هایشان بدل کرده‌اند و این مهم از طریق رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای همچون مفاهیم حفظ حریم خصوصی، آزادی‌های اساسی، مسئولیت اخلاقی، نگرش ارزشی و مسئولانه، احساس همکاری و مالکیت و رازداری

1. Security

2. Online Shops

منجر می‌شود (ریاضت کش و همکاران، ۱۳۹۷). چراکه رشد سریع تجارت الکترونیک و افزایش روزافزون کسب و کارهای اینترنتی، منجر به افزایش نگرانی‌های مصرف‌کنندگان نسبت به موضوعات اخلاقی پیرامون خرید برخط شده است (حمیدیان‌پور و ایزدی، ۱۳۹۷). سیستم‌ها و ابزارهایی که در حال حاضر در سازمان‌ها برای ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان مورد استفاده قرار می‌گیرند در جلب رضایت شهروندان موفقیت چندانی ندارند و سرمایه‌گذاری‌های قابل توجهی در زمینه طراحی و به کارگیری سیستم‌های جدید در بخش دولتی صورت نمی‌گیرد، اما با توجه به اهدافی که برای کسب و کار الکترونیکی موردنظر است، کشورها فقط در صورتی در پیاده‌سازی مطلوب کسب و کار الکترونیکی موفق می‌شوند که سیستم‌های داخلی بخش دولتی، داده‌ها و اطلاعات و ابزارهای مدیریتی با یکدیگر هماهنگی و سازگار باشند. به‌طور کلی در کسب و کار الکترونیکی هدف بر این است که به‌جای اینکه زمان و منابع را به پیش‌پردازش و ورود اطلاعات و سازمان‌دهی آن‌ها اختصاص دهیم بتوانیم قسمت عمده زمان و منابع موجود را به حل مشکلات، بررسی و ارائه راه‌حل‌های شاخص و خدمات‌دهی مستقیم به استفاده‌کنندگان خدمات دولتی اختصاص دهیم. با توجه به اهمیت و ضرورت رعایت اصول اخلاقی توسط کسب و کارهای الکترونیک به‌منظور حفظ مشتریان از یک‌سو و توسعه و رشد کسب و کار از سوی دیگر و علم به این موضوع که عدم رعایت این اصول موجب فاصله گرفتن مشتریان از کسب و کار الکترونیک می‌گردد، در این پژوهش سعی شده است معیارهای اخلاقی در کسب و کارهای الکترونیک استخراج گردد و سپس این معیارها، از نظر اهمیت تأثیرگذاری بررسی شوند و نهایتاً گامی مثبت در جهت ساختارمند کردن چهارچوب‌های اخلاقی در حوزه‌ی کسب و کار الکترونیک برداشته شود.

پیشینه پژوهش

می‌توان مطالعات و پژوهش‌ها درباره اخلاق را در قالب دو دسته کلی تقسیم‌بندی کرد.

- مطالعاتی که به پژوهش‌های توصیفی در مورد انواع مختلف اخلاق در افراد یا جوامع گوناگون می‌پردازند. هدف از این مطالعات، روایت بحث‌های اخلاقی بدون هرگونه ارزش‌دآوری است.

• پژوهش‌هایی که در زمره نظریه‌های اخلاقی دسته‌بندی می‌شوند. در این گونه مطالعات، هدف آن است که ملاک‌های اتصاف اعمال، نتایج، ویژگی‌های شخصی یا محرک‌های انتخاب به خوب و بد یا درست و نادرست بحث شود. فرااخلاق به تحلیل فلسفی درباره معنا و ویژگی ادبیات اخلاق می‌پردازد. در این دسته از پژوهش‌ها، بُعدهای معناشناختی، وجودشناختی و معرفت‌شناختی مفهوم‌های اخلاقی مانند خوب و بد، روا و ناروا، موردبررسی قرار می‌گیرد. به بیان ساده، فلسفه اخلاق شامل مجموعه مطالعات دودسته دوم و سوم است؛ مجموعه مطالعاتی درباره روایی یا ناروایی اعمال، خوب یا بدی نتایج، فضیلت‌مندی یا رذیلت‌مندی ویژگی‌های شخصی یا خیر و شر بودن محرک‌ها و اراده عمل (مصباح یزدی، ۱۳۸۴).

بوسالیکی^۱ (۲۰۲۳) اخلاق کاربردی را محدود به تعارض‌ها و چالش‌های اخلاقی نمی‌داند، بلکه ارزیابی رفتار در شرایط عادی (نه فقط در موقعیت‌های تعارض و چالش) را نیز در برمی‌گیرد. این تعریف هم شامل اخلاق حرفه‌ای خاص (مانند حقوق، تدریس و پزشکی) می‌شود و هم اخلاق حوزه‌های خاص (مانند اخلاق جنسی، اخلاق خانواده و اخلاق رایانه‌ای) را دربر می‌گیرد. منشورهای اخلاقی انجمن آمار بین‌المللی، انجمن آمار استرالیا و انجمن آمار آمریکا توسط شیخ^۲ (۲۰۲۰) موردبررسی قرار گرفت که تعدادی از این اصول اخلاق حرفه‌ای در تحلیل داده‌ها از منظر آموزه‌های اخلاق اسلامی موردبررسی قرار می‌گیرند. اخلاق تجارت^۳، دستورالعمل‌های رفتار قابل قبول توسط سازمان‌ها را در هر دو فرمولاسیون راهبرد و عملیات روزمره ارائه می‌دهد. یک رویکرد اخلاقی، برای موفقیت شرکت‌ها و ارائه یک تصویر مثبت از شرکت، ضروری است (Chitrandga, 2014). رویکردهای عملی مبتنی بر اخلاق، پایداری آگاهانه به استانداردهای اخلاقی هستند که فرد و کسب‌وکار را هدایت می‌کنند تا در ارتباط با افراد در داخل و خارج از سازمان، قوانین خاصی را دنبال کنند (Ononogbo et al., 2016). یکی از دیدگاه‌های مدیریت نوین این است که با رعایت مسئولیت اخلاقی مرتبط با سازمان‌ها و سهامداران آن، این نهادهای مالی می‌توانند به موفقیت بلندمدت در کسب‌وکار الکترونیکی برسند (Turbin et al., 2000). همچنین نظریه اخلاق جهانی در سال ۱۹۹۳ به وسیله پارلمان مذاهب جهان پیشنهاد شد. طبق

1. Boosaliki, H.
2. Sheikh, S.
3. Business Ethics

این نظریه افراد باید به یک هم‌زیستی با کثرت‌گرایی فرهنگی و مذهبی متداول و فزاینده بین کشورها و فرهنگ‌ها برسند و برای میدان اخلاقی مشترک، جهت مقابله با چالش‌های مشترک بکوشند.

منشأ نظریه بنیانی به بررسی گلیزر و اشتراس^۱، به‌ویژه کتاب آنان با عنوان کشف نظریه بنیانی برمی‌گردد که در سال ۱۹۶۷ منتشر شد. نظریه بنیانی ریشه در پراگماتیسم دارد. پراگماتیسم زمانی که موضوع معرفت و حقیقت را مورد توجه قرار می‌دهد بر عمل و سودمندی در عمل در مقایسه با انتزاع بسیار تأکید می‌کند. نظریه بنیانی خود به‌تنهایی یک روش‌شناسی برای ایجاد تئوری مفهومی است. در این روش‌شناسی هر نوع داده‌ای قابل استفاده است؛ اما محبوب‌ترین آن‌ها داده‌های کیفی هستند. متداول‌ترین منابع گردآوری داده در نظریه بنیانی مصاحبه است. در این روش به‌جای اینکه پژوهش بر پایه برخی نظریه‌هایی باشد که کارکردشان معلوم نیست، پژوهشگر با ذهنی باز سفری اکتشافی را آغاز می‌کند. مطالعه گسترده ادبیات قبل از ظهور مقوله اصلی، اصل اساسی نظریه بنیانی را زیر سؤال می‌برد. این اصل بیان می‌کند که «تئوری از داده‌ها برمی‌خیزد نه از تئوری‌های موجود» (Glaser, 2011). توریاکیرا^۲ (۲۰۲۰) بیان می‌کند که مسائل اخلاقی به‌نوبه خود بر شهرت و بقای شرکت‌های کوچک و متوسط، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه، تأثیر گذاشته‌اند. او کلید حفظ منافع شرکت در برابر رقبا را پایبندی شرکت به مسائل اخلاقی می‌داند و برای آگاهی از این مسائل، آموزش و ارتقای سطح آگاهی مدیران و کارکنان در حوزه اخلاق را پیشنهاد می‌کند. دوستی و احمدی (۱۴۰۳)، در پژوهشی با عنوان «اخلاق حرفه‌ای در تحلیل داده‌های علوم پزشکی» مقالات و دیدگاه‌های ارائه‌شده در حوزه اخلاق حرفه‌ای را مرور کرده و تحلیلی جامع از مبانی اخلاق حرفه‌ای در علوم پزشکی ارائه داده‌اند. تصویرسازی داده نیز ابزار قدرتمندی برای انتقال اطلاعات آماری محسوب می‌شود. مسائل اخلاقی در این زمینه شامل تضمین دقت، پرهیز از تحریف یا ارائه نادرست داده‌ها و استفاده مسئولانه از تصویرسازی‌ها برای جلوگیری از تفسیرهای گمراه‌کننده است. آمارشناسانی که به‌عنوان مشاور فعالیت می‌کنند ممکن است با چالش‌های اخلاقی همچون تضاد منافع، حفظ محرمانگی مشتری و استفاده و تفسیر مسئولانه از روش‌های آماری مواجه شوند. انجمن‌های آماری بیانیه‌های سیاست‌گذاری مختلفی را در این زمینه منتشر کرده‌اند،

1. Glaser and Strauss

2. Turyakira, P.K.

ازجمله بیانیه سیاست‌گذاری انجمن آماری آمریکا در سال ۲۰۱۹. در مقاله‌ای که توسط لوآنیدیس^۱ در مجله پلاس وان^۲ در سال ۲۰۲۲ منتشر شد، دلایلی بررسی شده است که چرا اکثر یافته‌های منتشرشده پژوهشی نادرست هستند. نویسنده بررسی می‌کند که چرا حتی پژوهش‌هایی که به‌ظاهر قوی و قابل‌اعتماد به نظر می‌رسند، نمی‌توانند دقیق و قابل تکرار باشند. آیا این به دلیل نقص در پژوهش است یا عوامل دیگری دخیل‌اند؟ این مقاله عواملی مانند مسائل اخلاقی، حجم نمونه، تحلیل آماری، تعریف پارامترها و بزرگ‌نمایی نتایج را ازجمله دلایل یافته‌های نادرست معرفی می‌کند.

روش نظریه داده بنیاد یکی از روش‌های تئوری پژوهش است که برای مطالعه درباره پدیده‌هایی که به‌خوبی شناخته و تبیین نشده‌اند و یا برای کسب دید تازه نسبت به پدیده‌ای آشنا، مناسب است (ضرغام و همکاران، ۱۳۸۶). هدف روش نظریه داده بنیاد، تولید یک نظریه در قالب مجموعه‌ای از فرضیه‌های مربوط به هم است که از طریق مقایسه مستمر داده‌ها به‌دست آمده است و بسیار انتزاعی است. نظریه داده بنیاد، مجموعه‌ای یکپارچه از فرضیه‌های مفهومی است که از داده‌ها ظاهر می‌شود. درواقع، پژوهشگرانی که از روش نظریه داده بنیاد استفاده می‌کنند، دغدغه و دل‌نگرانی اصلی شرکت‌کنندگان را شناسایی می‌کنند و بیان می‌دارند که چگونه این دغدغه به دست آنان حل می‌شود.

در روش نظریه داده بنیاد، به‌جای استفاده از داده‌ها برای آزمون نظریه، از داده‌ها برای ایجاد نظریه استفاده می‌شود. این روش شامل اقدام‌هایی منسجم است که به ظهور مقوله‌های مفهومی می‌انجامد. این مقوله‌های به یکدیگر مرتبط شده، توضیح نظری اقدام‌هایی را ارائه می‌کنند که در حال حل کردن دغدغه اصلی شرکت‌کنندگان حوزه بنیادی مورد مطالعه‌اند.

جدول ۱. پیشینه پژوهش

ردیف	پژوهشگر	عنوان پژوهش	نتیجه پژوهش
۱	توریاکیرا (۲۰۱۸)	شیوه‌های اخلاقی	مسائل اخلاقی، به‌نوبه خود بر روی شهرت و بقای
		شرکت‌های کوچک	بنگاه‌های کوچک و متوسط، به‌ویژه در کشورهای
		و متوسط در	درحال توسعه، تأثیر گذاشته است. او کلید حفظ منافع
		کشورهای	شرکت در برابر رقبا را رعایت مسائل اخلاقی از جانب
		درحال توسعه	شرکت می‌داند و برای حصول آگاهی از این مسائل،

1. Ioannidis, J.P.A.

2. Pulse One

ردیف	پژوهشگر	عنوان پژوهش	نتیجه پژوهش
			تحصیل و بالا بردن سطح آگاهی در حوزه اخلاق را برای مدیران و کارکنان، پیشنهاد می‌کند.
۲	البتاجی و آگاک ^۱ (۲۰۱۶)	اخلاق خرده‌فروشی الکترونیکی و تأثیر آن بر رضایت مشتری و قصد خرید مجدد	در پژوهش خود به دنبال توسعه و آزمایش یک مدل جامع از اخلاق خرده‌فروشی برخط ^۲ بودند. نتایج این پژوهش نشان داد که برداشت مصرف‌کننده از اصول اخلاقی خرده‌فروشی برخط از پنج ساختار تشکیل شده است: امنیت، حریم خصوصی، عدم اعتماد، تعهد / قابلیت اطمینان و بازیابی خدمات. این اصول اخلاقی خرده‌فروشی، رضایت مصرف‌کننده برخط و قصد خرید مجدد را با قوت زیادی پیش‌بینی می‌کنند.
۳	گربلیکایت و پروازایت ^۳ (۲۰۱۴)	مسائل اخلاقی مربوط به تجارت الکترونیکی	محصول جعلی آریل فروخته شده در سایت فروش تخفیف الکترونیکی در لیتوانی به عنوان رفتار غیراخلاقی در مورد کسب و کار مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تجزیه و تحلیل موردی فروشگاه اینترنتی تخفیف الکترونیکی با ابزارهای تصمیم‌گیری سنتی اخلاقی یعنی سودآور بودن، اخلاق عدالت و رویکردهای دین‌شناسانه انجام شد. نهایتاً تحلیل موردی اخلاقی (غیراخلاقی) نشان داد که مشکلات اخلاقی دنیای کسب و کار پیچیده هستند و حل آن‌ها براساس تنها یک شرط یا یک موقعیت امکان‌پذیر نیست؛ با این حال، اصول اخلاقی ابتدایی در تجارت الکترونیک و محیط وب همواره وجود دارند.
۴	چنگ و همکاران ^۴ (۲۰۱۴)	سنجش اخلاق درک شده EC با استفاده از رویکرد مبتنی بر فرایند معامله	به بررسی اخلاق در تجارت الکترونیک پرداختند. در این پژوهش تمامی مراحل یک تراکنش را مورد مذاقه قرار داده و درواقع به‌طور ویژه، اخلاق درک شده ^۵ توسط مشتریان را در تراکنش‌های الکترونیک مورداندازه‌گیری قرار دادند. درنهایت پس از انجام یک مصاحبه، ۵ عامل به‌عنوان عوامل اصلی شناسایی شدند. این عوامل شامل رفتار فروش، حریم خصوصی، امنیت، انجام امور و بهبود خدمات بودند.

1. Elbeltagi & Agag
2. Online Retailing Ethics
3. Greblikaite & Pervazaite
4. Cheng et al.
5. Perceived Ethic

ردیف	پژوهشگر	عنوان پژوهش	نتیجه پژوهش
۵	کورت و حاجی اوغلو ^۱ (۲۰۱۰)	اخلاق به عنوان یک مشتری محرک ارزش در زمینه خرده فروشی برخط	اخلاق را به عنوان ارزش درک شده توسط مشتریان در تجارت الکترونیک بررسی کردند، نهایتاً به این نتیجه رسیدند که با رشد سیاست‌های امنیتی، حفظ حریم خصوصی، عدم فریبکاری و سیاست‌های انجام امور در سطح کسب و کار الکترونیک، ارزش درک شده توسط مشتری نیز افزایش می‌یابد. کورت و حاجی اوغلو، بر این نکته تأکید داشتند که تمامی ابعاد اخلاق در معاملات برخط، باید به طور فراگیر مورد توجه قرار گیرد.
۶	رومان و کوئستاس ^۲ (۲۰۰۸)	درک مصرف‌کنندگان در مورد اخلاق خرده‌فروشان برخط	عواملی مانند حریم خصوصی و امنیت را مهم‌ترین نگرانی‌های اخلاقی توسط مصرف‌کنندگان معرفی کردند.
۷	پیپلز ^۳ (۲۰۰۲)	ایجاد اعتماد مصرف‌کننده در تجارت الکترونیکی	مسائل اخلاقی تجارت الکترونیک را شامل حریم خصوصی، امنیت تجارت و ایمیل‌های ناخواسته می‌داند.
۸	توربین و همکاران ^۴ (۲۰۰۰)	تجارت الکترونیکی	ادعا کردند که توجه اخلاق کسب و کار الکترونیک ^۵ ، به تمرکز بر حوزه‌های مرتبط با اختلال در اطلاعات جمع‌آوری شده و نگهداری آن‌ها به صورت الکترونیک و از طریق ارتباطات کامپیوتری منبنا تمایل دارد. آن‌ها بیان داشتند که از جمله موارد اخلاقی مرتبط، می‌توان به حفظ حریم خصوصی ^۶ اطلاعات افراد، دقت و صحت اطلاعات، مالکیت اطلاعات و مالکیت معنوی و دسترسی به اطلاعات اشاره کرد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر یک پژوهش کاربردی است. این پژوهش به دلیل استفاده از روش تئوری داده‌بنیاد، پژوهشی کیفی است و از طرفی نیز به دلیل استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و روش سلسله‌مراتبی، کمی است؛ لذا این پژوهش از نوع آمیخته است. تعداد

1. Kurt & Hacioglu
2. Román & Cuestas
3. Peeples, D.K.
4. Turbin et al.
5. Electronic Business
6. Privacy

اعضای جامعه هدف، در مرحله مصاحبه تعداد کل مدیران فعال در حوزه کسب و کار الکترونیک در شهر تهران هستند. از بین این افراد تعداد ۲۳ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. در مرحله دوم نیز از تعداد ۴۶۲ نفر کارکنان شاغل در حوزه کسب و کار الکترونیک، تعداد ۲۰۹ نفر با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. روش انتخاب اعضای نمونه آماری در مرحله اول، روش نمونه گیری هدفمند بود. در مرحله دوم نیز از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده گردید.

