ارزیابی تأثیر راهبرد مدیریت دانش بر کارکردهای مدیریت منابع انسانی در کتابخانه‌های دانشگاهی

حسین متصوری
دانشجوی دکتری مدیریت
دانشگاه اصفهان

محسن طاهری دمنه
دانشجوی دکتری آموزشی یزدی
دانشگاه تهران

امیرضا کنگکاومنفرد
دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازارگانی
دانشگاه یزد

چکیده: پژوهش حاضر به ارائه گویی جهت ارزیابی عملکرد راهبرد مدیریت دانش بر کارکردهای مدیریت منابع انسانی در کتابخانه‌های دانشگاهی است. این پژوهش به کتابخانه‌های می‌پردازد. روش تحقیق، توصیفی-یمایشی و روش جمع‌آوری داده‌ها کتابخانه‌ای-میدانی است. در راستای اهداف تحقیق با توجه به ادبیات پژوهش و نظارت کارشناسان، 38 شاخص جهت ارزیابی مدیریت دانش در سطح منابع انسانی استخراج و سپس، این شاخص‌ها در 10 عامل کلی در قالب راهبرد کارت امتیازی متوازن (BSC) طبقه‌بندی گردیدند. نتایج حاصل از ارزیابی راهبرد مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی به‌عنوان مورد مطالعه حاکی از آن است که این راهبرد در منظرهای مشتری، فردی‌سازی داخلی، دیدگاه رشد و پایداری، عملکرد مطابق داشته است. اما در منظر مالی و شاخص‌های بهره‌وری کار کنن و برخی‌های آموزشی نتایجی پیچیده و قابل توجهی برای کتابخانه‌های دانشگاهی به‌وجود آمده به‌دست آمده.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، راهبرد منابع انسانی، مدیریت منابع انسانی (BSC) کارت امتیازی متوازن (BRM) کتابخانه‌های دانشگاهی

1. mansoori.hossein@gmail.com
2. mtdemne@gmail.com
3. monfared_55@yahoo.com
4. Balanced score card

download from jipm.irandoc.ac.ir at 5:58 IRST on Tuesday October 8th 2019
امروزه، عمده‌ترین سرمایه سازمان‌ها، دانش است که به آن دسترسی دارند. سازمان‌هایی می‌توانند موفق باشند که قادرند بهترین و معترض‌ترین وی‌های روزیان دانش‌پژوه برای به‌دست‌آوردن کسب و کار خود در انتخاب گیرند و از آن استفاده بهینه نامیده‌اند. (القی، ۱۳۸۴). نیاز به این امر، بیش از هر چیزی احساس فراگیری، پایه و اساس بسیاری از راهبردهای سازمان‌های است (Riege، ۱۹۸۵). به‌طوری‌که به‌کارگیری مؤثر مدیریت دانش‌پژوهی از مهم‌ترین عوامل مؤثر سازمان‌ها در عصر دنیای محصول می‌گردد. اهمیت این موضوع به‌Honda است که شماری از سازمان‌ها داشت می‌گیرد که می‌تواند سازمان‌های در گزارش‌های خود منعکس می‌شود. این سازمان‌ها استفاده‌ی مدیریت دانش را به عنوان پیش‌ساخته‌ی راهبرد سازمان، ضروری می‌دانند (جهشی، محمدرضا، ۱۳۸۱).

مدیریت دانش برای پیشرفت از سازمان‌های پیشرفت نمایندگی و عامل استراتژیک به‌جاماست. (Shanbhag، ۲۰۰۰) در این راستا، مدیریت منابع انسانی مهمترین بخش مدیریت دانش در این کتابخانه‌های خبره است. از جمله اهداف مدیریت دانش در این کتابخانه‌ها عبارتند از: (۱) ترویج بهترین روش‌ها و تکنیک‌های پژوهش، (۲) ترویج خودآگاهی و توأن‌های، (۳) افزایش استثنای و مهارت‌های جدید، (۴) اهمیت‌گذاری برای پژوهش و ابزار بررسی ارزیابی و (۵) ارائه شناخته شده است. در این راستا، به‌وسیلهٔ پیشگیری در تلاش است به بررسی و ارزیابی عملکرد راهبرد مدیریت دانش با توجه به شناخته‌های مدیریت منابع انسانی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر پژوهش‌ها استفاده از روش‌های کاربرد امتیازی متوازن (BSC) به عنوان یکی از قدرتمندترین نظام‌‌های ارزیابی-بهرداد.
3. جارچوب نظری تحقیق