همچنین در پژوهش حاضر، به منظور بررسی روایی، سه معیار موثق بودن و باورپذیری، قابلیت انتقال و قابلیت اطمینان برای ارزیابی در نظر گرفته شد. پژوهشگران با صرف زمان کافی، تأیید فرایند پژوهش زیر نظر سه متخصص، استفاده از یک کدگذار برای کدگذاری چند نمونه مصاحبه به منظور کسب اطمینان از یکسانی دیدگاه کدگذاران، مطرح کردن سؤالات عینی و قابل اندازه گیری، میزان موثق بودن داده های پژوهش را تا حد قابل پذیرشی افزایش داده اند. جهت حصول اطمینان از قابلیت انتقال یافته های پژوهش با سه متخصص در زمینه کسب و کار الکترونیک که در پژوهش مشارکت نداشتند، در رابطه با یافته های پژوهش مشورت شد و در تمام مراحل پژوهش و به منظور ایجاد قابلیت اطمینان، جزئیات پژوهش و یادداشت برداری ها ثبت شد و در نتیجه، روایی پرسش های مصاحبه ها تأیید گردید. در مرحله دوم نیز روایی محتوا مورد بررسی قرار گرفت که سؤالات مصاحبه و پرسش نامه مربوط به مدل سازی معادلات ساختاری بین ۹ تن از خبرگان توزیع گردید که مقدار تست روایی محتوا به دست آمده برای سؤالات مصاحبه برابر با ۰/۸۱ و برای پرسش نامه معادلات ساختاری برابر ۰/۸۳ به دست آمد. این بدان معناست که روایی محتوایی هر دو، قابل قبول است. در ادامه به منظور بررسی پایایی سؤالات مصاحبه، تمامی داده های خام، تحلیل شده، کدها، مقوله ها، فرایند مطالعه، اهداف اولیه و سؤال ها در اختیار متخصص قرار گرفت و با بررسی های دقیق، درستی تمامی گام های پژوهش، تأیید گردید. به علاوه، جهت بررسی پایایی پرسش نامه مربوط به معادلات ساختاری، پرسش نامه بین ۳۰ تن از نمونه آماری توزیع گردید که نتیجه آلفای کرونباخ مربوط به تمامی مؤلفه ها بالاتر از ۰/۷ بود و همگی تأیید شدند.

به منظور تجزیه و تحلیل داده های دریافتی از مصاحبه با خبرگان، از روش تئوری داده بنیاد استفاده شد. روش نظریه داده بنیاد یکی از روش های تئوری پژوهش است که برای مطالعه

درباره پدیده‌هایی که به‌خوبی شناخته و تبیین نشده‌اند و یا برای کسب دید تازه نسبت به پدیده‌ای آشنا، مناسب است. هدف روش نظریه داده‌بنیاد، تولید یک نظریه در قالب مجموعه‌ای از فرضیه‌های مربوط به هم است که از طریق مقایسه مستمر داده‌ها به‌دست آمده است و بسیار انتزاعی است. در روش نظریه داده‌بنیاد، به‌جای استفاده از داده‌ها برای آزمون نظریه، از داده‌ها برای ایجاد نظریه استفاده می‌شود. این روش شامل اقدام‌هایی منسجم است که به ظهور مقوله‌های مفهومی می‌انجامد. این مقوله‌های به یکدیگر مرتبط شده، توضیح نظری اقدام‌هایی را ارائه می‌کنند که در حال حل کردن دغدغه اصلی شرکت کنندگان حوزه بنیادی مورد مطالعه‌اند.

برای تحلیل تأثیر مؤلفه‌های استفاده‌شده در مدل‌سازی معادلات ساختاری نیز از نرم‌افزار لیزرل ۱۶ کمک گرفته شد. همچنین به‌منظور اولویت‌بندی مؤلفه‌های استخراجی نیز از روش تحلیل سلسله مراتبی استفاده گردید که برای همین منظور، نرم‌افزارهای اکسل برای تعیین میانگین هندسی بین نظران خبرگان و نرم‌افزار اکسپرت چویس ۱۱ به کار گرفته شدند.

یافته‌ها

کدگذاری باز:

بلافاصله پس از انجام مصاحبه، از طریق مفهوم‌پردازی از داده‌ها، اولین قدم در تجزیه و تحلیل انجام شد. به این منظور، داده‌های مصاحبه‌ها، به‌دقت مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت و داده‌های استخراجی، تحت کدهای مشترکی کدگذاری گردید. درواقع تمامی مراحل تحلیل و کدگذاری، کشف طبقه‌ها، توصیف طبقه‌ها با توجه به خصوصیات آن‌ها و جدول کدگذاری باز انجام شد. این مفاهیم تحت عنوان کدگذاری اولیه انجام گردید. کدگذاری ثانویه و شکل‌دهی مقولات:

در مرحله بعد، کدهای اولیه به علت تعداد فراوان آن‌ها به کدهای ثانویه تبدیل شدند. در جدول ۱ نتایج کدگذاری باز براساس کد ثانویه، ارائه شده است.

جدول ۱. نتایج کدگذاری باز بر اساس کد ثانویه

شاخص‌ها	نتایج کدگذاری
مهندسی اجتماعی	حمله‌ای که سیستم‌های کامپیوتری را هدف قرار نمی‌دهد؛ فریب مشتریان و گرفتن اطلاعات حساس آن‌ها؛ معرفی خود به عنوان یک مدیر سیستم یا خدمات‌رسان به مشتریان؛ بهره‌گیری از دانش محدود مشتریان نسبت به سیستم‌های کامپیوتری
ابزار شنود	به جای دست کاری و ایجاد اختلال در جریان داده‌ها، ترافیک شبکه را بررسی و اطلاعات آن را دریافت می‌کنند.
ورودی اسکرین‌ها	نرم افزار، سیگنالی را به یک ماشین یا روتر می‌فرستد و پیام دریافتی از جانب دستگاه را به همراه اطلاعات و نقاط ورودی اطلاعات ثبت می‌کند.
شکستن رمز عبور	اسکن کردن هزاران جمله، واژه، اسم و فعالیت تا اینکه نهایتاً بتوان با ترکیب آن‌ها به سرور دسترسی پیدا کرد.
تروجان‌ها	پالایه کردن داده‌های کارکنان کسب و کار موردنظر، سرور و سیستم پایگاه داده؛ ورود نامحسوس به سیستم و مخا‌بره اطلاعات محرمانه
پذیرش شرایط ریسکی	معامله با تردید، عدم اطمینان همراه است؛ مشتری به صورت فیزیکی با سازمان ارتباط ندارد و معمولاً اطلاعات کمتری نسبت به حالت سنتی دارد.
مسئول دانستن کسب و کار	مشتری، کسب و کار را مسئول حفظ اطلاعات و دارایی‌های خود می‌داند؛ مشتری باور دارد که اگر خللی ایجاد شود، کسب و کار موردنظر در جهت حل مشکل برمی‌آید.
تضمین ساختاری	موفقیت در حالات وضعیت‌های گذشته مانند وعده، قرارداد، مقررات و حصول اطمینان از انجام این امور؛ ارائه یک خط‌مشی قانونی از جانب کسب و کار به منظور صیانت از اطلاعات شخصی و مالی مشتریان
بهنجار بودن موقعیتی	موقعیتی به عنوان باوری تعریف شده است که بر مبنای آن، موفقیت به عنوان یک وضعیت عادی تلقی می‌شود؛ قابلیت اطمینان از فناوری
پایبندی به ادعاها	کسب و کار، به وعده‌های خود عمل می‌کند؛ تضمین تقلبی نبودن محصول
سلامت محصول	حذف کالا یا خدمات ناقص؛ تأکید بر ارائه محصول سالم؛ ارائه محصول سالم و کامل
زمان بندی درست انجام امور	ارائه به موقع و در زمان مقرر؛ به تعویق نینداختن امور مشتریان
اطلاعات صحیح	ارائه توضیحات کامل در رابطه با محصول؛ تبلیغات به دور از بزرگ‌نمایی
محرمانگی و مخفی نگه داشتن	شخصی بودن اطلاعات فردی، اطلاعات مربوط به حساب و تراکنش‌ها؛ غیرقابل دسترس بودن ارتباط بین فرستنده و گیرنده از جانب نفر ثالث
حق محافظت و عدم مداخله	دسترسی به داده‌ها با توجه به حقوق افراد مشخص می‌شود؛ شناسایی و کشف اطلاعات مربوط به مشتریان، بدون اجازه آن‌ها، انجام نگیرد؛ که تعیین می‌کند آیا یک شخص یا شیء همان فرد یا چیزی است که اعلام شده یا نه.
حفاظت از امنیت	حفاظت از اطلاعات در برابر استفاده و دسترسی غیرمجاز، تغییرات نامناسب، سرقت و آسیب یا تخریب؛ جلوگیری از نفوذ انواع بدافزارها یا تهدیدات برنامه ریزی شده

شاخص‌ها	نتایج کدگذاری
دست‌کاری داده‌ها و	افزودن، حذف یا تغییر داده‌ها در پایگاه داده؛ به‌اشتباه انداختن کسانی که در داخل یا
تقلب مالی	خارج یک سازمان قرار دارند و بر اطلاعات موجود، تصمیمات مهمی می‌گیرند.
سلامت	تلاش مشتریان برای سازگاری با کسب‌وکار و فعالیت‌های انجام‌شده در زمان خاص و با سرعت‌بالا، ممکن است برای آن‌ها ایجاد استرس کند؛ مشتریان، سلامت خود را به دلیل عدم تحرک یا اشعه ساینده از مانیتور کامپیوتر، به خطر اندازند.
تسهیل انجام امور	کاهش فرایندهای ارتباطی؛ افزایش هماهنگی‌ها از طریق ارتباطات مستقیم
نوآوری در تجهیزات	رصد کردن قافله فناوری مربوط به کسب‌وکار؛ بررسی مدام ابزار کار و تلاش برای آمادگی بالای این ابزار؛ ارائه فناوری کارآمد
ارائه خدمات نوین	تنوع خدمات ارائه‌شده به مشتریان؛ با برقراری ارتباط سریع با تمام مخاطبان و ارائه خدمات مبتنی بر نیازهای فرد فرد آنان؛ متحول ساختن روش‌های جاری
پاسخگویی سریع به درخواست‌ها	سرویس‌دهی و خدمات موردنظر مشتری؛ فعالیت شبانه‌روزی جهت ارتباط با مشتری در هر لحظه؛ کاهش و ادغام برخی چرخه‌های اداری

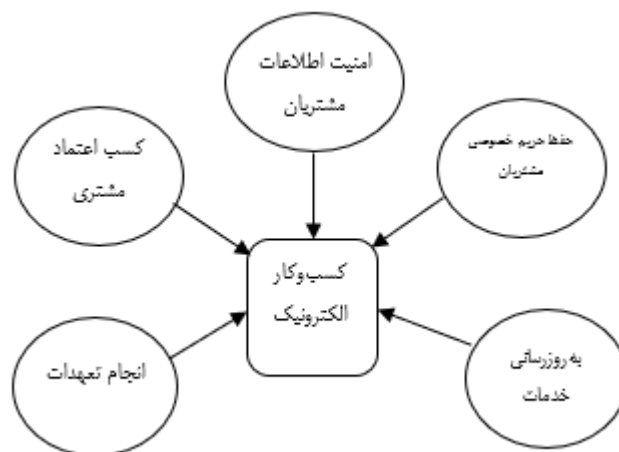
کدگذاری محوری^۱: هدف از این مرحله، برقراری رابطه بین طبقه‌های تولیدشده در مرحله قبل است. چند کد ثانویه تبدیل به یک کد مفهومی می‌شود. این کار کمک کرد تا فرایند نظریه به سهولت انجام شود. در جدول ۲ مقولات مشخص شده‌اند.

جدول ۲. مقولات استخراج‌شده

ردیف	مؤلفه‌ها	مقولات
۱	مهندسی اجتماعی، ابزار شنود، ورودی اسکنرها، شکستن رمز عبور، تروجان‌ها	امنیت اطلاعات مشتریان
۲	پذیرش شرایط ریسکی، مسئول دانستن کسب‌وکار، تضمین ساختاری، بهنجار بودن موقعیتی	کسب اعتماد مشتری
۳	پایبندی به ادعاها، سلامت محصول، زمان‌بندی درست انجام امور، اطلاعات صحیح	انجام تعهدات
۴	محرمانگی و مخفی نگه‌داشتن، حق محافظت و عدم‌مداخله، حفاظت از امنیت، دست‌کاری داده‌ها و تقلب مالی، سلامت	حفظ حریم خصوصی مشتریان
۵	تسهیل انجام امور، نوآوری در تجهیزات، ارائه خدمات نوین، پاسخگویی سریع به درخواست‌ها	به‌روزرسانی خدمات

1. Axial Coding

کدگذاری انتخابی^۱: نهایتاً پس از بررسی کیفیت حسابرسی از جنبه‌های مختلف و تعیین ارتباط بین مقوله‌ها در سطوح مختلف، مرحله کدگذاری محوری به پایان رسیده تا در گام نهایی تحلیل، کدگذاری انتخابی و خلق نظریه و مدل نهایی انجام شود. در شکل ۱ مؤلفه‌های نهایی ابعاد اخلاق مشخص شده است. این ابعاد شامل امنیت اطلاعات مشتریان، حفظ حریم خصوصی مشتریان، به‌روزرسانی خدمات، کسب اعتماد^۲ مشتریان، به‌روزرسانی خدمات^۳ و انجام تعهدات^۴ هستند.



شکل ۱. مدل اخلاقی تصمیم‌گیران کسب‌وکارهای الکترونیک

جهت بررسی روایی سازه، باید مسیر بین مؤلفه‌ها را مورد بررسی قرار دهیم. به همین منظور، فرایند تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق نرم‌افزار تحلیل آماری لیزرل^۵ صورت گرفت. پس از وارد کردن داده‌ها در نرم‌افزار اسپس اس‌اس، کار تحلیل داده‌ها آغاز شد. ابتدا داده‌ها را در نرم‌افزار لیزرل وارد کرده و سپس کار تحلیل عاملی تأییدی را آغاز نمودیم. بدین منظور شروع به بررسی برازش متغیرهای آشکار نسبت به متغیرهای مستقل پژوهش کردیم و نتیجه این شد که بار عاملی ۳۲ سؤال از ۳۵ سؤال، بالاتر از ۰/۵ است. تنها سؤالات ۳ (ارائه دقیق آمار)، ۶ (رسیدگی به شکایات) و ۱۲ (سرعت خدمات‌دهی) مقدار بار عاملی شان کمتر

1. Selective Coding
2. Trust
3. Updating
4. Fulfillments
5. LISREL

از ۵/۰ بود؛ و در نتیجه سؤالات با بار عاملی غیر قابل قبول حذف شده و بار دیگر تحلیل عاملی تأییدی در مورد متغیرهای مستقل انجام شد که نتایج به دست آمده در قالب جدول ۳ نمایش داده شده است. همان گونه که در شکل مشخص است، تمامی بارهای عاملی باقیمانده بیشتر از ۵/۰ و قابل قبول هستند.

جدول ۳. مقدار بار عاملی و T-Value سؤالات مربوط به متغیرهای مستقل پس از اصلاح

نام متغیر	شماره سؤال	بار عاملی	T-Value	نام متغیر	شماره سؤال	بار عاملی	T-Value
در دسترس بودن	۱	۰/۷۱	۱۳/۳۵	محرمانگی اطلاعات	۱۹	۰/۹۱	۱۹/۹۶
رسیدگی به موقع	۲	۰/۷۶	۱۴/۶۰	حق حفاظت مشتریان	۲۰	۰/۹۳	۲۰/۷۶
مدیریت زمان	۴	۰/۷۹	۱۵/۴۶	جلوگیری از انتشار اطلاعات	۲۱	۰/۹۳	۲۰/۹۲
ارائه خدمات ویژه	۵	۰/۸۳	۱۵/۵۷	ارائه اسناد تراکنش‌ها	۲۲	۰/۹۲	۲۰/۴۹
مسئولیت‌پذیری	۷	۰/۷۴	۱۴/۱۲	سطح دانش مشتریان	۲۳	۰/۹۰	۱۹/۶۹
ارائه خدمات متنوع	۸	۰/۷۷	۱۵/۲۲	پذیرش فناوری توسط مشتریان	۲۴	۰/۹۴	۲۱/۱۸
راه‌های ارتباطی جدید	۹	۰/۷۷	۱۵/۰۸	پاسخگویی صادقانه	۲۵	۰/۹۱	۱۹/۹۲
ارتباط با کسب‌وکارهای دیگر	۱۰	۰/۷۱	۱۳/۵۵	میزان تطابق خدمات	۲۶	۰/۸۷	۱۸/۷۳
ایجاد مزیت‌های جدید	۱۱	۰/۷۷	۱۵/۱۱	شهرت کسب‌وکار	۲۷	۰/۹۳	۲۰/۷۲
سهولت دسترسی	۱۳	۰/۸۸	۱۸/۴۴	استمرار در خدمت‌رسانی	۲۸	۰/۹۵	۲۱/۵۹
تغییر به تناسب نیاز مشتری	۱۴	۰/۸۹	۱۹/۰۹	جلوگیری از بروز خطا	۲۹	۰/۷۳	۱۴/۰۸
محرمانگی اطلاعات	۱۵	۰/۹۶	۲۲/۲۶	کنترل دسترسی کاربران	۳۰	۰/۸۴	۱۷/۳۳

نام متغیر	شماره سؤال	بار عاملی	T-Value	نام متغیر	شماره سؤال	بار عاملی	T-Value
حق حفاظت مشتریان	۱۶	۰/۹۰	۱۹/۶۹	میزان نفوذناپذیری سیستم‌ها	۳۱	۰/۶۳	۱۱/۶۴
جلوگیری از دست‌کاری اطلاعات	۱۷	۰/۸۹	۱۹/۳۵	نگهداری اسناد تراکنش‌ها	۳۲	۰/۶۶	۱۲/۲۰
جلوگیری از انتشار اطلاعات	۱۸	۰/۹۴	۲۱/۲۷	عدم وجود عیب در خدمات	۳۳	۰/۶۹	۱۲/۹۸
جلوگیری از بروز خطا	۳۵	۰/۷۸	۱۵/۳۳	میزان نفوذناپذیری سیستم‌ها	۳۴	۰/۸۶	۱۷/۸۰

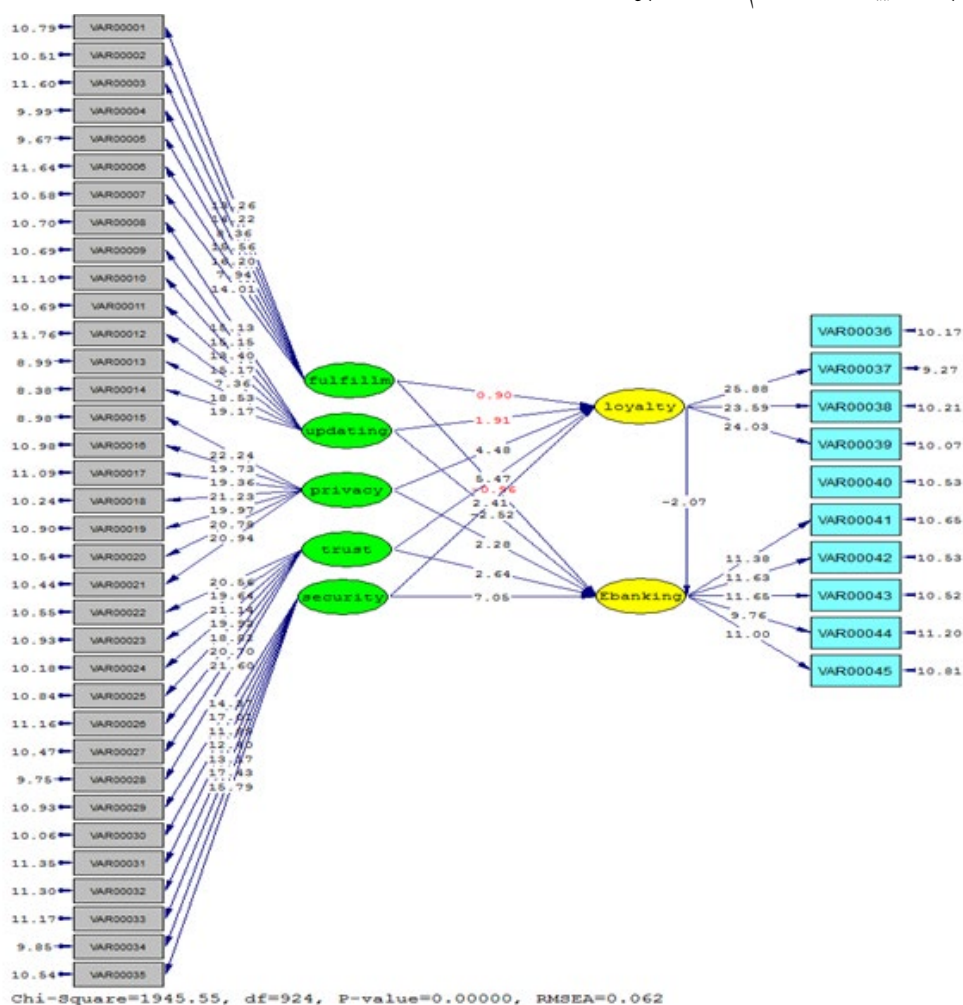
در ادامه کار، تحلیل عاملی تأییدی را در مورد متغیر میانجی یا همان وفاداری مشتریان و متغیر وابسته یعنی رشد کسب و کار الکترونیک آغاز نمودیم. بدین منظور شروع به بررسی برازش سؤالات کردیم. همان‌گونه که در جدول ۵ آمده است، تمامی بارهای عاملی به‌دست آمده، بالاتر از ۰/۵ است و این بدین معناست که برازش تمامی متغیرهای آشکار برای سنجش متغیرهای میانجی و وابسته تأیید شده و قابل قبول است. به عبارتی تمامی متغیرهای آشکار، جهت سنجش متغیرهای مکنون تعریف شده برازنده هستند.

جدول ۴. مقدار بار عاملی و T-Value سؤالات مربوط به متغیر میانجی و متغیر وابسته

نام متغیر	شماره سؤال	بار عاملی	T-Value
تعهد عاطفی	۳۶	۰/۹۰	۱۹/۴۱
میزان رضایت مشتریان	۳۷	۰/۹۲	۲۰/۴۰
میزان ارزش درک شده	۳۸	۰/۹۰	۱۹/۴۶
میزان کیفیت خدمات	۳۹	۰/۹۰	۱۹/۵۲
انجام تعهدات	۴۰	۰/۷۳	متغیر مبنا
به‌روزرسانی خدمات	۴۱	۰/۷۱	۱۱/۱۸
حفظ حریم خصوصی مشتریان	۴۲	۰/۷۳	۱۱/۵۳
اعتماد	۴۳	۰/۷۲	۱۱/۲۹
امنیت	۴۴	۰/۶۱	۹/۶۵
وفاداری مشتریان	۴۵	۰/۶۶	۱۰/۴۹

مدل ساختاری

پس از بررسی برازش متغیرهای آشکار و ثبت نتایج حاصل از آن، نوبت به ساخت مدل پژوهش می‌رسد. بدین منظور مدلی ساخته شد. در شکل ۲ مقادیر ضریب مسیر بین تمامی متغیرهای مستقل با متغیرهای میانجی و وابسته آمده است و معناداری رابطه بین اکثر متغیرهای مستقل با متغیر میانجی و وابسته تأیید شد و در نهایت اقدام به ساخت مدل نهایی همراه با نمایش مقدار T-Value کردیم. تنها متغیری که رابطه‌اش هم با متغیر میانجی و هم متغیر وابسته تأیید نشد، انجام تعهدات بود.



شکل ۲. مدل نهایی پژوهش همراه با مقادیر T-Value

نتایج حاصله از مدل نهایی استخراج شده از نرم افزار که شامل مقدار ضرایب مسیر و مقدار T-Value بین متغیرها است، در قالب جدول ۵ آمده است. مهم ترین شاخص تناسب مدل، کای دو است؛ ولی به خاطر اینکه آزمون کای دو تحت شرایط خاصی عمل می کند و همیشه این شرایط محقق نمی شود، لذا یک سری شاخص های ثانویه ای نیز ارائه می گردد. مهم ترین این شاخص ها عبارتند از: RMSEA، CFI و GFI.

جدول ۵. ضرایب مسیر و مقادیر T-Value در مدل نهایی

نسبت به وفاداری مشتریان			نسبت به کسب و کار الکترونیک		
متغیر	ضریب مسیر	T-Value	متغیر	ضریب مسیر	T-Value
انجام تعهدات	۰/۱۴	۱/۶۵	انجام تعهدات	۰/۰۶	۱/۰۸
به روزرسانی خدمات	۰/۱۶	۲/۷۲	به روزرسانی خدمات	۰/۰۷	۱/۹۸
حریم خصوصی	۰/۳۲	۲/۴۳	حریم خصوصی	۰/۳۲	۴/۴۳
اعتماد	۰/۴۵	۲/۸۲	اعتماد	۰/۴۵	۵/۳۶
امنیت	۰/۷۳	۷/۰۴	امنیت	۰/۱۳	۲/۵۶
وفاداری مشتریان	۰/۳۵	۱/۹۷			

اولویت بندی مؤلفه ها

پس از جمع آوری نتایج حاصل از پرسش نامه مقایسات زوجی که بین ۱۵ تن از همان ۲۳ مدیر کسب و کار توزیع شده بود، نهایتاً به منظور اعمال نظر تمامی خبرگان شرکت کننده، نظرات آن ها در نرم افزار اکسل وارد شده و از پاسخ های مقایسات زوجی تمامی ۱۵ نفر، میانگین هندسی گرفته شد. میانگین هندسی مورد بحث، در شکل ۳ آمده است.

شکل ۳. نظر خبرگان و میانگین هندسی حاصل از آن

در نهایت، میانگین هندسی به دست آمده وارد نرم افزار اکسپرت چویس ۱۱ گردید و در نهایت ابعاد اخلاقی مورد پرسش از نظر اهمیت عبارت بودند از: امنیت اطلاعات مشتریان، حفظ حریم خصوصی مشتریان، کسب اعتماد مشتریان، انجام تعهدات و به روزرسانی خدمات. از طرفی، نرخ ناسازگاری نشان می دهد تا چه اندازه می توان به داده های گردآوری شده از دیدگاه هر کارشناس اعتماد کرد. اساس محاسبات فرایند تحلیل سلسله مراتبی بر اساس قضاوت اولیه تصمیم گیرنده که در قالب ماتریس مقایسات زوجی ظاهر می شود، صورت می پذیرد؛ بنابراین هرگونه خطا و ناسازگاری در مقایسه عناصر، نتیجه نهایی به دست آمده از محاسبات را تحت تأثیر قرار خواهد داد (حبیبی و همکاران، ۱۳۹۳).

از آنجایی که نرخ ناسازگاری در این اولویت بندی، کمتر از ۰/۱ و به میزان ۰/۰۹ است، بنابراین، ادعا می شود که مقایسه صورت گرفته، سازگار است.

بحث و نتیجه گیری

با افزایش پذیرش اینترنت به عنوان منبع خرده فروشی، مسائل اخلاقی مربوط به استفاده از اینترنت نگرانی های جدی را برای مصرف کنندگان ایجاد کرده و چالش های جدیدی را برای فروشندگان ایجاد کرده است. این نگرانی های فزاینده در مورد امنیت و رفتار اخلاقی در خرده فروشی برخط می تواند به رشد خرده فروشی اینترنتی آسیب برساند و تا آنجا پیش رود که مصرف کنندگان را از فعالیت های برخط بازدارد. مطالعات مختلف نشان داده است که درک مشتری از اخلاقی بودن فعالیت کسب و کار اینترنتی می تواند موجب ایجاد اعتماد و رضایت در مشتری شده و امکان تکرار خرید توسط مصرف کننده را افزایش دهد.

در پژوهش حاضر، معیارهای اخلاقی در کسب و کارهای الکترونیک و اولویت بندی آنها با استفاده از یک رویکرد آمیخته استخراج گردید. پس از دریافت نظر مدیران کسب و کارهای الکترونیک و استخراج جملات از پاسخ این مدیران و نیز چندین مقاله، ۴۸ جمله مرتبط استخراج گردید. نهایتاً ۲۲ خرده مقوله شناسایی شد. در ادامه و پس از کدگذاری محوری، نهایتاً پنج معیار اخلاقی امنیت اطلاعات مشتریان، حفظ حریم خصوصی مشتریان، کسب اعتماد مشتری، انجام تعهدات و به روزرسانی خدمات از نگاه مدیران کسب و کارهای الکترونیک مشخص شد.

پژوهش حاضر از نظر نتایج حاصله با نتایج پژوهش برخی از پژوهشگران همسو است. از جمله می توان به نتیجه پژوهش پیلز (۲۰۰۲)، رومن و کاستس (۲۰۰۸)، البتاجی و آگاگ (۲۰۱۶) و چنگ و همکاران (۲۰۱۴) اشاره کرد که عواملی چون حریم خصوصی، امنیت اطلاعات، کسب اعتماد و ... را مؤثر بر کسب و کارهای الکترونیک دانسته اند.

همچنین با توجه به پاسخ های دریافتی، مقولات اخلاقی امری مهم در این حوزه به شمار می رود؛ چرا که در این حوزه همانند کسب و کار سنتی، مشتری و کسب و کار ارتباط رودررو و فیزیکی چندانی باهم ندارند. همچنین با انجام مدل سازی معادلات ساختاری این نتیجه حاصل شد که همه مؤلفه های استخراج شده بر کیفیت کار کسب و کارهای الکترونیک تأثیرگذار هستند و تأثیر مؤلفه انجام تعهدات تأیید نشد. از طرفی پس از اولویت بندی این ابعاد اخلاقی مشخص شد که امنیت اطلاعات مشتریان مهم ترین بُعد و انجام تعهدات از جانب کسب و کار کم اهمیت ترین بُعد است. این گونه برداشت می شود که ابعاد اخلاقی حاکم بر کسب و کارهای الکترونیک بسیار با اهمیت باشند. با توجه به اهمیت موضوع، در بازارهای بی

نظم و پرتلاطم کنونی، اخلاق‌مداری و تأکید بر اصول اخلاقی در کسب‌وکار می‌تواند رابطه بین مشتریان و کسب‌وکارهای الکترونیک را مستحکم نموده و تا حدودی کسب‌وکارها را از نظر وجهه مثبت در بین مشتریان در وضعیت مناسبی قرار دهد.

با توجه به نتایج پژوهش، می‌توان پیشنهاد کرد که کسب‌وکارهای الکترونیک باید تمرکز فراوانی بر کسب اعتماد مشتریان و تلاش در جهت ایجاد احساس امنیت و ارتباط تنگاتنگ با مشتریان داشته باشند و این مهم تنها از طریق رعایت اخلاق، نه به صورت کلامی که به صورت عملی و قابل لمس برای مشتریان امکان‌پذیر خواهد بود. همچنین تشکیل کمیته اخلاق در کسب‌وکارها و پیگیری مداوم این کمیته در جهت رعایت اصول اخلاقی توسط کسب‌وکار نیز می‌تواند تا حدودی کارگشا باشد. همچنین پیشنهاد می‌شود که کسب‌وکارها، مدل ارائه‌شده را مدنظر قرار داده و نسبت به برنامه‌ریزی مبتنی بر اخلاق در خصوص فعالیت‌های خود مبادرت ورزند.

منابع

- حبیبی، آرش، ایزدیار، صدیقه و سرافرازی، اعظم. (۱۳۹۳). تصمیم‌گیری چندمعیاره فازی. انتشارات کتیبه گیل تهران.
- حمیدیان‌پور، فخریه و ایزدی، حمید. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر ادراک مصرف‌کننده نسبت به اخلاق خرده‌فروشی آنلاین بر ارزش ویژه‌ی برند (مطالعه موردی: فروشگاه اینترنتی دیجی کالا). *راهبردهای بازرگانی*، ۵(۱۱)، ۱۴۶-۱۶۳.
- دهقانی‌زاده بغدادآبادی، لیلا و سعیدنیا، حمیدرضا. (۱۳۹۴). تأثیر بدبینی شخصیتی، تشویش ذهنی، نیاز به شناخت و باورهای اخلاقی مشتریان بر سطوح مختلف بدبینی و حمایت از برند. *راهبردهای بازرگانی*، ۲۲(۶)، ۱-۱۷.
- رعیت‌پیشه، سعید، بهبودی، محمدرضا و گری‌نژاد، عبدالخالق. (۱۳۹۴). اخلاق در متخصصین فناوری اطلاعات (کارکنان اداری) شهر بندرعباس. *مطالعات کسب‌وکار هوشمند*، ۳(۱۱)، ۲۵-۴۶.
- ضرغام بروجنی، علی، محمدی، رخشنده و حقدوست اسکوئی، فاطمه. (۱۳۸۶). مرگ، آشنای ناآشنا (معنای مرگ از دیدگاه پرستاران): یک مطالعه کیفی. *نشریه پرستاری ایران*، ۲۰(۵۱)، ۷۱-۸۳.
- عامل ریاضت‌کش، الهه، خیاط‌مقدم، سعید و رضایی‌فر، حمید. (۱۳۹۷). پیش‌بینی مدیریت دانش از طریق اخلاق حرفه‌ای. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۳(۱)، ۴۸-۵۵.
- محمدیان، محمود، روحانی، امیررضا، هاشم‌زهی، علی و کریمیان، مجتبی. (۱۳۹۴). عوامل مؤثر در انتخاب مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی کوچک و متوسط در ایران. *مطالعات کسب‌وکار هوشمند*، ۳(۱۲)، ۹۷-۱۲۲.
- مصباح یزدی، محمدتقی. (۱۳۸۴). *نقد و بررسی مکاتب اخلاقی*. مؤسسه آموزشی - پژوهشی امام خمینی قم.

References

- Abiodun, A.J., & Oyeniyi, O.J. (2011). Ethical dilemmas in management: An African perspective. *Journal of Business Systems, Governance and Ethics*, 6, 36-44. <https://jpp.vu.edu.au/index.php/jbsge/article/download/203/253>.
- Amel Riazat-Kash, E., Khayyat-Moghaddam, S., & Rezaei-Far, H. (2018). Predicting Knowledge Management through Professional Ethics. *Journal of Ethics in Science and Technology*, 13(1), 48-55. [In Persian]
- Begovic, S. (2015). *E-Business: making your business competitive in the digital world: a practical guide for Serbian small and medium business and entrepreneurs*. Beograd: Project E-business Development.

- Boosaliki, H. (2023). *Principles of Applied Ethics*. International Center for Translation and Publication of Al-Mustafa.
- Cao, H. (2018). *The growth of e-commerce and its impact on the fast fashion retailers* [Bachelor's Thesis, University of Applied Sciences] https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/148582/Cao_Hien.pdf?
- Chang, M.K., Cheung, W., & Tang, M. (2013). Building trust online: Interactions among trust building mechanisms. *Information & Management*, 50, 439–445. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.06.003>.
- Cheng, H.F., Yang, M.H., Chen, K.Y., & Chen, H.L. (2014). Measuring perceived EC ethics using a transaction-process-based approach: Scale development and validation. *Electronic Commerce Research and Applications*, 13, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2013.07.002>
- Chitrangda. (2014). E-commerce: Business & Legal Ethics. *International Journal of scientific research and management*, 2, 550-558. <https://doi.org/10.1177/21582440231207181>
- Dehghanzadeh Baghdadabaddy, L., & Saeidnia, H.R. (2020). The Effect of Personality Pessimism, Mental Anxiety, and Need to Recognize and Moral Beliefs of Customers on the Different Levels of Cynicism and Brand Support. *Commercial Strategies*, 12(6), 1-16. https://cs.shahed.ac.ir/article_2291_1b3de9c6e78281bca9a1cc763511b284.pdf. [In Persian]
- Donovan, A.M. (2013). The importance of business ethics to small ventures. *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*, 1, 50–59. https://www.academia.edu/download/58248692/eimj_1_1.pdf#page=55
- Doosti, H., & Ahmadi Amin, A. (2024). A narrative review: Professional ethics in medical data analysis. *Journal of Mashhad Dental School*, 48(3), 840-855. DOI: [10.22038/jmds.2024.24684](https://doi.org/10.22038/jmds.2024.24684)
- Elbeltagi, I., & Agag, G. (2016). E-retailing ethics and its impact on customer satisfaction and repurchase intention: A cultural and commitment-trust theory perspective. *Internet Research*, 26, 288-310. <https://doi.org/10.1108/IntR-10-2014-0244>
- Glaser, B.G. (2011). *Getting out of the data. Grounded theory conceptualization*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Goel, L., Hart, D., Junglas, I., & Ives, B. (2016). Acceptable IS use: Conceptualization and measurement. *Computers in Human Behavior*, 55, 322-328. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.09.029>
- Greblikaite, J., & Pervazaitė, D. (2014). Ethical Issues Related to E-Commerce: Case of Discount E-Shopping Site in Lithuania. *European Integration Studies*, 8, 124-130. [10.5755/j01.eis.0.8.7060](https://doi.org/10.5755/j01.eis.0.8.7060).
- Habibi, A., Izadyar, S., & Sarafarazi, A. (2014). *Fuzzy Multi-Criteria Decision Making*. Katibeh Gil Publications, Tehran. [In Persian]
- Hamidianpour, F., & Izadi, H. (2018). The study of the effects of consumer perception of online retail ethics on brand equity. <https://www.sid.ir/paper/253008/en>. [In Persian]
- Khayatmoghadam, S. (2018). Predicting Knowledge Management through Professional Ethics. <https://ethicsjournal.ir/article-1-3273-fa.pdf>. [In Persian]
- Kim, S., & Park, H. (2013). Effects of various characteristics of social commerce (s-commerce) on consumers' trust and trust performance. *International Journal of Information Management*, 33, 318–332. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2012.11.006>

- Kurt, G., & Hacıoglu, G. (2010). Ethics as a customer perceived value driver in the context of online retailing. *African Journal of Business Management*, 4, 672-677. <http://www.academicjournals.org/AJBM>
- Lara, E.R., Pascual, C.O., & Borondo, J.P. (2018). Do you want to be a cyborg? The moderating effect of ethics on neural implant acceptance. *Computers in Human Behavior*, 85, 43-53. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.03.032>
- Loannidis, J.P.A. (2022). Why Most Published Research Findings Are False. *PLoS Med*, 19(8), e124. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.0020124>
- Mesbah Yazdi, M.T. (2005). *Critique and Review of Moral Schools*. Ahmad Hossein Sharifi, researcher). Imam Khomeini Educational and Research Institute (Quds-e-Sar). https://journals.rihu.ac.ir/article_2357_dd3265ddeddb1cc1664bf76c10cd4bd6f.pdf [In Persian]
- Mohammadian, M., Rouhani, A.R., Hashemzahi, A., & Karimian, M. (2015). Factors affecting the selection of small and medium-sized e-business models in Iran. *Smart Business Studies*, 3(12), 97-122. <https://www.ensani.ir/fa/article/357997>. [In Persian]
- Ononogbo, M.C., Joel, A., & Edeja, S.M.E. (2016). Effect of ethical practices on the corporate image of SMEs in Nigeria: A survey of selected firms in Imo State. *International Journal for Research in Business, Management and Accounting*, 2, 35-45. <https://bwjournal.org/index.php/bsjournal/article/view/588>.
- Paswan, R.K. (2015). Role of ethics in modern business: an important key aspect of the concern. International Seminar. Retrieved from [http://www.internationalseminar.org/XIII_AIS/TS%201%20\(A\)](http://www.internationalseminar.org/XIII_AIS/TS%201%20(A))
- Peeples, D.K. (2002). Instilling consumer confidence in e-commerce. *SAM Advanced Management Journal*, 67, 26-31. proquest.com.
- Raitpishe, S., Behboudi, M.R., & Garinejad, A.Kh. (2015). Ethics among Information Technology Professionals (Administrative Staff) in Bandar Abbas City. *Smart Business Studies*, 3(11), 25-46. https://ims.atu.ac.ir/article_1681.html. [In Persian]
- Román, S., & Cuestas, P. (2008). The perceptions of consumers regarding online retailers' ethics and their relationship with consumers' general Internet expertise and word of mouth: preliminary analysis. *Journal of Business Ethics*, 83, 641-656. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-007-9645-4>.
- Sheikh, S. (2020). Muhammad ibn A, Savab-Al-Aamal 161/1. 11. Doosti, H., & Sadat Nabavi, N. *Professional Ethics in the Field of Statistics*. Khabar Name Iranian Statistical Society, 21-31.
- Sroka, W., & Lórinczy, M. (2015). The perception of ethics in business: analysis of research results. *Procedia Economics and Finance*, 34, 156-163. DOI:10.1016/S2212-5671(15)
- Turbin, E., King, D., Lee, J., Warkentin, M., Chung, H.M., & Chung, M. (2000). *Electronic Commerce 2002: A Managerial Perspective*. London: Prentice Hall.
- Turyakira, P.K. (2020). Ethical practices of small and medium-sized enterprises in developing countries: Literature analysis. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1), 1-7. <https://www.scielo.org.za/pdf/sajems/v21n1/15.pdf>
- Zargham, A., Mohammadi, R., & Oskouei S.F. (2007). Death and the Strange Familiar (Meaning of Death) from Iranian Nurses' Perspective): A Qualitative Study. *IJN*, 20 (51), 71-83. <https://ijn.iuums.ac.ir/article-1-353-en.pdf> [In Persian]

Consequences of Information Literacy for Public Library Librarians

Aziz Hedayati

Khoshmehar * 

Maryam Samadi 

Rahim Shahbazi 

**Abolfazl Ghasemzadeh
Alishahi** 

Corresponding Author, Assistant Professor, Department of Information Science, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran. E-mail: Ma3ta@yahoo.com

Ph.D. Candidate of Educational Administration, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: maryam.1367.samadi@gmail.com

Assistant Professor, Department of Information Science, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran. E-mail: rshahbaz@gmail.com

Professor, Department of Educational Sciences, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran. E-mail: ghasemzadee@yahoo.com

ABSTRACT

The aim of this study was to identify the relationship between information literacy and professional ethics, knowledge sharing and social capital of librarians of public libraries in East Azerbaijan province. The present study is applied. The research method is descriptive-correlation and specifically based on structural equation modeling. The statistical population includes all the staff of public libraries of East Azerbaijan province with 370 people in 1397. 250 of them were selected by simple random sampling. Four standard questionnaires were used to collect information in this study. The findings showed that information literacy, professional ethics and knowledge sharing in librarians are high and social capital is moderate. There is also a positive and significant relationship between information literacy and professional ethics, knowledge sharing and social capital, and this means that information literacy has a direct effect on professional ethics, knowledge sharing and social capital. Strengthening the level of information literacy promotes the level of professional ethics, knowledge sharing and social capital of public library librarians. Therefore, public library managers should try to increase their information literacy in order to strengthen the professional ethics, knowledge sharing and social capital of librarians.