1-1. الهامی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی

تحولات زیادی که امروزه در جامعه رخ داده است، موجب می‌شود که سرآمدان کتابداری و اطلاع رسانی با دقت بیشتری به پیش می‌رود. پردازند و سعی کنند تگرش و عملکرد نیرو در هنگام آن منحل سازند. در این راستا، یکی از ابزارهای مورد توجه برای ایجاد تحویل در کتابخانه‌های دانشگاهی و جیرگی روز جامعه‌ای، مدیریت دانش است.

برخی (1381). مدیریت دانش، مدیریت زودگذر و متعوصی نیست: باید با محکم دارد، زوال نمی‌یابد. با کتابداری بر روی مرتبط است، و با یک همبستگی قوی آمده دارد. مدیریت دانش انگار تا ابزار برای تبدیل اگزیک نظری اطلاعاتی از رویکرد پردازش داده و ارائه اطلاعات به رویکرد گرد آوری و استفاده از دانش در سازمان‌هاست که از به کارگیری تخصص و معیار ابزارهای ذهن و زیاده برای افراد این تبدیل آنها به منابع مکتوب و مدون را شامل می‌شود (بهمنی‌فر 1383). مدیریت دانش در یک سازمان از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی را می‌توان به طور کمک و تولید اطلاعات، بالا برود و پردازش آن و تبدیل آن به مجموعه اطلاعات مفید و منجس که به‌رویهای متغیر در موقعیت‌های ویژه به منظور تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌ها، مورد استفاده قرار گردد (Bailey and Clarke 2000).

مدیریت و اشتراک دانش، نش مهمی در بهبود کیفیت خدمات و خلق و حفظ فرهنگ یادگیری در کتابخانه‌ها ایفا می‌کند (سنیما و مدیلی 1385). لی عقیده است که دانش کارکنان کتابخانه‌هاي دانشگاهی جزئی از دارایی نظم آموزشی است که باید مورد توجه قرار گردد و بین کارکنان ترویج گردد (Lee 2000).

امروزه، در بیشتر سازمان‌ها یکی از ابزارهای مدیریت منابع انسانی «توجه به موقولة» مدیریت دانش در بین کارکنان است، به‌طوری که ارزیابی این راهبرد بی توجه به اهمیتی که مدیریت دانش دارد، بسیار خالی از همتی است (نجز‌چی، صادقی، سیدی، توانفروش و منشوری 1392) بنابراین، در ادامه راهبردهای منابع انسانی به احتیاط شرح داده می‌شوند:

2-3. استراتژی‌های منابع انسانی

در حال حاضر، محققان دو نوع اصلی راهبرد منابع انسانی را مشخص کرده‌اند که شامل: (1) راهبردهای گردونه‌ای و (2) راهبردهای خصوصی به وظیفه و فعالیت‌های متنوع مدیریت منابع انسانی است (Wug 1999).

الف) راهبردهای گردونه‌ای: مدیریت منابع انسانی مقاوم، کلی سازمان را در مورد توسعه و
اداره کارگران تشريح مي كنند و اینکه چه مراحلی بايد انجام شود تا اطمینان از نگهداري و جذب مقام‌های همچنین، از برانگیختن و تعهد و به كارگری کارگان حاصل شود. سابقه و نظرات، راهبرده‌گردونه‌ای منابع انسانی را به‌هرنما در از کارگان به‌پردازه‌ای کاری بهره و توجيه از آن‌ها تا کار با عملکرد بالا و ایجاد بهترین محیط برای انگام کار

قرارداد.