Keywords: information literacy, professional ethics, knowledge sharing, social capital, librarian

Cite this Article: Hedayati Khoshmehar, A., Samadi, M., Shahbazi, R., & Ghasemzadeh Alishahi, A. (2025). Consequences of Information Literacy for Public Library Librarians. *Knowledge Retrieval and Semantic systems*, 12(44), 253-287. <https://doi.org/10.22054/jks.2022.63385.1468>



© 2016 by Allameh Tabataba'i University Press
Publisher: Allameh Tabataba'i University Press

1. Introduction

Librarians in public libraries who possess low levels of information literacy may inadvertently provide incomplete or inaccurate information to users, resulting in errors and wasted time—consequences that can lead to broader organizational challenges. Investigating the relationship between information literacy and factors such as professional ethics, knowledge sharing, and social capital enables the identification of existing deficiencies and facilitates long-term strategic planning to address them. Despite the significance of these interconnected variables, previous studies have not examined them collectively, nor have they assessed the specific role of public libraries within this context. Consequently, a comprehensive understanding of these dynamics in public libraries remains lacking.

The present study seeks to evaluate the extent to which librarians in the selected public libraries demonstrate information literacy and engage with professional ethics, knowledge sharing, and social capital. The overarching aim is to explore the occupational implications of information literacy for librarians working in public libraries and to examine its influence on the aforementioned dimensions.

Research Question(s)

What is the relationship between information literacy and professional ethics, knowledge sharing, and social capital in public libraries of East Azerbaijan Province?

2. Literature Review

Moradi and Bahraminia (2019), in their study titled "The Impact of Librarians' Information Literacy on the Organizational Growth of Public Libraries", found that information literacy—specifically the ability to locate, evaluate, and use information effectively—was present at a relatively acceptable level among librarians in Kermanshah's public libraries.

Hosseini Tabar and Berimani (2019), in "The Relationship between Information Literacy and Social Capital with Students' Academic Satisfaction", reported a significant positive correlation between students' information literacy and social capital and their academic satisfaction. Moreover, each dimension contributed differently to predicting satisfaction outcomes.

Gharibzadeh, Moeinikia, and Maqbal Sarband (2019), in their research titled "Investigating the Influence of Teachers' Ethical

Decision-Making on Managers' Professional Ethics Based on the Mediating Role of Information Literacy", concluded that there is a direct, positive, and statistically significant association between teachers' information literacy and their professional ethical standards in Urmia District 2.

Wojciechowska (2020), in the international study "Social Capital, Trust, and Social Activity among Librarians: Results from 20 Countries", reported that while librarians demonstrated moderate levels of individual social capital, their trust in others was relatively high.

Kshirsagar (2018), in "Study of Professional Ethics of Librarians of Faculties Affiliated to Saint George Baba University of Amravati", found that over 95% of librarians were aware of ethical norms and practices in librarianship.

Hemmati (2017), in "The Relationship between Information Literacy and Knowledge Management among Students and Faculty Members of Shiraz University", demonstrated a significant link between information literacy and the four core components of knowledge management: creation, storage, sharing, and application.

A review of existing databases and monographs reveals that the combined exploration of all four variables—information literacy, professional ethics, knowledge sharing, and social capital—has not been previously conducted. Most prior studies have examined these dimensions in isolation or in pairs.

3. Methodology

This study employs a descriptive-correlational design, with data collection structured around structural equation modeling (SEM). In the proposed analytical framework, information literacy serves as the exogenous variable, while professional ethics, knowledge sharing, and social capital function as endogenous variables.

The statistical population comprises all librarians employed in public libraries across East Azerbaijan Province—370 individuals as of 2018. Data were collected using a questionnaire containing 67 items rated on a five-point Likert scale (ranging from "strongly agree" to "strongly disagree"). A simple random sampling technique was used to select a representative sample of 250 participants, determined based on Morgan's sample size table. The collected data were analyzed using SPSS version 20.

4. Results

The structural model analysis revealed a chi-square value of 13.548, indicating the linearity of relationships among the latent constructs. This value, obtained at a significance level of $p < 0.01$, suggests that the empirical data align well with the hypothesized model.

According to model fit indices, the degrees of freedom (DF) are 2.20, the Comparative Fit Index (CFI) is 0.90, the Goodness-of-Fit Index (GFI) is 0.87, the Incremental Fit Index (IFI) is 0.90, the Non-Normed Fit Index (NNFI) is 0.89, and the Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) is 0.08. Collectively, these metrics indicate a satisfactory level of model fitness.

Analysis of the structural paths shows that information literacy has its strongest effect on social capital, with a standardized path coefficient of $\beta = 0.56$ and $t = 6.40$. The next strongest relationship is between information literacy and knowledge sharing ($\beta = 0.67$, $t = 6.07$).

Furthermore:

- The relationship between employees' information literacy and professional ethics is statistically significant, with $\beta = 0.54$ and $t = 5.75$ ($p < 0.01$).
- The relationship between information literacy and knowledge sharing is confirmed with $\beta = 0.67$ and $t = 6.07$ ($p < 0.01$).
- The impact of information literacy on social capital is affirmed with $\beta = 0.56$ and $t = 6.40$ ($p < 0.01$).

These findings demonstrate that higher levels of information literacy among librarians correlate positively with their professional ethics, knowledge-sharing behavior, and social capital.

5. Conclusion

Improving information literacy levels among librarians significantly enhances their professional ethics, knowledge sharing, and social capital within public libraries. As such, library administrators should prioritize the development of information literacy competencies to foster ethical behavior, collaborative culture, and social cohesion among staff.

Information-literate librarians possess the intellectual framework necessary to locate, evaluate, and utilize information effectively. They play a critical role in the creation, dissemination, and application of knowledge. Moreover, they exhibit strong moral responsibility and professional integrity, fostering mutual trust, active social interaction, and a shared sense of collective identity within their institutions.



پیامدهای شغلی سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی

عزیز هدایتی خوشمهر *

نویسنده مسئول، استادیار، گروه علم و اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران. رایانامه: Ma3ta@yahoo.com

مریم صمدی

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: maryam.1367.samadi@gmail.com

رحیم شهبازی

استادیار، گروه علم و اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران. رایانامه: rshahbaz@gmail.com

ابولفضل قاسم‌زاده علیشاهی

استاد، گروه روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران. رایانامه: ghasemzadee@yahoo.com

چکیده

پژوهش حاضر، با هدف شناسایی رابطه بین سواد اطلاعاتی با اخلاق حرفه‌ای، میزان تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی انجام شده است. پژوهش حاضر از نوع کاربردی است. روش پژوهش توصیفی - همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری بود، جامعه آماری شامل تمامی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی به تعداد ۳۷۰ نفر در سال ۱۳۹۷ بودند که ۲۵۰ نفر از آنان به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از ۴ پرسش‌نامه استاندارد استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که سواد اطلاعاتی، اخلاق حرفه‌ای و تسهیم دانش در کتابداران در حد بالا و سرمایه اجتماعی در حد متوسط است. همچنین بین سواد اطلاعاتی با اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و این بدان معنی است که سواد اطلاعاتی بر اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی اثر مستقیم دارد. تقویت سطح سواد اطلاعاتی موجب ارتقای سطح اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی می‌شود؛ بنابراین مدیران کتابخانه‌های عمومی باید برای تقویت میزان اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی کتابداران سعی در افزایش سواد اطلاعاتی آنان داشته باشند.

کلیدواژه‌ها: سواد اطلاعاتی، اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش، سرمایه اجتماعی، کتابداران

استناد به این مقاله: هدایتی خوشمهر، عزیز، صمدی، مریم، شهبازی، رحیم، و قاسم‌زاده علیشاهی، ابولفضل. (۱۴۰۴). پیامدهای شغلی سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی. *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۱۲ (۴۴)، ۲۸۷-۲۵۳.

<https://doi.org/10.22054/jks.2022.63385.1468>



مقدمه

حجم گسترده و بی‌شمار اطلاعات و به دنبال آن رشد سریع و پیشرفت‌های فناوری‌های اطلاعاتی سبب شده است که بشر امروز در میان انبوهی از اطلاعات^۱ همانند اخبار دیجیتال، الگوهای رفتاری، نظرات و تبلیغات که ممکن است زندگی‌اش را تحت تأثیر قرار دهند و او را دچار دو قطب افراطی‌گرایی یا بی‌اعتمادی نمایند در احاطه اطلاعات باشد (Head et al., 2020). گوناگونی منابع اطلاعاتی مانند کتاب، رسانه‌ها و به‌ویژه محیط‌های مجازی چون اینترنت و وبسایت‌ها سبب شده است افراد در معرض اطلاعات عموماً پالایش نشده‌ای قرار بگیرند که ممکن است درباره درستی و نادرستی آن نتوان به‌یقین رسید (کاشی و همکاران، ۱۳۹۶). انسان با چالش‌های جدی در بهره‌مندی از اطلاعات روبه‌رو گردیده است. این حجم اطلاعات، جامعه امروز را در آستانه ورود به فرهنگ غیرمادی قرار داده است؛ فرهنگی که در آن اطلاعات و شناخت، محور اصلی سنجش‌ها خواهد بود. در این شرایط، تنها سواد خواندن و نوشتن کفایت نمی‌کند، بلکه به‌منظور استفاده مؤثر از اطلاعات، به مهارت‌های نوینی نیازمند هستیم که با عنوان «سواد اطلاعاتی^۲» شناخته می‌شود (یاری، ۱۳۹۳). سواد اطلاعاتی مفهومی است که اخیراً بسیار مورد توجه قرار گرفته است (Dike & Amuccheazi, 2021). اصطلاح «سواد اطلاعاتی» گاهی اوقات به‌اشتباه «دستورالعمل کتابخانه» برداشت می‌شود، اما معنای آن واقعاً بسیار گسترده‌تر است. سواد اطلاعاتی تلاش جمعی از کتابداران، متخصصان رسانه‌ها، فناوران و مربیان آموزشی است. این عناصر شامل سواد رسانه‌ای، سواد دیجیتال، سواد خبری و تفکر انتقادی است (Head et al., 2020). سواد اطلاعاتی قابلیت است که فرد را در ارزیابی انتقادی اطلاعات به‌دست آمده و استفاده دقیق، مؤثر و خلاق از آن‌ها به‌منظور رفع نیازهای اطلاعاتی خویش توانمند می‌سازد به همین دلیل فرد این توانایی را پیدا می‌کند که اطلاعات و آگاهی به‌دست آمده را در زندگی روزانه پیاده کند و در جهت‌پذیرش و به‌کارگیری فناوری اطلاعات که در عصر کنونی نقشی تعیین‌کننده در زندگی انسان دارد مهارت‌های بیشتری کسب کند (رحمانی‌پور و همکاران، ۱۳۹۹). تعاریف متعددی از سواد اطلاعاتی ارائه شده است. در تعاریف ابتدایی، سواد اطلاعاتی تنها شامل مهارت‌های کتابخانه‌ای یا کتاب‌شناسی بود اما در سال‌های اخیر،

1. Information
2. Information Literacy

آموزش سواد اطلاعاتی صرفاً شامل آموزش کتابخانه‌ای یا کتاب‌شناسی یا توانایی استفاده از منابع اطلاعاتی مختلف نیست، بلکه مهارت‌های تفکر انتقادی و تحلیلی برحسب استفاده از اطلاعات و نیز توانایی خلق ایده‌های جدید از اطلاعات فعلی و دانش قبلی را نیز شامل می‌شود (نادری و همکاران، ۱۳۹۲). سواد اطلاعاتی در فرهنگ پیوسته کتابداری و اطلاع‌رسانی مهارت در یافتن اطلاعات موردنیاز، درک چگونگی سازمان‌دهی کتابخانه‌ها، آشنایی با منابع فراهم‌کننده کتابخانه‌ها (شامل چهارچوب‌های اطلاعات و ابزارهای جست‌وجوی ماشینی) و دانش روش‌های رایج مورد استفاده در جست‌وجو تعریف شده است (میرحسینی و شعبانی، ۱۳۹۳).

کتابخانه‌های عمومی نهادهایی هستند که در جامعه بین کسانی که تمکن مالی بالایی دارند و کسانی که به‌سختی زندگی خود را می‌گذرانند، تعادل ایجاد می‌کنند. کتابداران عمومی از مهارت و دانش خود برای کمک به مردم در یافتن اطلاعات برای بهبود و غنی‌سازی زندگی‌شان استفاده می‌کنند (Moran, 2021). کتابداران از طریق فرایند فکری، مهارت‌های فنی، پیمایش در دنیای اجتماعی و کسب نتیجه مطلوب سواد اطلاعاتی را تشکیل می‌دهند. در طول تاریخ طراحی و ارائه خدمات و برنامه‌هایی با هدف حمایت از نیازهای سواد اطلاعاتی جامعه در کل به کتابخانه عمومی سپرده شده است. با این وجود، علی‌رغم نقش محوری سواد اطلاعاتی، پژوهش‌های کمی به درک روش‌هایی که کتابداران عمومی، مجرای بین برنامه و عموم مردم، مفهوم (سواد اطلاعاتی) آن‌ها را تشکیل می‌دهند، اختصاص یافته است (Kozubaev & DiSalvo, 2021). در کتابخانه‌ها، توجه و تمرکز، بیشتر بر کارهای کلیشه‌ای است تا خلاقانه. از طرفی معمولاً کتابخانه‌ها با کمبود نیرو و بودجه مواجه هستند؛ به همین دلیل کتابداران فرصتی برای آموزش و یادگیری سواد اطلاعاتی و پرورش مهارت‌های خود ندارند. کتابخانه‌ها مانند هر سازمان دیگری در عصر کنونی، نیازمند ماندگاری در جامعه هستند و اگر غفلت کنند، به‌زودی سازمان‌های دیگر نظیر خدمات‌رسانان اطلاعاتی اینترنتی جای آن‌ها را خواهند گرفت (حسن‌زاده و همکاران، ۱۳۹۴).

ازجمله مؤلفه‌های دیگر برای پیشرفت سازمان، وجود اخلاق در سازمان و زیرمجموعه آن در افراد است. ازجمله شاخص‌هایی که در این پژوهش مورد ارزیابی قرار می‌گیرد اخلاق

حرفه‌ای^۱ است. توجه به اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های خدماتی با اعمال توجه به مباحث اخلاقی تفاوت بسیاری دارد (زرانی و همکاران، ۱۳۹۹). اخلاق اصطلاح جامعی است که دربرگیرنده روش‌های گوناگون تجربه کردن و فهم زندگی اخلاقی است. اخلاق حرفه‌ای یکی از شاخه‌های جدید اخلاق است که به مسائل اخلاقی حرفه‌های گوناگون پاسخ داده و برای آن اصولی خاص متصور است. اخلاق حرفه‌ای به مسائل و پرسش‌های اخلاقی و اصول و ارزش‌های اخلاقی یک نظام حرفه‌ای می‌پردازد و ناظر بر اخلاق در محیط حرفه‌ای است (غفاری و زکیانی، ۱۳۹۶). اخلاق حرفه‌ای مجموعه قوانین اخلاقی به‌دست آمده از ماهیت حرفه یا شغل است (قاسم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲). مدیران لایق همیشه در تلاش‌اند تا اخلاق حرفه‌ای را در میان کارکنان خود افزایش دهند، زیرا آن را لازمه توسعه و پیشرفت سازمان می‌دانند (رضایی و نظری، ۱۳۹۳). در حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی، قوانین و اصول معمولاً بر اعمالی اشاره دارد که انتظار می‌رود در جهت اهداف، مقاصد و الزام‌های حرفه‌ای باشد. مقصود از اخلاق حرفه‌ای مجموعه قواعدی است که باید افراد داوطلبانه و بر اساس ندای وجدان و فطرت خویش در انجام کار حرفه‌ای رعایت کنند، بدون آن که الزام خارجی داشته باشند یا در صورت تخلف، به مجازات قانونی دچار شوند. کتابخانه‌ها به‌عنوان مراکز فرهنگی و تمدن و نیز کتابداران به‌عنوان مرکز ثقل مدیریت کتابخانه، از طریق انتقال دانش و اندیشه ملت‌ها در توسعه آرمان‌های والای بشری، نقش بزرگی ایفا کرده‌اند. ارزش‌های سازمانی در سایه تلاش‌های صحیح به ثمر می‌رسند و اصول اخلاقی، چنین کوشش‌هایی را اعتبار بخشیده و از آن پشتیبانی می‌کند (غفاری و زکیانی، ۱۳۹۶). اخلاق حرفه‌ای کتابداران برای هدایت کار، رفع معضلات اخلاقی، تشخیص مسئولیت اخلاقی و غیره از اهمیت زیادی برخوردار است (Hou, 2020). همچنین یکی از راه‌هایی که می‌توان از آن برای رفع مشکلات سازمان‌ها جهت استقرار اخلاقیات استفاده کرد، به کار بستن منشور اخلاق حرفه‌ای تدوین شده است. اخلاق حرفه‌ای نقش راهبردی در موفقیت معطوف به آینده سازمان دارد و دوری از آن، سازمان‌ها را سخت آسیب‌پذیر و متضرر کرده است (رضایی و نظری، ۱۳۹۳). تمرکز اخلاق در منشور کاری سازمان‌های امروز، به‌تنهایی پاسخگوی ناکارآمدی‌های فعلی نیست و باید به‌طور سامانمند، با تمرکز بر اخلاق و کدهای اخلاقی و همچنین کاربرد آن در روند سیاست‌گذاری در سازمان‌ها، مورد توجه قرار گیرد (Nejati et al., 2021). سازمان‌ها

از طرفی، خواهان اخلاق‌اند و از طرف دیگر اخلاق‌ورزی و پایبندی به اخلاقیات را در دسر زا و مانع آفرین می‌بینند و این مهم‌ترین مانع سازمان‌ها در روی آوردن به اخلاق حرفه‌ای است. مشکل عمده سازمان‌ها در این مقام مهارت مواجهه با مسائل اخلاقی سازمان است (رضایی و نظری، ۱۳۹۳).

از سویی دیگر بین اخلاق کاری و تسهیم دانش^۱ در سازمان رابطه تنگاتنگی وجود دارد. امروزه دانش به‌عنوان یک منبع حیاتی برای کسب برتری رقابتی شناخته شده (فرجی و همکاران، ۱۳۹۹؛ خراشادیزاده و همکاران، ۱۳۹۹) و مدیریت دارایی‌های دانشی، ضرورت بیشتری یافته است. در این راستا، اشتراک دانش، عنصر کلیدی برنامه‌های مدیریت دانش کارآمد و مؤثر است (خاتمیان‌فر و پریخ، ۱۳۸۸). اهمیت اشتراک دانش غیرقابل انکار است. به گونه‌ای که هم اشتراک دانش هم فرایند نحوه اشتراک دانش در نتیجه آن مهم است. تسهیم دانش عنصر مهم موفقیت سازمانی است که به‌عنوان عمل در دسترس قرار دادن دانش برای دیگران در داخل سازمان، تعریف می‌شود (Doronin et al., 2021). دانش در سازمان‌های خدماتی نقش مهم‌تری نسبت به سازمان‌های تولیدی دارد (فرجی و همکاران، ۱۳۹۹). راهبرد استفاده از مدیریت دانش مستلزم این است که اعضا به‌جای حفظ اطلاعات، آن‌ها را در سازمان اشاعه دهند و به اشتراک بگذارند؛ زیرا از مهم‌ترین و مشترک‌ترین فرایندها در ساختارهای مختلف مدیریت دانش، اشتراک دانش است و عوامل مؤثر بر افراد در اشتراک دانش سازمان‌ها، از مهم‌ترین اولویت‌های متصدیان مدیریت دانش در جهان است (Kim & Chong & Sung, 2009). دانش موجود در افراد سازمان به دودسته ضمنی و آشکار تقسیم می‌شود. دانش آشکار را می‌توان به سهولت کسب، ضبط و انتقال داد، ولی دانش ضمنی به‌صورت پنهان در اقدامات روزمره و مدل‌های ذهنی افراد ریشه دارد (حسنی و خداپرستی، ۱۳۹۶). تسهیم دانش از راه‌های مختلفی به موفقیت یک سازمان کمک می‌نماید (Ahmad & Karim, 2017). طی این جریان موفقیت کتابخانه‌ها به‌عنوان یک سازمان به توانایی آن‌ها در استفاده از اطلاعات و دانش بستگی دارد. یک متخصص کتابخانه و اطلاع‌رسانی نمی‌تواند فقط به نظرات علمی خود اعتماد کند و فقط زمانی می‌تواند در کار خود موفق باشد که به دانش علمی حاصل از تجارب همکارانش دسترسی داشته باشد و در کنار دانش خود از آن نیز استفاده کند (مظفری و جوکار، ۱۳۹۹). در کتابخانه‌ها نیز مانند هر

1. Sharing knowledge

سازمان دیگر، برای اجرای مدیریت دانش، توجه به منابع انسانی ضروری است. دانش هر فرد به عنوان منبع مولد برای خلاقیت و پیشرفت در سازمان است (حسن‌زاده و همکاران، ۱۳۹۴). تسهیم دانش بیش از یک ارتباط ساده و فرایند پیچیده‌ای است (Ahmad, 2017)؛ بنابراین برای کتابداران ضروری است که برای به دست آوردن صلاحیت‌ها و مهارت‌های جدید که با آن می‌توان دانش جدید را به اشتراک گذاشت باهم به همکاری بپردازند (Onifade, 2015).

علاوه بر موارد مذکور پژوهش حاضر درصدد بررسی رابطه سواد اطلاعاتی با سرمایه اجتماعی^۱ نیز است. از دیگر عوامل مؤثر در فعالیت‌های گروهی و سازمانی، سرمایه اجتماعی است. تحلیل وضعیت سرمایه اجتماعی در هر جامعه‌ای امری ضروری و حائز اهمیت است، زیرا سرمایه اجتماعی برای فهم این مطلب که چگونه عناصر اجتماعی می‌توانند عملکرد افراد را در زمینه دستیابی به اهداف متفاوت تقویت کنند، مفید است (رنجبر و همکاران، ۱۳۹۶). سرمایه اجتماعی عبارت از مجموعه منافع بالفعل و بالقوه‌ای است که با عضویت کنشگران و سازمان‌ها در شبکه‌های اجتماعی به وجود می‌آید؛ به عبارتی مجموعه‌ای معین از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی است که اعضای گروهی مجاز به همکاری در آن، سهیم‌اند (Fukuyama, 2001؛ نقل در امانی و همکاران، ۱۳۹۶). سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش و موفقیت سازمان تأثیر می‌گذارد (Sim & Park, 2018). نقش سرمایه اجتماعی در جوامع برجسته‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی است. نبود سرمایه اجتماعی، پیمودن مسیر توسعه فرهنگی، اقتصادی و امنیتی را دشوار یا غیرممکن می‌گرداند (نوری و همکاران، ۱۳۹۹). سرمایه اجتماعی را می‌توان حاصل پدیده‌های اعتماد متقابل، تعامل اجتماعی متقابل، گروه‌های اجتماعی، احساس هویت جمعی و گروهی، احساس وجود تصویری مشترک از آینده و کار گروهی در یک سیستم اجتماعی دانست (ایمان و جلائیان بخشنده، ۱۳۸۹). سرمایه اجتماعی با تقویت روحیه مردم برای چگونگی ارتباط با دیگران، به نوبه خود برای افراد و جوامع، نتایج مثبتی از جمله سازگاری با محیط را به همراه داشته است (Brone, 2009؛ نقل در اردلان و همکاران، ۱۳۹۴). سرمایه اجتماعی موجب تقویت خلاقیت سازمانی و کارایی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی می‌شود (رحیمی و همکاران، ۱۴۰۰). از سویی دیگر گروهی از اندیشمندان معتقدند که ریشه بسیاری از نابسامانی‌ها و نابهنجاری‌ها

1. Social capital

در کمبود یا نبود سرمایه اجتماعی نهفته است (الوانی، ۱۳۸۷؛ نقل در رنجیر و همکاران، ۱۳۹۶). علی‌رغم اینکه سرمایه اجتماعی برای توضیح تعاملات اجتماعی و شبکه‌سازی در شبکه‌های اجتماعی بسیار مورد استفاده قرار می‌گیرد، در مورد اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی اتفاق نظر وجود ندارد و ارزیابی موفقیت‌آمیز آن دشوار است (Jeong et al., 2009).

کتابخانه‌های عمومی در عصر حاضر با چالش‌های بزرگی روبه‌رو هستند؛ زیرا نقش و خدمات آن‌ها در جامعه دیجیتال برخلاف گذشته مورد سؤال و تردید قرار می‌گیرد. درک سنتی از کتابخانه‌های عمومی به‌طور انحصاری با کتاب و فرهنگ ارتباط دارد. درحالی‌که توسعه جامعه دیجیتال باعث تغییر قابل‌توجه حرفه کتابداری شده است؛ زیرا امروزه کتابخانه‌های عمومی به مکانی برای یادگیری غیررسمی و کسب دانش تبدیل شده است که باید زمینه مشارکت همه شهروندان را در برنامه‌های آموزشی برابر و نوآورانه فراهم کند. در این میان ضعف سواد اطلاعاتی اعضا و ناکافی بودن و به‌روز نبودن منابع اطلاعاتی از مهم‌ترین چالش‌های کتابخانه‌های عمومی است (پایگاه اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی، ۱۳۹۹). کتابداران کتابخانه‌های عمومی با سطح پایین سواد اطلاعاتی اطلاعات ناقصی به کاربران انتقال می‌دهند و موجب اشتباه و اتلاف وقت کاربران می‌شوند و این امر مشکلات فراوانی را سبب می‌گردد؛ که با بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی با اخلاق حرفه‌ای، میزان تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی می‌توان کمبودها و نقاط ضعف در این حوزه را شناسایی کرد و با برنامه‌ریزی‌های بلندمدت موجبات رفع این مشکلات را فراهم نمود. این امر نیازمند پژوهش‌های فراوان در این حوزه است؛ اما بررسی‌ها بیانگر آن است که تاکنون پژوهشی به بررسی سواد اطلاعاتی، اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی به‌صورت یکجا نپرداخته است و جایگاه کتابخانه‌های عمومی به این لحاظ موردسنجش قرار نگرفته است؛ بنابراین دیدگاه جامعی در این زمینه در کتابخانه‌های عمومی وجود ندارد. در این پژوهش به دنبال این هستیم تا نشان دهیم که کتابداران کتابخانه‌های مورد مطالعه تا چه اندازه از سواد اطلاعاتی برخوردارند و به چه میزان به اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی توجه دارند. آنچه در این پژوهش مطرح می‌شود بررسی پیامدهای شغلی سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی است؛ بنابراین رابطه بین سواد اطلاعاتی و تأثیر آن در اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی بررسی می‌شود. به همین منظور به دنبال این سؤال

هستیم که سواد اطلاعاتی با شاخص‌های مذکور در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی چه رابطه‌ای دارد؟

پیشینه پژوهش

موقرپور و همکاران (۱۴۰۳) در پژوهشی با عنوان «نقش مدیریت دانش در ارتقای سواد اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی و ارائه الگوی مناسب (مطالعه کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان)» نشان دادند که اجرا و استقرار مدیریت دانش بر ارتقای سواد اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیرگذار بوده است.

نتایج پژوهش نجف‌پور و همکاران (۱۴۰۲) با عنوان «نقش سواد اطلاعاتی و فناوری‌های اطلاعاتی ارتباطی در تسهیم دانش در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی» نشان داد که شاخص‌های تشخیص نیاز اطلاعاتی، پیدا کردن و ارزیابی کیفیت اطلاعات، ذخیره و بازیابی اطلاعات، استفاده مؤثر و اخلاقی از اطلاعات، ایجاد و ارتباط دانش، بر تسهیم دانش تأثیری مثبت و معنادار دارند. شاخص سواد اطلاعاتی به واسطه فناوری‌های اطلاعاتی بر فرایند تسهیم دانش کارکنان کتابخانه‌های عمومی تأثیری مثبت و معنادار دارد.

یافته‌های پژوهش رحیمی و همکاران (۱۴۰۲) با عنوان «بررسی رابطه سواد اطلاعاتی با خلاقیت سازمانی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه» نشان داد که بین سواد اطلاعاتی و مؤلفه‌های آن با خلاقیت سازمانی و عملکرد شغلی رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین خلاقیت سازمانی در رابطه بین سواد اطلاعاتی و عملکرد شغلی نقش میانجی دارد؛ بنابراین افزایش سواد اطلاعاتی در میان کتابداران باعث می‌شود آن‌ها خلاق‌تر باشند و عملکرد شغلی‌شان افزایش یابد.

نتایج پژوهش مرادی و بهرامی‌نیا (۱۳۹۹) با عنوان «تأثیر سواد اطلاعاتی کتابداران بر رشد سازمانی کتابخانه‌های عمومی» نشان داد که سواد اطلاعاتی و مؤلفه‌های آن (توانایی جایابی اطلاعات، توانایی ارزیابی اطلاعات و توانایی استفاده مؤثر از اطلاعات) در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد.

بهرامی و هرندی^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «رابطه سواد اطلاعاتی و اشتراک دانش در دانشجویان دانشگاه دولتی» نشان دادند که رابطه مستقیم و معناداری بین تمام خرده مقیاس‌های سواد اطلاعاتی و اشتراک دانش دانشجویان دانشگاه دولتی وجود دارد.

نتایج پژوهش حسین تبار و بریمانی (۱۳۹۸) با عنوان «رابطه بین سواد اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی با رضایت تحصیلی دانشجویان» نشان داد که بین سواد اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی با رضایت تحصیلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین سهم هر یک از ابعاد سواد اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی در پیش‌بینی رضایت تحصیلی دانشجویان متفاوت است.

غریب‌زاده و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان تأثیرپذیری تصمیم‌گیری اخلاقی معلمان از اخلاق حرفه‌ای مدیران بر اساس نقش میانجی سواد اطلاعاتی: مطالعه موردی» نشان دادند که بین اخلاق حرفه‌ای و سواد اطلاعاتی معلمان ناحیه دو ارومیه رابطه مستقیم و مثبت و معناداری وجود دارد.

خنفر و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «تحلیل کانونی رابطه بین سرمایه اجتماعی و سواد اطلاعاتی کارکنان» نشان دادند که ابعاد سرمایه اجتماعی رابطه مستقیمی با مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی دارا هستند. همچنین مؤلفه شناختی و تشخیص نیازهای اطلاعاتی در مقایسه با سایر متغیرهای کانونی، بیشترین نقش را دارد.

رضایی شریف‌آبادی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «میزان سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان تهران و ارائه راهکارهایی جهت بهبود وضعیت آن‌ها» به این نتیجه رسیدند که میزان سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان تهران بالاتر از میانگین حد متوسط است.

غفاری و زکیانی (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان «میزان رعایت اخلاق حرفه‌ای در کتابداران شاغل در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران» انجام دادند و دریافتند که کتابداران مورد مطالعه، از اصول اخلاق حرفه‌ای در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

احمدی و اسدی تیتکانلو (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان تسهیم دانش کارکنان شهرداری» نشان دادند که تسهیم دانش کارکنان شهرداری شیروان در حد مطلوبی است؛ و عوامل انسانی و سازمانی تسهیم دانش بر اشتراک دانش کارکنان تأثیر دارد.

پژوهش اردلان و همکاران (۱۳۹۴) با عنوان «تأثیر سرمایه اجتماعی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر تعهد سازمانی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه)» نشان داد که سطح سرمایه اجتماعی متوسط است و مسئولیت اجتماعی اثر مستقیمی بر تعهد سازمانی دارد و همچنین سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی اثر مستقیمی دارد.

پژوهش جعفری و همکاران (۱۳۹۴) با عنوان «بررسی تطبیقی میزان سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی؛ مقایسه کتابخانه‌های دانشگاه تهران با دانشگاه شریف» نشان داد که میزان سرمایه اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه تهران و دانشگاه شریف در سطح به نسبت مطلوبی قرار دارند. همچنین میان متغیرهای جمعیت شناختی با میزان سرمایه اجتماعی کتابداران تفاوت معناداری وجود ندارد.

محمدعلی‌پور و مرادی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «اخلاق حرفه‌ای کتابداران (مورد پژوهی: کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی)» به این نتیجه رسیدند که کتابداران و اطلاع‌رسانان، اخلاق حرفه‌ای را به میزان بسیار بالایی رعایت می‌کنند.

پژوهش قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۲) با عنوان «رابطه اخلاق حرفه‌ای با مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی فردی: نقش میانجی‌گری فرهنگ خدمتگزاری» نشان داد که سطح اخلاق حرفه‌ای بالاتر از حد میانگین است و اخلاق حرفه‌ای به‌طور مستقیم باعث افزایش سطح مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی فردی در معلمان می‌شود. همچنین اخلاق حرفه‌ای باعث تقویت فرهنگ خدمتگزاری می‌شود.

علم آموز کورعباسلو (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی و عملکرد شغلی مدیران دوره متوسطه شهر پارس‌آباد مغان» به این نتیجه دست یافت که بین سواد اطلاعاتی و عملکرد شغلی مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

یافته‌های پژوهش لی و هان^۱ (۲۰۲۴) با عنوان «فرهنگ سازمان یادگیرنده و اشتراک دانش: نقش میانجی سرمایه اجتماعی» نشان‌دهنده اثرات مستقیم قابل توجه فرهنگ سازمان یادگیرنده بر سرمایه اجتماعی است. همچنین، سرمایه اجتماعی تأثیر مثبتی بر اشتراک دانش دارد. اگرچه فرهنگ سازمان یادگیرنده هیچ تأثیر مستقیمی بر اشتراک دانش ندارد، اما به‌طور غیرمستقیم با واسطه سرمایه اجتماعی بر فرهنگ سازمان یادگیرنده و اشتراک دانش تأثیر دارد.

1. Lee & Han

نتایج پژوهش ویدن و همکاران^۱ (۲۰۲۳) با عنوان «ارتباط سواد اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی برای استفاده بهتر از منابع دانش در محیط کار» نشان داد که سواد اطلاعاتی از هر سه بُعد سرمایه اجتماعی در محیط کار پشتیبانی می‌کند. مهارت‌های قوی در مدیریت اطلاعات، دسترسی بهتر به دانش فراتر از منابع یک فرد، یعنی سرمایه اجتماعی را ممکن می‌سازد.

یافته‌های پژوهش ووی‌چخوفسکا^۲ (۲۰۲۰) با عنوان «سرمایه اجتماعی، اعتماد و فعالیت اجتماعی در بین کتابداران: نتایج تحقیقاتی که در ۲۰ کشور در سراسر جهان انجام شده است» نشان می‌دهد که کتابداران دارای سطح متوسطی از سرمایه اجتماعی فردی هستند، اما نسبت به افراد دیگر اعتماد اجتماعی نسبتاً بالایی دارند.

در پژوهش کشیرساگار^۳ (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «مطالعه اخلاق حرفه‌ای کتابداران دانشکده‌های وابسته به دانشگاه سانت گج بابا امرآواتی^۴» به این نتیجه دست یافت که بیش از ۹۵٪ کتابداران از اخلاق حرفه‌ای در کتابداری آگاه هستند.

یافته‌های پژوهش همتی^۵ (۲۰۱۷) با عنوان «رابطه بین سواد اطلاعاتی و مدیریت دانش در بین دانشجویان و اعضای دانشکده دانشگاه شیراز» نشان داد که بین سواد اطلاعاتی دانشجویان و اعضای هیئت‌علمی و چهار مؤلفه مدیریت دانش (ایجاد، ذخیره‌سازی، به اشتراک‌گذاری و کاربرد) رابطه معناداری وجود دارد.

پژوهش اونیافاده^۶ (۲۰۱۵) با عنوان «اشتراک دانش در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه فدرال نیجریه» انجام داد و یافته‌ها نشان داد که کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاه‌های فدرال در نیجریه درک مثبتی از اشتراک دانش دارند اما سطح اشتراک دانش در آنان پایین است؛ زیرا هیچ مشوقی برای اشتراک دانش ندارد.

در پژوهش اداپتر و همکاران^۷ (۲۰۱۰) رابطه بین ادراک خود کارآمدی و سواد اطلاعاتی دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی نیجریه را بررسی کرد؛ و به این نتیجه رسید که بین

-
1. Widen et al.
 2. Wojciechowska, M.
 3. Kshirsagar, P.
 4. Sant Gadge Baba Amravati University
 5. Hemmati, M.
 6. Onifade, F. N.
 7. Adoter et al.