ب) راهبردهای مشخص منابع انسانی: این گونه راهبردها به مقام‌سازیان برای انجام

فعالیت‌های مشابه در حوزه منابع انسانی اشاره دارد، مانند:
- مدیریت استعدادها: چگونه سازمان‌ها در جریان اعمال‌هایه موفقیتی بهبود مستمر و ایجاد شکوه پایدار در کل دوره‌های خاص;
- مدیریت دانش: چگونه آرزو و جمع آوری، به‌دست آوردن، تقسیم‌کردن، و استفاده از دانش برای افزایش پدیده‌ها و عملکرد کارکنان;
- منبع باید: چگونه به‌کارکنان بیشتری با کیفیت و عملکرد بالا;
- توجه و پدیده‌ها: چگونه آرزو و شرایط برای سازمان و توجه کارکنان، جلوگیری از فساد اداری، و ...؟

ب) داداش: فعالیت‌های که سازمان برای اجراه سیاست‌ها و روابط‌های پدیداش در جهت

حقوق و اتحادیه‌های سازمان و سهامداران انجام می‌دهد و
- روابط‌کارگری (BSC): اشاره به این امر دارد که در روابط مبینات سازمان با کارکنان و اتحادیه‌ها که فعالیت‌های مورد نیاز است باید تغییر کند (کریم‌سری‌رودی ۱۳۸۷).

به‌پیش‌دیل، یکی از مهم‌ترین راهبردهای منابع انسانی در سازمان‌ها به طور عکا و در

c. کابینه‌ها و مراکز اطلاع رسانی، به‌طور خاص، راهبرده‌گردونه داشت است. به‌ناراین، جهت بررسی و ارزیابی اثرات این راهبرده بر کارکرد، مدیریت منابع انسانی با استفاده از شاخص‌های مخصص ارزیابی‌های از انسانی استفاده شود. همچنین، از تاکید کرده در این پژوهش جهت ارزیابی مدیریت دانش کابینه‌های دانشگاهی از روشکرد «کارته‌استراتژیک» استفاده شده است، بخش بعیدی معرفی این روش‌های اختصاص‌یافته است.

۲-۳- کاربرد کارت امتیازی متوان (BSC) در کابینه‌های دانشگاهی

در سه‌دهه اخیر، نظام‌های ارزیابی عملکرد بی‌سیاری مورد توجه قرار گرفته است و سازمان‌های زیادی نیز از این نظام‌ها برای مقادیر خود استفاده نموده‌اند. کارته‌ایستراتژی، یک نظام انتخاب‌گرگی و ارزیابی عملکرد است که راهبرد و رسانه سازمان‌ها به معنی‌های
عملکرد یکپارچه متوازن تبیین می‌کند و شامل معیارهای عیینی و ذهنی است که در چهار منظره زیر قرار می‌گیرند:
(1) منظر مالی، (2) منظر مشتری، (3) منظر فراورده‌های داخلی کسب و کار، و (4) منظر .
پادگیری و رشد (Kaplan and Norton 1997; Self 2003).

انجام کتابخانه‌های تحقیقاتی در سال 2001، جهت بررسی شامل‌های عملکرد کتابخانه‌ها از استفاده نعمت (Association of Research Libraries 2001) است. در این راستا، پژوهشگران مخدودی در تحقیقات خودی در زمینه بررسی عملکرد کتابخانه‌ها به‌خصوص کتابخانه‌های دانشگاهی از کارت امتیازی متوازن استفاده نعمت (Pool 2001; Self 2003; Self 2004).

2-4. پیشنهاد تحقیق
کارت امتیازی متوازن به‌طور گسترده‌ای، به‌عنوان ابزار قوی ارزیابی به‌کار می‌رود. در این میان، یختصی از مطالعات از این ابزار برای ارزیابی راهبردهای مدیریت دانش استفاده کرده‌اند. در این بخش، به‌طور مختصر به برخی از مطالعات اشاره می‌شود که نتیجه‌گیری و مشاهده‌ی بیشتری با موضوع پژوهش داشتند و مبانی نهایی این پژوهش بوده‌اند.