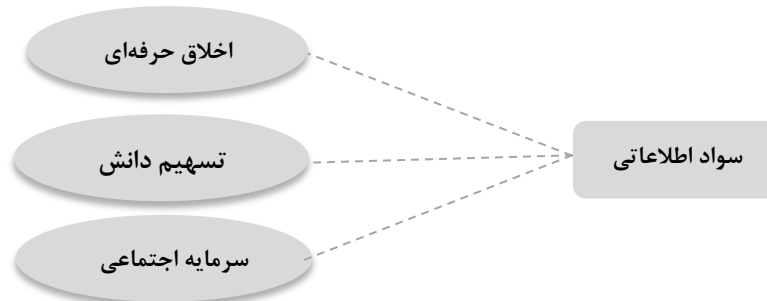
ادراک خود کارآمدی با سواد اطلاعاتی ارتباط معناداری وجود دارد و نیز هیچ تفاوت معناداری بین سواد اطلاعاتی دانشجویان زن و مرد مشاهده نشد.

در پژوهش لی و هانگ^۱ (۲۰۱۰) به بررسی اینکه سواد اطلاعاتی چگونه عملکرد شغلی را در محیط کار افزایش دهد، پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که بین ابعاد سواد سنتی و سواد رایانه‌ای با تناسب فرد-شغل رابطه مثبت وجود دارد. بعلاوه تناسب فرد-شغل پیش‌بینی‌کننده مؤثری برای عملکرد شغلی است. درنهایت تناسب فرد-شغل تا حدی رابطه بین سواد اطلاعاتی و عملکرد شغلی را واسطه می‌کند.

در جمع‌بندی پیشینه‌های پژوهش می‌توان گفت که مطالعات سواد اطلاعاتی اغلب میان گروه‌ها و صنف‌هایی که به نحوی بیشتر از سایر افراد جامعه با اطلاعات در ارتباط هستند انجام شده است. ازجمله این گروه‌ها می‌توان به کتابداران، اعضای هیئت‌علمی و دانشجویان اشاره کرد. بررسی‌های انجام‌شده در پایگاه‌های اطلاعاتی و تکنگاشت‌ها نشان‌دهنده آن است که پیش‌ازاین هیچ پژوهشی به بررسی جمعی متغیرهای مذکور این پژوهش نپرداخته است و اکثر آن‌ها یک یا دو متغیر را مورد ارزیابی قرار داده‌اند؛ بنابراین هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی و تأثیر آن در اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی است.

فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش

- ۱- بین سواد اطلاعاتی و اخلاق حرفه‌ای کتابداران رابطه وجود دارد.
 - ۲- بین سواد اطلاعاتی و میزان تسهیم دانش کتابداران رابطه وجود دارد.
 - ۳- بین سواد اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی کتابداران رابطه وجود دارد.
- با توجه به مطالب ذکرشده، پیشینه و هدف پژوهش، مدل مفهومی در قالب شکل ۱ ارائه می‌گردد:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

از آنجائی که هدف پژوهش حاضر تعیین روابط علی ساختاری میان سواد اطلاعاتی با پیامدهای شغلی احتمالی اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی در قالب مدل مفهومی (شکل ۱) است، پژوهش حاضر از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدلیابی معادلات ساختاری است. در مدل تحلیلی پژوهش، سواد اطلاعاتی متغیر برون‌زا و اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی متغیرهای درون‌زا هستند. جامعه آماری شامل تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی ۳۷۰ نفر در سال ۱۳۹۷ است. پرسش‌نامه مورد استفاده شامل ۶۷ سؤال است و هر سؤال به‌صورت مقیاس پنج ارزشی لیکرت درجه‌بندی شده است (از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف). روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی ساده است. حجم نمونه با توجه به جامعه آماری و بر اساس جدول تعیین حجم نمونه مورگان ۲۵۰ نفر در نظر گرفته شد. ۲۵۰ پرسش‌نامه بین جامعه مورد نظر پخش شد و از این تعداد ۲۰۴ پرسش‌نامه تکمیل گردید. پرسش‌نامه‌ها بر اساس نرم‌افزار اسپاس‌اس ۲۰ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از چهار پرسش‌نامه استاندارد استفاده شد:

۱- پرسش‌نامه استاندارد سواد اطلاعاتی (Li & Hung, 2010) متشکل از سه بُعد: سواد سنتی^۱ با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۷۶، سواد رایانه‌ای^۲ با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷۴،

1. Traditional literacy
2. Computer literacy

سواد اینترنتی^۱ با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰۱؛ که از سؤال ۱ تا ۷ مربوط به سواد سنتی، از سؤال ۸ تا ۱۲ مربوط به سواد کامپیوتری و از سؤال ۱۳ تا ۲۵ مربوط به سواد اینترنتی است. ۲ - پرسش‌نامه استاندارد اخلاق حرفه‌ای (Meriac et al., 2013): از سؤال ۲۶ تا ۳۳ مربوط به اخلاق حرفه‌ای است. روایی و پایایی این ابزار در پژوهش بروکی میلان و همکاران (۱۳۹۵) تأیید شده است.

۳ - پرسش‌نامه استاندارد سرمایه اجتماعی (گائینی، ۱۳۹۱): متشکل از سه بُعد، عنصر ساختاری، عنصر رابطه‌ای و عنصر شناختی ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۷ محاسبه شده است. از سؤال ۳۴ تا ۵۳: سؤال ۳۴ تا ۴۰ عنصر ساختاری، ۴۱ تا ۴۶ عنصر رابطه‌ای، ۴۷ تا ۵۳ عنصر شناختی است.

۴ - پرسش‌نامه استاندارد تسهیم دانش: این مقیاس شامل ۱۴ عبارت بود که به قصد سنجش تسهیم دانش تهیه شده است. سؤالات این بخش از پژوهش (Bock et al., 2005) استفاده شده که سؤالات آن براساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم گردیده، استفاده شده است. پایایی این پرسش‌نامه در پژوهش قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۹) تأیید شده است. با استفاده از نرم‌افزار اسپاس میزان پایایی سؤالات سواد اطلاعاتی ۰/۷۶، اخلاق حرفه‌ای ۰/۸۴، تسهیم دانش ۰/۸۶ و سرمایه اجتماعی ۰/۸۱ به دست آمد. مقدار این آماره‌ها نشان می‌دهد که سؤالات پرسش‌نامه همبستگی بالایی با یکدیگر دارند.

یافته‌ها

در ادامه یافته‌های پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱. توصیف متغیرهای پژوهش

متغیر	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	حداقل و حداکثر نمره ممکن
سواد اطلاعاتی	۲۰۴	۲	۵	۴/۱۹	۰/۴۴	۱-۵
اخلاق حرفه‌ای	۲۰۴	۲	۵	۴	۰/۵۰	۱-۵
تسهیم دانش	۲۰۴	۲	۵	۴	۰/۵۳	۱-۵
سرمایه اجتماعی	۲۰۴	۱	۵	۳/۶۳	۰/۵۹	۱-۵

جدول ۱ توصیف متغیرهای پژوهش را با میانگین و انحراف معیار را نشان می‌دهد و در همه پرسش‌نامه‌ها از مقیاس لیکرت استفاده شده است. میانگین سواد اطلاعاتی نسبت به دیگر میانگین متغیرها بیشتر است.

جدول ۲. ماتریس کواریانس متغیرهای مکنون $0.01 < ** < 0.05$

متغیرها	سواد اطلاعاتی	اخلاق حرفه‌ای	تسهیم دانش	سرمایه اجتماعی
سواد اطلاعاتی	۱			
اخلاق حرفه‌ای	0.28^{***}	۱		
تسهیم دانش	0.51^{***}	0.36^{***}	۱	
سرمایه اجتماعی	0.27^{***}	0.70^{**}	0.44^{***}	۱

همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است. چنانچه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیر سواد اطلاعاتی با اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی مثبت و معنی‌دار هستند. شدت این همبستگی دویه‌دو از 0.27 تا 0.51 در نوسان است. بیشترین ضریب همبستگی بین اخلاق حرفه‌ای و سرمایه اجتماعی ($r = 0.70$) است. همچنین ضریب همبستگی بین متغیر تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی مثبت و معنی‌دار هستند.

جدول ۳. شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری کلی

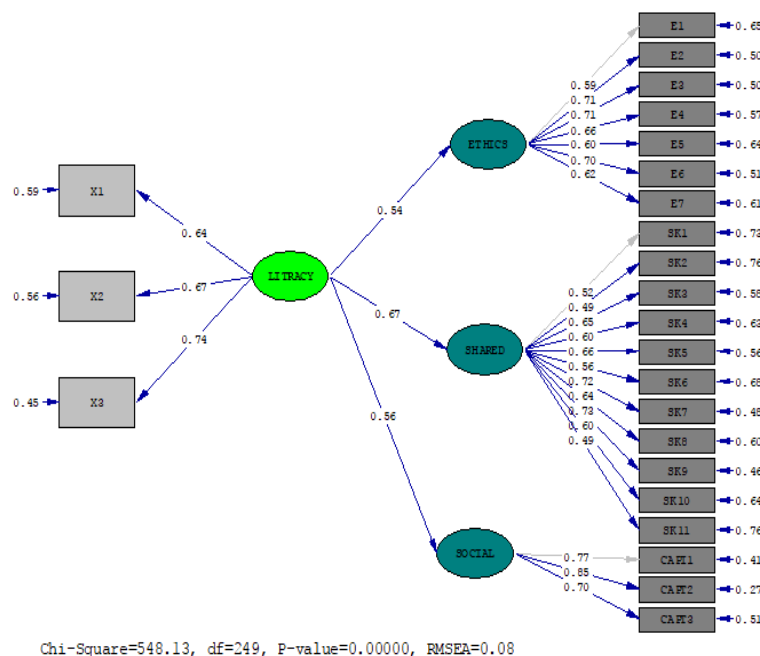
شاخص‌ها	X^2	df	GFI	IFI	RMSEA	NNFI	CFI
مدل‌های نهایی	۵۴۸/۱۳	۲۴۹	۰/۸۷	۰/۹۰	۰/۰۸	۰/۸۹	۰/۹۰

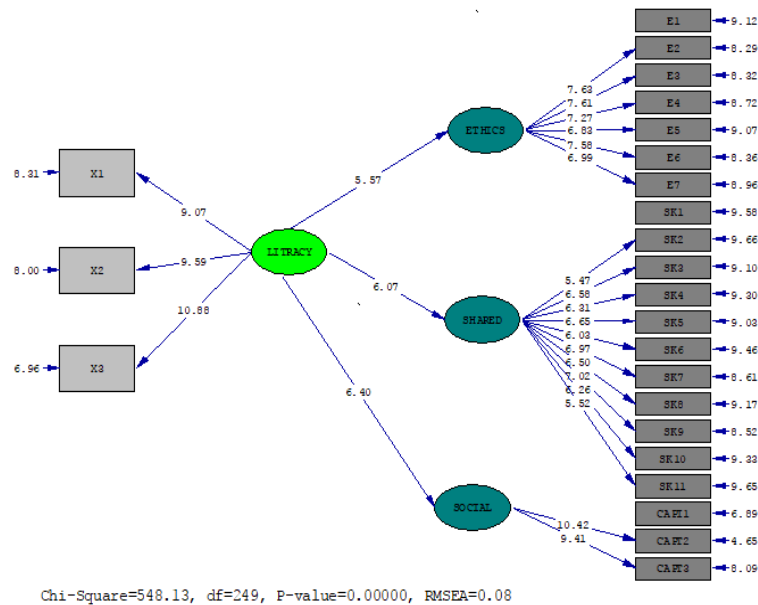
به‌منظور شناخت هر چه‌بهرتر روابط علی و نحوه تأثیرگذاری سواد اطلاعاتی بر پیامدهای احتمالی آن، مدل مسیر با استفاده از مدل معادلات ساختاری صورت گرفت که نتایج حاصل از تحلیل مدل ساختاری نشان داد: مقدار مجذور خی برای قضاوت در مورد خطی بودن ارتباط سازه‌های مکنون، برابر با 548.13 در سطح معنی‌داری $0.01 < p$ به دست آمد. مقدار خی دو بر درجه آزادی $2/20$ است. بر اساس این شاخص عدد حاصل این نسبت، نایستی بیشتر از ۳ باشد تا الگو تأیید گردد. با توجه به اینکه نسبت مجذور خی به درجه آزادی کمتر از ۳ است، می‌توان گفت که داده‌های به‌دست آمده با مدل فرضی مطابقت دارند. مقدار ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب برابر با 0.08 است. بر اساس این شاخص اگر ریشه میانگین

مجدورات خطای تقریب برابر با ۰/۱۰ یا بیشتر باشد بر برازش ضعیف‌تر دلالت دارد. شاخص برازش غیر نرمال، شاخص برازش افزایشی، شاخص نیکویی برازش و شاخص برازش مقایسه‌ای که هر کدام وجهی از برازش مدل ساختاری را نشان می‌دهند در جدول ۳ آمده است. با توجه به شاخص‌های ارزیابی برازندگی کلی مدل، به‌ویژه نسبت مقدار مجذور کا به درجه آزادی برابر با ۲/۲۰، شاخص برازش مقایسه‌ای برابر با ۰/۹۰، شاخص نیکویی برازش برابر با ۰/۸۷، شاخص برازش افزایشی برابر با ۰/۹۰، شاخص برازش غیر نرمال برابر با ۰/۸۹، شاخص میانگین مجذورات خطای تقریب برابر با ۰/۰۸ و سایر شاخص‌ها، می‌توان گفت مدل نهایی از برازش خوبی برخوردار است:

در مدل ساختاری معنی‌داری ضریب مسیر با استفاده از t (t-value) مشخص می‌شود. چنانچه مقدار t بین ۱/۹۶ الی ۲/۵۷ باشد، ارتباط دو سازه در سطح $p < ۰/۰۵$ معنی‌دار است. اگر مقدار t بیشتر از ۲/۵۷ باشد، معنی‌داری ارتباط در سطح $p < ۰/۰۱$ است. طبق اطلاعات به‌دست‌آمده (شکل ۲ و ۳ و جدول ۴)، بیشترین اثر مربوط به سواد اطلاعاتی بر سرمایه اجتماعی با ضریب ۰/۵۶ ($t = ۶/۴۰$, $\beta = ۰/۵۶$) مشاهده می‌شود و بعد از آن مربوط به اثر سواد اطلاعاتی بر تسهیم دانش است با ضریب ۰/۶۷ ($t = ۶/۰۷$, $\beta = ۰/۶۷$).

شکل ۲. خروجی نرم‌افزار بر اساس ضرایب استاندارد





شکل ۳. خروجی نرم افزار بر اساس ضرایب t

جدول ۴. مسیر فرضیه‌ها

مسیر فرضیه‌ها	ضریب مسیر استاندارد	T	نتیجه
سواد اطلاعاتی ← اخلاق حرفه‌ای	۰/۵۴	۵/۵۷	اثر مستقیم دارد
سواد اطلاعاتی ← تسهیم دانش	۰/۶۷	۶/۰۷	اثر مستقیم دارد
سواد اطلاعاتی ← سرمایه اجتماعی	۰/۵۶	۶/۴۰	اثر مستقیم دارد

بر اساس معنی دار بودن ضریب مسیر بین سواد اطلاعاتی کارمندان و اخلاق حرفه‌ای با $(\beta = 0.54, t = 5.57)$ در سطح $P < 0.01$ چنین نتیجه می‌شود که فرضیه اول (بین سواد اطلاعاتی کارمندان و اخلاق حرفه‌ای رابطه وجود دارد) تأیید می‌شود. بر اساس معنی دار بودن ضریب مسیر بین سواد اطلاعاتی کارمندان و تسهیم دانش با $(\beta = 0.67, t = 6.07)$ در سطح $P < 0.01$ چنین نتیجه می‌شود که فرضیه دوم (بین سواد اطلاعاتی کارمندان و تسهیم دانش آنان رابطه وجود دارد) تأیید می‌شود. بر اساس معنی دار بودن ضریب مسیر بین سواد اطلاعاتی کارمندان و سرمایه اجتماعی با $(\beta = 0.56, t = 6.40)$ در سطح $P < 0.01$ چنین

نتیجه می‌شود که فرضیه سوم (بین سواد اطلاعاتی کارمندان و سرمایه اجتماعی رابطه وجود دارد) تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

پس از تعیین سطح سواد اطلاعاتی جامعه مورد بررسی، مشخص شد میانگین سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه عمومی به‌طور معناداری بالاتر از سطح متوسط است و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی از سواد اطلاعاتی مطلوبی برخوردار هستند. نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های رضایی شریف‌آبادی و همکاران (۱۳۹۷)، مرادی و بهرامی نیا (۱۳۹۹)، فیضی و همکاران (۱۳۹۵)، (Julien et al., 2018) و (Adetoro et al., 2010) همسویی دارد و با پژوهش نادری و همکاران (۱۳۹۲) ناهم‌سو است. سواد اطلاعاتی اکنون در سطح بین‌المللی به‌عنوان یک شایستگی ضروری برای مشارکت در آموزش، اشتغال و جامعه شناخته شده است (Li & Hung, 2010) و آنجا که سواد اطلاعاتی موفقیت در زندگی روزمره، محل کار و مشارکت مدنی فراهم می‌کند، ترویج بهترین روش‌ها برای آموزش سواد اطلاعاتی مهم است (Julien et al., 2018). سواد اطلاعاتی را باید چیزی بیش از استفاده از رویه‌های معمول مربوط به مهارت‌های اطلاعاتی دانست. افراد با سواد اطلاعاتی بالا، از محیط اطلاعاتی خود آگاهی داشته و قادر به درک نیاز خود به اطلاعات هستند (Yevelson-Shorshe & Bronstein, 2018). رسالت اصلی کتابخانه‌های عمومی، تشخیص و پاسخگویی به نیازها و درخواست‌های مراجعین و رسیدن به رضایت مشتری و جذب هرچه بیشتر کاربران خود است که این امر نیازمند افزایش سطح مهارت سواد اطلاعاتی کتابداران است (مرادی و بهرامی نیا، ۱۳۹۹). ضرورت وجود سواد اطلاعاتی در جامعه‌ای مانند کتابخانه، اجتناب‌ناپذیر است، زیرا می‌تواند فرایند جست‌وجوی اطلاعات، یک جست‌وجوگر را به‌شدت تحت تأثیر قرار دهد. در این میان، نقش کتابداران به‌عنوان افرادی که می‌توانند سهم بسزایی در تحقق سواد اطلاعاتی داشته باشند مورد توجه است. نکته قابل تأمل این است که چنانچه کتابداران سواد اطلاعاتی مطلوبی نداشته باشند چگونه می‌توانند به ایفای این نقش پردازند (کاشی و همکاران، ۱۳۹۶).

شاخص اخلاق حرفه‌ای یکی از شاخص‌های مورد ارزیابی پژوهش است، اخلاق حرفه‌ای تأثیر بسیاری بر فعالیت‌ها و بهره‌وری سازمان دارد و اثربخشی و موفقیت سازمان را ارتقا می‌دهد. اخلاق حرفه‌ای با کاهش تعارض، غیبت و جابجایی کارکنان آنان را

مسئولیت‌پذیرتر و متعهدتر به رعایت اصول اخلاقی در سازمان می‌نماید (مهدی‌زاده رستم و همکاران، ۱۳۹۹). با توجه به یافته‌های به‌دست‌آمده که بیانگر سطح بالای اخلاق در کتابداران مذکور است باید در نظر داشت که نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های کشیرسگر (۲۰۱۸)، غفاری و زکیانی (۱۳۹۶)، قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۲)، محمدعلی‌پور و مرادی (۱۳۹۴) همسو است. کتابداران باید خود را به تمام اصول اخلاق حرفه‌ای مسلط نمایند تا در نقش آفرینی اطلاعات خود کارآمد باشند. بدین ترتیب برای کل بشر سودآورتر می‌شوند (Kshirsagar, 2018). کتابداران آموزش‌دیده‌ای که مسلط به حرفه خود هستند و شناخت کاملی از جامعه مراجعه‌کنندگان و نیازهای اطلاعاتی آن‌ها دارند، اگر امکانات مناسبی داشته باشند، وضعیت اخلاق حرفه‌ای مطلوبی خواهند داشت (غفاری و زکیانی، ۱۳۹۶).