مطالعات به‌متغزیر بررسی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی امور برق وزارت نیرو انداز گرفت. براساس نتایج حاصل از این بررسی، مؤلفه‌های گیرآوری منابع، به‌طور کلی، در چهار مورد توسط کتابخانه و مسئولان بالا، بهتر از منبع ارزیابی شده است. اما، وضعیت سازمان‌نامه‌ مسئولان دانش و اشاعه دانش و نیروی انسانی در حد ناجی و پایین‌تر از متوسط ارزیابی شده است به‌گونه‌ی که در کل، نمود مطالعه وضعیت، وضع موجود را مناسب نمی‌بینند. از طرف دیگر، بیشتر نمود مطالعه از کتابخانه و مسئولان اجرای مدیریت دانش در حوزه‌های امور ریا رد در حد ناجی ارزیابی نموده است و مسائل متعدد پریامون آن را راه‌یابید (خوانداری 1384).

تحقیق دیگر نیز به‌منظور بررسی اینترنته به‌عنوان یکی از ابزارهای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی آفرینی چند انجام شد. از شواهد و یافتته‌ها چنین بررسی‌های که اهمیت مدیریت دانش و ارزش اینترنت به‌عنوان ابزار برای مدیریت دانش بر این کتابخانه‌ها بیشتری نیست. در این حال در نمود مطالعه‌شده، از اینترنت به‌عنوان ابزار برای مدیریت دانش آن طور که پایا، استفاده نشده است (سمران و مفیدی 1385).

همچنین، در چارچوب به‌منظور بررسی نقش عامل انسانی در مدیریت دانش انجام گرفت. بایستی هیچ این تحقیق شناخت داد که در دسترس بودن نیروی انسانی و منحصر به اطلاعات سازمان، موجب استفاده مؤثرتر از اطلاعات و دانش می‌شود (محسن زاده 1386).
در ادامه، به مطالعاتی که به ارائه شاخه و ارزیابی راهبردهای منابع انسانی با استفاده از BSC پرداخته‌اند، اشاره می‌شود:

پژوهش جهت بررسی و ارزیابی راهبردهای منابع انسانی انجام گرفت. نتایج نشان داد
جهت ارزیابی راهبردهای منابع انسانی از جمله راهبرد مدیریت دانش می‌توان از روش‌کرد کارت امتیازی متوازن استفاده نمود (کریم‌سرزی ۱۳۸۷). تحقیق دیگری به‌منظور ارزیابی راهبرد مدیریت با تأکید بر مدیریت منابع انسانی با استفاده از روش‌کرد کارت امتیازی متوازن انجام گرفت. نتایج حاصل از ارزیابی راهبرد مدیریت دانش حاکی از آن بود که این راهبرد در منظورهای مشتری، فرآیندهای داخلی، دیدگاه رشد، و یادگیری عملکرد مطلوب داخلی است. اما، بافته‌های دیگر این تحقیق نشان داد که راهبرد مدیریت دانش در منظور مالی و ابعاد پرهوری کارگاه و برنامه‌های آموزشی نویسته است یا مدیریت آموزشی و قابل توجهی برای سازمان داشته باشد (زنجرچی، صادچی، توکالو و منصوری ۱۳۸۳). در ادامه، به برخی مطالب که از رویکرد کارت امتیازی متوازن جهت استخراج شاخه‌ها استفاده کرده‌اند، اشاره می‌گردد (جدول ۱).

<table>
<thead>
<tr>
<th>شرکت توکالو (Laitinen 2005)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>روش و یادگیری</td>
</tr>
<tr>
<td>تحقیق</td>
</tr>
<tr>
<td>- هزینه توسه و یادگیری به فروش</td>
</tr>
<tr>
<td>- مقدار فروش به هر نفر</td>
</tr>
<tr>
<td>- مقدار فروش به سرمایه</td>
</tr>
<tr>
<td>- قیمت رفاهی</td>
</tr>
<tr>
<td>- هزینه توسه و یادگیری به CRM</td>
</tr>
<tr>
<td>- مقدار فروش به هزینه یادگیری</td>
</tr>
<tr>
<td>- قیمت سایه توسه و تحقیق</td>
</tr>
<tr>
<td>- قیمت خالص</td>
</tr>
<tr>
<td>- سود به فروش</td>
</tr>
<tr>
<td>- فروش خالص</td>
</tr>
<tr>
<td>- مقدار فروش به هزینه</td>
</tr>
<tr>
<td>- CRM</td>
</tr>
<tr>
<td>- قیمت لایه</td>
</tr>
<tr>
<td>- سرمایه در جریان</td>
</tr>
<tr>
<td>- پرداز دارایی</td>
</tr>
<tr>
<td>- هزینه SOD</td>
</tr>
<tr>
<td>- مالی</td>
</tr>
<tr>
<td>- مشتری</td>
</tr>
<tr>
<td>- فرآیندهای داخلی</td>
</tr>
<tr>
<td>- حائزه</td>
</tr>
<tr>
<td>- رشد در آمده</td>
</tr>
<tr>
<td>- خالص</td>
</tr>
<tr>
<td>- BSC</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>شرکت (Boulianne 2006)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>روش و یادگیری</td>
</tr>
<tr>
<td>تحقیق</td>
</tr>
<tr>
<td>- هزینه توسه و یادگیری به فروش</td>
</tr>
<tr>
<td>- مقدار فروش به هر نفر</td>
</tr>
<tr>
<td>- مقدار فروش به سرمایه</td>
</tr>
<tr>
<td>- قیمت رفاهی</td>
</tr>
<tr>
<td>- هزینه توسه و یادگیری به CRM</td>
</tr>
<tr>
<td>- مقدار فروش به هزینه یادگیری</td>
</tr>
<tr>
<td>- قیمت سایه توسه و تحقیق</td>
</tr>
<tr>
<td>- قیمت خالص</td>
</tr>
<tr>
<td>- سود به فروش</td>
</tr>
<tr>
<td>- فروش خالص</td>
</tr>
<tr>
<td>- مقدار فروش به هزینه</td>
</tr>
<tr>
<td>- CRM</td>
</tr>
<tr>
<td>- قیمت لایه</td>
</tr>
<tr>
<td>- سرمایه در جریان</td>
</tr>
<tr>
<td>- پرداز دارایی</td>
</tr>
<tr>
<td>- هزینه SOD</td>
</tr>
<tr>
<td>- مالی</td>
</tr>
<tr>
<td>- مشتری</td>
</tr>
<tr>
<td>- فرآیندهای داخلی</td>
</tr>
<tr>
<td>- حائزه</td>
</tr>
<tr>
<td>- رشد در آمده</td>
</tr>
<tr>
<td>- خالص</td>
</tr>
<tr>
<td>- BSC</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---
ادامه جدول 1. شاخص‌های حاصل از پیاده‌سازی کارت امتیازی متوزان در برخی از سازمان‌ها

<table>
<thead>
<tr>
<th>فراورده‌های داخلی</th>
<th>علائم</th>
<th>BSC</th>
<th>ثبت شرکت</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>فراورده‌های داخلی</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

علاوه بر این، از کارت امتیازی متوزان (BSC) در زمینه‌های پژوهشی مختلف از جمله ارزیابی راهبردها (2002)، کتاب‌نگاری (2004، 2003)، بررسی عملکرد مالی (Milis and Albright 2004)، نمایشگاهی طرح‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات (Davis and Albright 2004)، ارزیابی ارتباطی شرکت‌ها (Michalska 2005) و ارزیابی عملکرد درد دانشگاه‌ها (Lee, Chen, and Chang 2008) پیش‌بینی و افزوده اقتصادی در سرمایه‌ها بکار گرفته شده است (Rickards 2007) و استخراج شاخص‌های ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزش عالی (2009) استفاده شده است. با توجه به اهمیت مدیریت و تسهیم دانش در عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی، خصوصاً نشان در این توجه به نقته مدیریت نقش در بین کارکنان به عنوان یکی از راهبردهای منابع انسانی، جمع‌یابی حاصل از مطالعه پیشنهاد شد. بر اساس این، کارت امتیازی متوزان در ارزیابی تأثیر راهبرد مدیریت دانش بر کارکردهای مدیریت منابع انسانی در کتابخانه‌های دانشگاهی و مؤسسه‌های آموزش عالی است. 