علاوه بر شاخص سواد و اخلاق، شاخص تسهیم دانش نیز یکی از شاخص‌های مورد ارزیابی پژوهش حاضر است. کتابخانه‌ها باید با انجام فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی نسبت به بهبود و تقویت تسهیم دانش، در مسیر رشد علم و دانش گام بردارند، از ترویج و تسهیم دانش و اطلاعات در میان کتابداران حمایت کرده و زیرساخت‌های لازم برای تسهیم دانش در کتابخانه فراهم کنند (زارعی و مؤمنی، ۱۳۹۳). کتابداری و اطلاع‌رسانی، حرفه‌ای مبتنی بر کار گروهی و همکاری است. همکاری میان کتابداران عامل مهمی در موفقیت کتابخانه‌ها و رضایت مراجعان آن‌ها است؛ بنابراین فلسفه دانش در کتابخانه‌ها در صورتی تحقق پیدا می‌کند که اشتراک دانش بین کتابداران صورت گیرد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۷). متقاعد کردن افراد برای اشتراک و تسهیم دانش و تجربه‌هایشان کار ساده‌ای نیست. سازمان باید تلاش کند عواملی را که بر اشتراک‌گذاری دانش تأثیر دارند شناسایی کند و در تقویت مشوق‌ها و از بین بردن موانع اشتراک دانش بکوشد. باید اذعان داشت که تسهیم دانش نیز در جامعه موردنظر پژوهش در حد بالا و مطلوبی است که این یافته با یافته‌های پژوهش احمدی و اسدی‌تیتکانلو (۱۳۹۵) همسو و با اونیفاده (۲۰۱۵) ناهم‌سو است؛ و با توجه به این نتیجه‌گیری به متقاعد کردن جامعه مذکور برای به اشتراک‌گذاری دانش وجود ندارد.

شاخص نهایی موردسنجش این پژوهش میزان سرمایه اجتماعی کتابداران است. یافته‌ها حاکی از سطح متوسط این شاخص است. می‌توان نتایج این تحقیق را با پژوهش‌های وویچچوفسکا (۲۰۲۰)، اردلان و همکاران (۱۳۹۴)، خانی (۱۳۹۴)، جعفری و همکاران

(۱۳۹۴) مشابه دانست. در دیدگاه سنتی مدیریت توسعه، سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کنند، لیکن در عصر حاضر مدیران برای توسعه، علاوه بر سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و انسانی، باید نظر خود را بیشتر به سرمایه اجتماعی معطوف دارند، زیرا بدون این سرمایه استفاده از دیگر سرمایه‌ها به‌طور بهینه، امکان‌پذیر نیست. در سازمانی که فاقد سرمایه اجتماعی کافی است، سایر سرمایه‌ها ابتر می‌مانند و تلف می‌شوند (رنجبر و همکاران، ۱۳۹۶).

با توجه به یافته‌های پژوهش، مطابق با فرضیه اول سواد اطلاعاتی اثر مستقیمی بر اخلاق حرفه‌ای دارد؛ یعنی با افزایش سواد اطلاعاتی در کتابخانه میزان اخلاق حرفه‌ای کتابداران نیز افزایش می‌یابد. این یافته با پژوهش آزاده‌قلب و پوررشیدی (۱۳۹۳) و غریب‌زاده و همکاران (۱۳۹۸) همسو است؛ بنابراین با افزایش سواد اطلاعاتی کتابداران بر اخلاق حرفه‌ای آنان افزوده خواهد شد. با توجه به فرضیه دوم، سواد اطلاعاتی اثر مستقیمی در تسهیم دانش بین کتابداران دارد؛ یعنی با افزایش سواد اطلاعاتی کتابداران میزان تسهیم دانش آنان افزایش یافته و در سطح مطلوبی قرار دارد این یافته با یافته‌های پژوهش همتی^۱ (۲۰۱۷)، هرنندی و بهرامی (۲۰۲۰) همسو است. در عصر حاضر که اطلاعات جزو سرمایه‌های انسانی به‌شمار می‌رود و سازمان‌ها براساس قدرت دانش به می‌پردازند، اطلاعات به‌صورت کالا درآمده و سواد اطلاعاتی به‌عنوان یکی از ضروریات مطرح می‌شود (حسینی و پوراسدی، ۱۳۹۰). تسهیم دانش است که به‌صورت آشکار و پنهان سبب جریان یافتن اطلاعات و به‌ویژه سواد اطلاعاتی در جامعه می‌گردد. با ارتقای سواد اطلاعاتی کتابداران تسهیم این دانش اهمیت بیشتری در ارتقای موفقیت سایر کتابداران خواهد داشت. با توجه به فرض سوم، سواد اطلاعاتی بر سرمایه اجتماعی کتابداران اثر مستقیم دارد به این معنی که با افزایش سواد اطلاعاتی بین کتابداران کتابخانه‌ها میزان سرمایه اجتماعی آنان نیز افزایش خواهد یافت. با توجه به مطالعات و پژوهش‌های انجام‌شده سواد اطلاعاتی منجر به افزایش سرمایه اجتماعی کارکنان می‌شود که این یافته با یافته‌های پژوهش حسین‌تبار و بریمانی (۱۳۹۸) و خنیفر و همکاران (۱۳۹۷) همسو است. با توجه به نتایج به‌دست آمده می‌توان اذعان داشت میزان سواد اطلاعاتی، اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در حد خوبی است و با افزایش سواد اطلاعاتی کتابداران

کتابخانه‌های عمومی میزان اخلاق حرفه‌ای، تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی آنان افزایش می‌یابد؛ بنابراین با افزایش سواد اطلاعاتی پیامدهای شغلی آن نیز افزایش می‌یابد (Li & Hung, 2010). کتابداران دارای سواد اطلاعاتی دارای چارچوب فکری برای درک، یافتن، ارزیابی و استفاده از اطلاعات بوده و نقش مؤثری در خلق، ارتقا و انتقال و بهره‌برداری دانش داشته و به‌نوعی دارای تعهد اخلاقی و وجدان کاری نسبت به کار، وظیفه و مسئولیت بوده و اعتماد و تعامل اجتماعی متقابل و احساس هویت جمعی و گروهی بالایی خواهند داشت. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهادهای زیر به مسئولین و مدیران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی ارائه می‌شود:

(۱) طبق نتایج فرضیه اول، مشخص شد که سواد اطلاعاتی اثر مستقیمی بر اخلاق حرفه‌ای دارد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود با برگزاری کلاس‌ها، کارگاه‌ها، هم‌اندیشی‌ها و همایش‌ها به‌خصوص با محوریت اخلاق حرفه‌ای، سواد اطلاعاتی کتابداران تقویت شود تا به تبع آن اخلاق حرفه‌ای آنان نیز افزایش یابد.

(۲) طبق نتایج فرضیه دوم، مشخص شد که سواد اطلاعاتی اثر مستقیمی در تسهیم دانش بین کتابداران دارد؛ بنابراین به مسئولین فوق پیشنهاد می‌گردد دوره‌های آموزشی مربوط به کتابداران و برنامه‌های لازم جهت ارتقای مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان و تسریع فرایند توانمندسازی کارکنان راه‌اندازی شود تا به تبع آن تسهیم دانش در بین کتابداران تسهیل شود.

(۳) طبق نتایج فرضیه سوم، مشخص شد که سواد اطلاعاتی بر سرمایه اجتماعی کتابداران اثر مستقیم دارد. همچنین میزان سرمایه اجتماعی نسبت به سایر متغیرهای پژوهش پایین‌تر است؛ بنابراین به مسئولین کتابخانه پیشنهاد می‌گردد نسبت به توسعه شبکه‌های ارتباطی کارکنان با یکدیگر به‌منظور توسعه سرمایه اجتماعی درون‌گروهی آنان تمهیدات لازم را به‌کارگیرند. نسبت به تقویت سرمایه اجتماعی در کتابخانه از طریق ایجاد حس اعتماد، همکاری و همدلی در کارکنان به‌منظور شکل‌گیری گروه‌های کاری غیررسمی در سازمان اقدام کنند. با ایجاد شبکه‌های اجتماعی به‌منظور به‌روز کردن سواد اطلاعاتی کتابداران و با ارتقای فنون و مهارت‌های لازم از سواد اطلاعاتی به‌عنوان دروازه ورود به فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات استفاده و در جهت ارتقای سرمایه اجتماعی کتابداران گام بردارند.

و درنهایت با توجه به نتایج پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌گردد، پژوهش‌های مشابه در سایر استان‌ها و کتابخانه‌ها انجام شود و مسئولان با در نظر گرفتن نتایج پژوهش‌ها از وضعیت

موجود آگاه شده و با عنایت به رسالت کتابخانه‌ها نسبت به رسیدن به وضعیت مطلوب اقدام کنند. لازم به ذکر است که منظور از ارائه این راهکارها و پیشنهادها صرفاً کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی نیست بلکه سایر کتابخانه‌ها نیز می‌توانند با در نظر گرفتن مطالب مذکور به همراه سایر عناصر قابل‌بحث و توجه به کتابخانه و کتابدارانی آرمانی تبدیل شوند.

تعارض منافع

نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارند.

سپاسگزاری

از تمامی کسانی که ما را در انجام این پژوهش یاری کردند مخصوصاً نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (جناب آقای مختار پور و آقای حاصلی) و کتابخانه مرکزی تبریز کمال تشکر و قدردانی را دارم.

منابع

- آزاده‌قلب، سعیده و پوررشیدی، رستم. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی مدیران و رفتارهای اخلاقی مدیران و میزان تأثیر آن بر وفاداری مشتریان (مطالعات موردی: بانک سپه شهر کرمان). دومین کنفرانس ملی پویایی مدیریت، توسعه‌ی اقتصادی و مدیریت مالی، شیراز.
- احمدی، سیدعلی‌اکبر و اسدی تیتکانلو، علی‌اصغر. (۱۳۹۵). بررسی میزان تسهیم دانش در کارکنان شهرداری. فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، ۱ (۲)، ۲۵۵-۲۶۸.
- اردلان، محمدرضا، قنبری، سیروس، بهشتی‌راد، رقیه و نویدی، پرویز. (۱۳۹۴). تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه). فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۵ (۱۰)، ۱۰۹-۱۳۲.
- امانی، مرتضی، عبدالملکی، جمال و آهنین‌جان، اعظم. (۱۳۹۶). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش در کارکنان واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی سندج. کنگره بین‌المللی علوم انسانی و مطالعات فرهنگی. تهران.
- ایمان، محمدتقی و جلائیان بخشنده، وجیهه. (۱۳۸۹). بررسی و تبیین رابطه بین مسئولیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی در بین جوانان شهر شیراز. مجله علمی پژوهشی جامعه‌شناسی کاربردی دانشگاه اصفهان، ۲۱ (۳۷)، ۱۹-۴۲.
- بروکی‌میلان، شعبان، قاسم‌زاده، ابوالفضل و یارمحمدزاده، پیمان. (۱۳۹۵). تعامل سیاست ادراک‌شده سازمانی و سرمایه روان‌شناختی در پیش‌بینی اخلاق حرفه‌ای. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۱ (۳)، ۹-۲۰.
- بهرامی، سوسن و جعفری هرندی، رضا. (۱۳۹۹). سواد اطلاعاتی، تسهیم دانش و قابلیت‌های کارآفرینی دانشجویان دانشگاه قم. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۶ (۳)، ۳۶-۱۷.
- مواجهه با چالش‌های جدید قرن ۲۱ و تبدیل شدن کتابخانه‌های عمومی به مراکز مدرن اجتماعی (۱۳۹۹)، ۷ بهمن. پایگاه اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی. <https://www.iranpl.ir/news/26605>.
- جعفری، ناهید، ناخدا، مریم و فدایی، غلامرضا. (۱۳۹۴). بررسی تطبیقی میزان سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی؛ مقایسه کتابخانه‌های دانشگاه تهران با دانشگاه شریف. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۹ (۲)، ۱۶۹-۱۸۹.
- حسن‌زاده، محمد، زارعی، ابراهیم و هلالیان، فاطمه. (۱۳۹۴). رابطه تسهیم دانش با خلاقیت و نوآوری در بین کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، آزاد اسلامی

- واحد علوم و تحقیقات و علوم پزشکی تهران. فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۴(۳-۴)، ۲۳-۳۶.
- حسنی، اصغر و خداپرستی، بشیر. (۱۳۹۶). مدل‌سازی رابطه سرمایه‌های فکری و تسهیم دانش با بهره‌وری نیروی انسانی مطالعه موردی: گمرک شهرستان ارومیه. کنفرانس سالانه پارادایم‌های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی، تهران.
- حسین‌تبار، مهرداد و بریمانی، ابوالقاسم. (۱۳۹۸). رابطه بین سواد اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی با رضایت تحصیلی دانشجویان. فصلنامه فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، ۱۰(۱)، ۹۹-۸۱.
- حسینی، ناهید و پوراسدی، محمد. (۱۳۹۰). تسهیم دانش و سواد اطلاعاتی: با مروری بر وضعیت مطالعه دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۱(۶)، ۷۷-۹۴.
- خاتمیان‌فر، پریسا و پریخ، مهری. (۱۳۸۸). بررسی عوامل مشوق و بازدارنده اشتراک دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲(۱)، ۲۲۳-۲۴۶.
- خانی، فاطمه. (۱۳۹۴). بررسی نقش سواد رسانه‌ای و استفاده از فضای مجازی بر سرمایه اجتماعی در بین کاربران فضای مجازی مطالعه موردی: دانشجویان پیام نور مرکز دولت‌آباد. سومین کنفرانس ملی جامعه‌شناسی و علوم اجتماعی، تهران.
- خراسادیزاده، محمدهادی، مهرمنش، حسن و فتحی، زاداله. (۱۳۹۹). پیش‌آیندها و پیامدهای تسهیم دانش با استفاده از نظریه داده بنیاد. فصلنامه علمی مطالعات مدیریت صنعتی، ۱۸(۹۵)، ۷۵۲-۷۶۲.
- خنیفر، حسین، رشید، علی‌اصغر، حسینی‌فرد، معصومه و جمشید زهی، یاسر. (۱۳۹۷). تحلیل کانونی رابطه بین سرمایه اجتماعی و سواد اطلاعاتی کارکنان. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۴(۱)، ۱-۱۸.
- رحمانی‌پور، اکبر، تابلی، حمید و شیخی، ایوب. (۱۳۹۹). نقش میانجی سواد اطلاعاتی کارکنان در رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و پذیرش فن‌آوری اطلاعات کارکنان. فصلنامه علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۴(۵۰)، ۲۶-۱۲.
- رحیمی، صالح، صدیقی، هستی و مرادی، محمود. (۱۴۰۲). بررسی رابطه سواد اطلاعاتی با خلاقیت سازمانی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه. فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۲(۴۲)، ۱-۱۶. DOI: 10.22054/jks.2023.71482.1554

- رحیمی، صالح، سهیلی، فرامرز و صادقیان، سعدی. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با خلاقیت و کارایی سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۷ (۱)، ۹۹-۱۲۰.
- رنجبر، حمید، سایبانی، حمیدرضا و رنجبرگلشواری، صالحه. (۱۳۹۶). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و تحلیل رفتگی شغلی معلمان تربیت‌بدنی شهرستان میناب. *فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی*، ۳ (۲۰)، ۱۵۱-۱۶۶.
- رضایی شریف‌آبادی، سعید، برادر، رؤیا و ابوالقاسم، سمانه. (۱۳۹۷). میزان سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان تهران و ارائه راهکارهایی جهت بهبود وضعیت آن‌ها. *مطالعات دانش‌شناسی*، ۴ (۱۵)، ۲۳-۴۶.
- رضایی، زهرا و نظری، فریبا. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با تعهد سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. *اولین همایش علمی پژوهشی علوم تربیتی و روانشناسی آسیب‌های اجتماعی و فرهنگی ایران*، تهران.
- زارعی، ابراهیم و مؤمنی، عصمت. (۱۳۹۳). رابطه تسهیم دانش و نوآوری کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه تربیت مدرس. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۱ (۳۱)، ۳۱-۴۲.
- زرانی، فریبا، خنجری، مژده، قوامی، بهاران و بدایق، سجاد. (۱۳۹۹). اخلاق حرفه‌ای در روان‌شناسی سلامت؛ مروری بر راهنماهای اخلاقی در حوزه سلامت. *مجله پژوهش سلامت*، ۵ (۴)، ۲۳۵-۲۴۶.
- علم‌آموز کورعباسلو، مریم. (۱۳۹۰). *رابطه بین سواد اطلاعاتی و عملکرد شغلی مدیران دوره متوسطه شهر پارس‌آباد مغان* [پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی].
- غریب‌زاده، رامین، معینی‌کیا، مهدی و مکلف‌سربند، خلیل. (۱۳۹۸). بررسی میزان تأثیرپذیری تصمیم‌گیری اخلاقی معلمان از اخلاق حرفه‌ای مدیران بر اساس نقش میانجی سواد اطلاعاتی: مطالعه موردی. *تعامل انسان و اطلاعات*، ۶ (۴)، ۷۸-۸۷.
- غفاری، سعید و زکیانی، شعله. (۱۳۹۶). میزان رعایت اخلاق حرفه‌ای در کتابداران شاغل در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران. *اخلاق زیستی*، ۷ (۲۵)، ۷-۱۵.
- فرجی، زهرا، زارعی، عاطفه و درودی، فریبرز. (۱۳۹۹). ارائه الگوی فرایندی خلق ارزش خدماتی کتابخانه‌های دانشگاهی از طریق رفتار تسهیم دانش. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۱۳ (۴۹)، ۳۹-۵۲.
- فیضی، طاهره، لطیفی‌جلیسه، سلیمه و صادقی‌نژاد، بالقیس. (۱۳۹۵). سواد اطلاعاتی پزشکان خانواده شهری استان مازندران. *مدیریت سلامت*، ۲۱ (۷۱)، ۹۴-۱۰۶.

- قاسم‌زاده، ابوالفضل، زوار، تقی، مهدیون، روح‌اله و رضائی، ادیبه. (۱۳۹۲). رابطه اخلاق حرفه‌ای با مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی فردی: نقش میانجی گر فرهنگ خدمتگزاری. نشریه اخلاق در علوم و فناوری، ۲ (۲۸)، ۶۹-۷۶.
- قاسم‌زاده، ابوالفضل، وحدتی، رقیه و صمدی، مریم. (۱۳۹۹). رابطه با التزام دانشجویان و رفتار تسهیم دانش دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی تبریز: نقش میانجی خودکارآمدی. نامه آموزش عالی، ۱۳ (۵۲)، ۷۱-۹۳.
- کاشی، زهرا، نوکریزی، محسن و صنعت‌جو، اعظم. (۱۳۹۶). نقش کتابداران، خدمات اطلاع‌رسانی و میزان سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی مشهد در کاهش اضطراب اطلاع‌یابی آنان. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲۰ (۴)، ۳۰-۵۵.
- محمدعلی‌پور، نرگس و مرادی، سکینه. (۱۳۹۴). اخلاق حرفه‌ای کتابداران (موردپژوهش: کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی). مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۶ (۴)، ۱۵۵-۱۶۶.
- محمدی، سارا، پورزراع، هدی، ظفرپور امیرآباد، جابر و باقری، مژگان. (۱۳۹۷). تحلیل چند سطحی تأثیر تسهیم دانش بر عملکرد خدمات با توجه به نقش تعدیل گر حافظه سازمانی (مورد مطالعه: کتابداران کتابخانه‌های شهر اهواز). مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۰ (۲)، ۳۷-۵۸.
- مرادی، محمود و بهرامی‌نیا، سارا. (۱۳۹۹). تأثیر سواد اطلاعاتی کتابداران بر رشد سازمانی کتابخانه‌های عمومی. مطالعات دانش‌شناسی، ۶ (۲۳)، ۶۳-۹۰.
- مظفری، لیلا و جوکار، طاهره. (۱۳۹۹). اشتراک‌گذاری دانش پنهان میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۶ (۱)، ۱۷-۴۳.
- موقرپور، نرگس، اباذری، زهرا و میرحسینی، زهره. (۱۴۰۳). نقش مدیریت دانش در ارتقای سواد اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی و ارائه الگوی مناسب (مطالعه کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان). فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۱ (۴۰)، ۱۱۳-۱۴۳.
- مهدی‌زاده‌رستم، مهدی، راستی‌لاری، مهدی و استاذزاده، علی‌اکبر. (۱۳۹۹). بررسی اخلاق حرفه‌ای از دیدگاه اسلام و بررسی مشکلات و چالش‌های رشد اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها. چشم‌انداز حسابداری و مدیریت، ۳ (۵۳)، ۱۲۲-۱۴۷.
- میرحسینی، زهره و شعبانی، احمد. (۱۳۹۳). مبانی و روش‌های آموزش سواد اطلاعاتی. نشر سمت.