269
روش انجام تحقیق حاضر، توسعه‌ی بی‌پایه‌سی و روش جمع‌آوری داده‌های کتابخانه‌ای...

مدئی است. بین‌های منظور، اطلاعات مورد نیاز برای این پژوهش در دور مطالعه جمع آوری گردید: مرحله‌ی اول شامل اطلاعات کتابخانه‌ای و مرحله دوم مطالعات میدانی است. بنابراین، با توجه به اهداف پژوهش و ماهیت آن، مناسب‌ترین روش برای گردآوری داده‌های مورد نیاز، پرسش‌نامه بود. بین‌های منظور، از دو پرسش‌نامه زیر استفاده شد:

بررسی‌های اطلاعات عمومی کارکنان: شامل مشخصات فردی و سوابق افراد که مشغله بین

سین، میزان تحقیقات، وضعیت استفاده، سابقه خدمت، وضعیت تنازل و جنسیت است.

بررسی‌نامه ارزیابی راهبرد مدیریت دانش: این پرسش‌نامه مشتمل بر ۱۰ بند و ۵۸ شاخه

است که در قالب چهار منظور BSC طراحی گردیده است. (الزم به اشاره است که سؤالات در)

قالب مقیاس لیکرت هفت گزینه‌ای طراحی شده است). ساختار کلی پرسش‌نامه در نمودار ۱

آمده است.

از آنجایی که پرسش‌نامه تحقیق براساس نظرات خبرگان و کارشناسان طراحی گردیده

است و توسط استاد دانشگاه و صاحب‌نظر مدیریت مورد تأیید است، راوی پرسش‌نامه خود

به خود تأیید می‌گردد. همچنین، برای نشان دادن پایبندی پرسش‌نامه ارزیابی راهبرد مدیریت دانش,

در پیش آموز و با استفاده از نرم‌افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۵ به‌دست آمده که

این مقدار نشان دهنده پایبندی پرسش‌نامه است.

جامعه دامادی این پژوهش را همه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد تشکیل

می‌دهد. در این پژوهش، با توجه به محدود بودن حجم جامعه به‌دنبال نمونه‌گیری از شرکتار

کامل استفاده شده است، بنابراین تعداد جامعه و نمونه آماری باهم برابر است. پس از توزیع

پرسش‌نامه در میان جامعه دامادی، تعداد ۱۳۷ پرسش‌نامه بازگشت‌داده شد (برخی بازگشتی

پس از گردآوری داده‌های خام و استخراج آنها به منظور تجزیه و تحلیل این اطلاعات، ابتدا از

آمار توصیفی برای تحلیل داده‌ها و تغییر شاخص‌های مرکزی و شاخص‌های پراکندگی استفاده

شد و در نهایت، از آمار استنباطی برای آزمون فرضیه‌های پژوهش استفاده گردید.
نمودار ۱. ساختار پروش‌شناسی ارزیابی راهبرد مدیریت دانش
با توجه به اهداف پژوهش و شاخص‌های مربوط به ارزیابی راهبرد مدیریت دانش‌ماندن، می‌توان فرضیه‌های ذیل را تعریف نمود:

فرضیه اصلی 1. عملکرد راهبرد مدیریت دانش در بخش مشتری BSC در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد مطلوب است.

فرضیه فرعی 1-1. عملکرد راهبرد مدیریت دانش در مدل‌های تصویر سازمان بسیار مشابه نیست.

فرضیه فرعی 1-2. عملکرد راهبرد مدیریت دانش در بخش مدل‌های فرآیندهای داخلی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد مطلوب است.