نادری، منور، شهرآبادی، عفت، رضائیان، محسن و هادوی، مریم. (۱۳۹۲). بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان در سال ۱۳۸۹. *مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*، ۱۲، ۶۳۱-۶۴۰.

نجفپور مقدم، پروین، بیرانوند، علی و زارعی، سمیه. (۱۴۰۲). نقش سواد اطلاعاتی و فناوری های اطلاعاتی ارتباطی در تسهیم دانش در میان کتابداران کتابخانه های عمومی. *تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی*، ۲۹ (۱)، ۱۰۸-۱۲۵.

نوری، جواد، بخارایی، احمد و سینایی، عطاالله. (۱۳۹۹). مطالعه جامعه شناختی رابطه سرمایه اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی. *پژوهشنامه نظم و امنیت / انتظامی*، ۱۳ (۳)، ۲۰۳-۲۲۸.

یاری، شیوا. (۱۳۹۳). مروری بر متون سواد اطلاعاتی در ایران. *کتابداری و اطلاع رسانی*، ۱۴ (۱)، ۱۸۳-۲۱۶.

References

- Adetoro, N., Simisaye, O., & Oyefuga, A.B. (2010). Relationship between perceived self-efficacy and information literacy among Library and information science undergraduate in a Nigerian university of education. *Ifè Psychologia*, 18(2), 172-191.
- Ahmad, F. (2017). Knowledge sharing in a non-native language context: challenges and strategies. *Journal of Information Science*, 24 (2), 248-264.
- Ahmad, F., & Karim, M. (2019). Impacts of knowledge sharing: a review and directions for future research. *Journal of workplace Learning*, 31(3), 207-230.
- Ahmadi, S.A., & Asadi Titkanlou, A. (2016). Investigating the level of knowledge sharing among municipal employees. *Journal of Management and Accounting Studies*, 1(2), 255-268. [In Persian]
- Amani, M., Abdolmaleki, J., & Ahaninjan, A. (2017). Investigating the relationship between social capital and knowledge management among employees of Islamic Azad University, Sanandaj Branch. *International Congress on Humanities and Cultural Studies*, Tehran, Iran. [In Persian]
- Ardalan, M.R., Ghanbari, S., Beheshti Rad, R., & Navidi, P. (2015). The effect of social capital on organizational commitment (Case study: Razi University staff, Kermanshah). *Journal of Educational Measurement and Evaluation Studies*, 5(10), 109-132. [In Persian]
- Azadeh-Ghalb, S., & Pourrashidi, R. (2014). Investigating the relationship between managers' information literacy and ethical behavior and its impact on customer loyalty (Case study: Sepah Bank, Kerman). In 2nd National Conference on Management Dynamics, *Economic Development, and Financial Management*, Shiraz, Iran. [In Persian]
- Bahrami, S., & Harandi, R.J. (2020). The relationship between information literacy and knowledge sharing in students of public university. *SAARJ Journal on Banking & Insurance Research*, 9(2), 4-10.
- Bahrami, S., & Jafari Harandi, R. (2020). Information literacy, knowledge sharing, and entrepreneurial capabilities of students at Qom University. *Information Management and Technology*, 6 (3), 17-36. [In Persian]

- Barouki-Milan, Sh., Ghasemzadeh, A., & Yarmohammadzadeh, P. (2016). The interaction of perceived organizational politics and psychological capital in predicting professional ethics. *Ethics in Science and Technology*, 11(3), 9–20. [In Persian]
- Bock, G.W., Zmud, R.W., Kim, Y.G., & Lee, J.N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS quarterly*, 87–111.
- Dike, V.W., & Amucheazi, O.N. (2021, January). Information literacy education in Nigeria: breaking down barriers through local resources. In *IASL Annual Conference Proceedings*. DOI:[10.29173/iasl7546](https://doi.org/10.29173/iasl7546)
- Doronin, D., Lei, S., & Shah, S.H.H. (2021). Reconsidering concept of knowledge sharing: search for quality dimensions. *Kybernetes*, 50(5), 1058–1074.
- Eiman, M.T., & Jalaeian Bakhshandeh, V. (2010). Investigating and explaining the relationship between social responsibility and social capital among youth in Shiraz. *Applied Sociology Journal (University of Isfahan)*, 21(37), 19–42. [In Persian]
- Elm-Amouz Kourabbaslou, M. (2011). *The relationship between information literacy and job performance of secondary school principals in Parsabad-Moghan City* [Master's thesis, Allameh Tabataba'i University] [In Persian]
- Facing the New Challenges of the 21st Century and the Transformation of Public Libraries into Modern Social Centers* (January 26, 2021). Public Libraries Information Center. <https://www.iranpl.ir/news/26605> [In Persian]
- Faraji, Z., Zarei, A., & Doroudi, F. (2020). Providing a process model for creating service value in academic libraries through knowledge sharing behavior. *Knowledge Studies Quarterly (Library and Information Science and Information Technology)*, 13(49), 39–52. [In Persian]
- Feizi, T., Latifi-Jaliseh, S., & Sadeghinejad, B. (2016). Information literacy of urban family physicians in Mazandaran Province. *Health Management*, 21(71), 94–106. [In Persian]
- Ghaffari, S., & Zakyani, Sh. (2017). The extent of professional ethics among librarians at the Central Library and Documentation Center of the University of Tehran. *Bioethics*, 7(25), 7–15. [In Persian]
- Gharibzadeh, R., Moeinikia, M., & Mokallef-Sarband, Kh. (2019). Investigating the impact of teachers' ethical decision-making influenced by principals' professional ethics: The mediating role of information literacy (Case study). *Human-Information Interaction*, 6(4), 78–87. [In Persian]
- Ghasemzadeh, A., Vahdati, R., & Samadi, M. (2020). The relationship between students' commitment and knowledge sharing behavior among students of Tabriz University of Medical Sciences: The mediating role of self-efficacy. *Higher Education Letter*, 13(52), 71–93. [In Persian]
- Ghasemzadeh, A., Zavar, T., Mahdion, R., & Rezaei, A. (2013). The relationship of professional ethics with social responsibility and individual accountability: The mediating role of servant culture. *Journal of Ethics in Science and Technology*, 2(28), 69–76. [In Persian]
- Hasanzadeh, M., Zarei, E., & Helalian, F. (2015). The relationship between knowledge sharing and creativity and innovation among librarians of central libraries at Tarbiat Modares University, Islamic Azad University (Science and Research Branch), and Tehran University of Medical Sciences. *Information Systems and Services Quarterly*, 4(3), 23–36. [In Persian]
- Hassani, A., & Khodaparasti, B. (2017). Modeling the relationship between intellectual capital and knowledge sharing with human resource productivity:

- A case study of Urmia Customs. *Annual Conference on New Management Paradigms in Intelligence*, Tehran, Iran. [In Persian]
- Head, A.J., Fister, B., & MacMillan, M. (2020). Information Literacy in the Age of Algorithms: Student Experiences with News and Information, and the Need for Change. *Project Information Literacy*, 55.
- Hemmati, M. (2017). The relationship between information literacy and knowledge management among students and faculty members of Shiraz University. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 372-377.
- Hosseini, N., & Pourasadi, M. (2011). Knowledge sharing and information literacy: A review of the study habits of students at the Police University. *Police Management Studies Quarterly*, 1(6), 77-94. [In Persian]
- Hosseintabar, M., & Berimani, A. (2019). The relationship between information literacy and social capital with students' academic satisfaction. *Information and Communication Technology in Educational Sciences*, 10(1), 81-99. [In Persian]
- Hou, X. (2020, March). Overview to the Research on Codes of Professional Ethics for Librarians of China and United States. In *5th International Symposium on Social Science, (ISSS 2019)* (pp. 5-8). Atlantis Press.
- Jafari, N., Nakhoda, M., & Fadaei, Gh. (2015). A comparative study of social capital in academic libraries: Comparing the libraries of University of Tehran and Sharif University of Technology. *Academic Librarianship and Information Research*, 49(2), 169-189. [In Persian]
- Jeong, S.W., Ha, S., & Lee, K.H. (2021). How to measure social capital in an online brand community? A comparison of three social capital scales. *Journal of Business Research*, 131, 652-663.
- Julien, H., Gross, M., & Latham, D. (2018). Survey of information literacy instructional practices in US academic libraries. *College & research libraries*, 79(2), 179-199.
- Kashi, Z., Nokarizi, M., & Sanatjou, A. (2017). The role of librarians, information services, and information literacy of graduate students at Ferdowsi University of Mashhad in reducing information-seeking anxiety. *Library and Information Science*, 20(4), 30-55. [In Persian]
- Khani, F. (2015). Investigating the role of media literacy and virtual space usage on social capital among virtual space users (Case study: Payame Noor University students, Dowlatabad Center). *3rd National Conference on Sociology and Social Sciences*, Tehran, Iran. [In Persian]
- Khatamianfar, P., & Parirokh, M. (2009). Investigating motivating and inhibiting factors of knowledge sharing in the Organization of Libraries, Museums, and Documents Center of Astan Quds Razavi. *Library and Information Science*, 12(1), 223-246. [In Persian]
- Khenifar, H., Rashid, A.A., Hosseinifard, M., & Jamshidzahi, Y. (2018). Canonical analysis of the relationship between social capital and information literacy among employees. *Information Management and Technology*, 4(1), 1-18. [In Persian]
- Khorashadizadeh, M.H., Mehrmanesh, H., & Fathi, Z. (2020). Antecedents and consequences of knowledge sharing using grounded theory. *Journal of Industrial Management Studies*, 18(95), 752-762. [In Persian]
- Kozubae, S., & DiSalvo, C. (2021, May). Cracking Public Space Open: Design for Public Librarians. In *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing System* (pp. 1-14).

- Kshirsagar, P. (2018). A Study of Professional Ethics of Librarians of Affiliated Colleges of Sant Gadge Baba Amravati University, Amravati. *International Journal of Information Studies & Libraries*, 3 (1), 25-35.
- Lee, S., & Han, S.H. (2024). Learning organization culture and knowledge sharing: the mediating role of social capital. *Journal of Workplace Learning*, 36(8), 770-787.
- Li, C.K., & Hung, C.H. (2010). An examination of the mediating role of person-job fit in relations between information literacy and work outcomes. *Journal of Workplace Learning*, 22(5), 306-318.
- Mehdizadeh Rostam, M., Rasti Lari, M., & Ostadzadeh, A.A. (2021). A study of professional ethics from the perspective of Islam and a study of the problems and challenges of the development of professional ethics in organizations. *Journal of Accounting and Management Vision*, 3(53), 122-147.
- Meriac, J.P., Woehr, D.J., Gorman, C.A., & Thomas, A.L. (2013). Development and validation of a short form for the multidimensional work ethic profile. *Journal of Vocational Behavior*, 82(3), 155-164.
- Mirhosseini, Z., & Shabani, A. (2014). *Fundamentals and methods of information literacy education*. Tehran: Samt. [In Persian]
- Mohammadalipour, N., & Moradi, S. (2015). Professional ethics of librarians (Case study: Library, Museum, and Documents Center of the Islamic Consultative Assembly). *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 26(4), 155-166. [In Persian]
- Mohammadi, S., Pourzar, H., Zafarpour Amirabad, J., & Bagheri, M. (2018). Multilevel analysis of the impact of knowledge sharing on service performance considering the moderating role of organizational memory (Case study: Librarians in Ahvaz). *Library and Information Science Studies*, 10(2), 37-58. [In Persian]
- Moqarpour, N., Abazari, Z., & Mirhosseini, Z. (2024). The role of knowledge management in enhancing users' information literacy in public libraries and presenting an appropriate model (Case study: Public libraries in Khuzestan Province). *Knowledge Retrieval and Semantic Systems Quarterly*, 11(40), 113-143. [In Persian]
- Moradi, M., & Bahraminia, S. (2020). The impact of librarians' information literacy on organizational growth in public libraries. *Knowledge Studies*, 6(23), 63-90. [In Persian]
- Moran, M. (2021). Public Librarians and Community Engagement: The Way Forward. In *Hope and a Future: Perspectives on the Impact that Librarians and Libraries Have on Our World*. Emerald Publishing Limited.
- Mozafari, L., & Jokar, T. (2020). Sharing of tacit knowledge among librarians in public libraries. *Public Libraries and Information Research*, 26(1), 17-43. [In Persian]
- Naderi, M., Shahrabadi, E., Rezaeian, M., & Hadavi, M. (2013). Investigating information literacy of students at Rafsanjan University of Medical Sciences in 2010. *Journal of Rafsanjan University of Medical Sciences*, 12, 631-640. [In Persian]
- Najafpour Moghadam, P., Biranvand, A., & Zarei, S. (2023). The role of information literacy and ICT in knowledge sharing among public library librarians. *Public Libraries and Information Research*, 29(1), 108-125. [In Persian]
- Nejati, N., Maetoofi, A., Farhadi Mahalli, A., & Ghaffari, R. (2021). Provide a Model for Evaluating Public Policy with an Emphasis on Professional Ethics. *International Journal of Ethics and Society*, 3(1), 24-32.

- Noori, J., Bokharai, A., & Sinaei, A. (2020). A sociological study of the relationship between social capital and social security perception. *Journal of Law Enforcement Order and Security Studies*, 13(3), 203–228. [In Persian]
- Onifade, F.N. (2015). Knowledge sharing among librarians in federal university libraries in Nigeria. In *Information and Knowledge Management*, 5(3), 91-97.
- Rahimi, S., Sedighi, H., & Moradi, M. (2023). Investigating the relationship between information literacy and organizational creativity and job performance of public librarians in Kermanshah Province. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems Quarterly*, 12(42), 1–16. <https://doi.org/10.22054/jks.2023.71482.1554> [In Persian]
- Rahimi, S., Soheili, F., & Sadeghian, S. (2021). Investigating the relationship between social capital and organizational creativity and efficiency among public librarians in Kermanshah Province. *Information Management and Technology*, 7(1), 99–120. [In Persian]
- Rahmani Pour, A., Tablei, H., & Sheikhi, A. (2020). The mediating role of employees' information literacy in the relationship between managers' communication skills and employees' acceptance of information technology. *Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 4(50), 12–26. [In Persian]
- Ranjbar, H., Saybani, H.R., & Ranjbar Golshouri, S. (2017). Investigating the relationship between social capital and job burnout among physical education teachers in Minab County. *Journal of New Research in Humanities*, 3(20), 151–166. [In Persian]
- Rezaei Sharifabadi, S., Baradar, R., & Abolghasem, S. (2018). The level of media and information literacy among public librarians in Tehran Province and strategies for improvement. *Knowledge Studies*, 4(15), 23–46. [In Persian]
- Rezaei, Z., & Nazari, F. (2014). Investigating the relationship between professional ethics and organizational commitment among public librarians in Khuzestan Province. *1st Scientific Conference on Educational Sciences and Psychology, Social and Cultural Damages in Iran*, Tehran, Iran. [In Persian]
- Sim, Y.T., & Park, S.B. (2018). A study on the effects of IT utilization level and social capital on knowledge management, management performance: Focusing on incheon international airport. *The Journal of Industrial Distribution & Business*, 9(11), 77-91.
- Widen, G., Ahmad, F., & Huvila, I. (2023). Connecting information literacy and social capital to better utilise knowledge resources in the workplace. *Journal of Information Science*, 49(6), 1481-1492.
- Wojciechowska, M. (2020). Social capital, trust and social activity among librarians: Results of research conducted in 20 countries across the world. *Library & Information Science Research*, 42(4), 101049.
- Yari, Sh. (2014). A review of information literacy literature in Iran. *Library and Information Science*, 14(1), 183–216. [In Persian]
- Yevelson-Shorsher, A., & Bronstein, J. (2018). Three perspectives on information literacy in academia: Talking to librarians, faculty, and students. *College & Research Libraries*, 79(4), 535.
- Zarani, F., Khanjari, M., Ghavami, B., & Badaqi, S. (2020). Professional ethics in health psychology: A review of ethical guidelines in the health domain. *Health Research Journal*, 5(4), 235–246. [In Persian]
- Zarei, E., & Momeni, E. (2014). The relationship between knowledge sharing and innovation among librarians at Tarbiat Modares University. *Knowledge Studies*, 8(31), 31–42. [In Persian]

Table of contents

The Effect of Organizational, Individual, and Informational Factors on the Use of Health Information System (Case Study: The Health Information System of Amir al-Mominin Hospital in Ahvaz)

Mahsa Dobahrizadeh , Mohammad Reza Farhadpoor..... 1

The Status of Knowledge Management in Jahad Daneshgahi and Presenting a Plan to Implement It Using Blockchain Technology

Amir Abbas Mohibbian , Mansour Esmaeilpour, Behrooz Bayat, Mehrdad Mohammadzadeh Alamdari, Alireza Esfandiari Moghaddam 35

Investigating the Impact of the Intergenerational Culture of the Organization on Innovation with the Mediating Role of Knowledge Sharing (Case Study: Employees of Shiraz University)

Saleh Talebi Kelishmi , Ghodratollah Mohammadi, Mohammad Razzaghi..... 69

Providing a Framework for Identifying and Analyzing Factors Affecting the Success of Knowledge-Based Businesses with a Focus on Knowledge Management

Reza Karimi, Rahil Karimian..... 97

Examining the Mediating Role of Selfless Leadership in the Effect of Organizational Exclusion and Instrumental Thinking on the Knowledge Hiding of University Professors

Alireza Koushkie Jahromi, Shabnam Zarjou , Zahra Ghafouri 141

The Relationship between Emotional Intelligence and Knowledge Sharing: The Mediating Role of Communication Skills and Social Media Literacy (Case Study: Public Librarians of East Azarbaijan Province)

Rahim Shahbazi, Fatemeh Beheshdost 167

Reflective Thinking as a Predictor of Medical ESP Students' Information-Seeking Behavior

Majid Farahian , Farshad Parhamnia 197

Presenting a Model of Ethics Analysis in Iranian E-Businesses

Fatemeh Dekamini, Fariba Salahi, Hossein Nazari Farrokhi , Ebrahim Nazari Farokhi 223

Consequences of Information Literacy for Public Library Librarians

Aziz Hedayati Khoshmehr, Maryam Samadi , Rahim Shahbazi , Abolfazl Ghasemzadeh Alishahi 253

**Quarterly
Of
Knowledge Retrieval
and Semantic Systems**

Vol. 12, No. 44, 2025

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:** Mehdi Zandi

Layout: Razieh Mardi

Publisher: 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

In the Name Of God

QUARTERLY

Of

*Knowledge Retrieval and
Semantic Systems*

Vol. 12, No. 44, 2025

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