فرضیه فرعی 2-1. عملکرد راهبرد مدیریت دانش در مؤلفه فراکتال استفاده، در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد مطلوب است.

فرضیه فرعی 2-2. عملکرد راهبرد مدیریت دانش در مؤلفه ارتباط داخلی، در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد مطلوب است.

فرضیه اصلی 2. عملکرد راهبرد مدیریت دانش در بخش رشد و پدیداری BSC در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد مطلوب است.

فرضیه فرعی 3-1. عملکرد راهبرد مدیریت دانش در مؤلفه مهارت‌ها و شایستگی‌ها در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد مطلوب است.

فرضیه فرعی 3-2. عملکرد راهبرد مدیریت دانش در مؤلفه فرم‌های آموزشی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد مطلوب است.

فرضیه فرعی 3-3. عملکرد راهبرد مدیریت دانش در مؤلفه اثر آموزشی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد مطلوب است.

فرضیه فرعی 4-1. عملکرد راهبرد مدیریت دانش در مؤلفه بهره‌وری کارکنان در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد مطلوب است.

فرضیه فرعی 4-2. عملکرد راهبرد مدیریت دانش در مؤلفه الگوی پدیداش، در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد مطلوب است.
فرزده اصلی: اختلاف معنی‌داری بین عملکرد راهبرد مدیریت دانش در چهار بعد BSC در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر زاد و جو نداشته باشد.

4. تجزیه و تحلیل داده‌ها
در این بخش، داده‌های گردآوری شده از دیدگاه توصیفی و سپس با آزمون‌های استنباطی بررسی می‌شود. جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش، از روش‌های کولومگروف–اسمیرنوف و ANOVA و T-Test آزمون استفاده گردید.

4-1. بررسی توزیع داده‌های تحقیق
بدین نظر، آزمون کولومگروف–اسمیرنوف جهت بررسی نوع توزیع داده‌ها به‌کار گرفته شد. نتایج حاصل از به‌کارگیری آزمون در جدول 2 آمده است.

جدول 2. نتایج حاصل از بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق

| متغیرهای مطالعه | آماره آزمون کولومگروف–اسمیرنوف | آماره آزمون اتست | پنجمیت
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>قبل مداخله</td>
<td>0.108</td>
<td>0.232</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بعد مداخله</td>
<td>0.127</td>
<td>0.578</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بعد آزمون</td>
<td>0.202</td>
<td>0.461</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بعد رشد و پذیرش</td>
<td>0.246</td>
<td>0.713</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

نتایج حاصل از بررسی نوع توزیع داده‌ها در جدول 2 حاکی از آن است که توزیع داده‌های تحقیق نرمال بوده است، بنابراین می‌توان از آزمون‌های پارامتریک (از جمله آزمون جهت آزمون و بررسی فرضیه‌های تحقیق استفاده نمود (ANOVA و T-Test

4-2. آزمون فرضیه‌های تحقیق
همچنین با توجه به نتایج نرمال بودن توزیع داده‌ها از روی آزمون‌های پارامتریک (ANOVA و T-Test) جهت بررسی راهبرد مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر زاد استفاده گردید.

4-3. نتایج حاصل از بررسی فرضیه (۱) و فرضیه‌های فرعی آن
برای بررسی فرضیه (۱)، فرض آماری به‌منظور تأیید و ترangi
عملکرد راهبرد مدیریت دانش در بعد مشتری BSC در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر زاد

\[ H_0 : \mu \leq 4 \]

مطلوب نیست.
عملکرد وام‌دار مدیریت دانش در بعد مشتری BSC در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد

مطلب است: \( H_0: \mu = \alpha \)

نتایج حاصل از بررسی آزمون فرضیه ۱ و فرضیه‌های فرضی آن با استفاده از آزمون T-Test در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. نتایج حاصل از بررسی فرضیه ۱ و فرضیه‌های فرضی آن

<table>
<thead>
<tr>
<th>شرح</th>
<th>فرضیه (1)</th>
<th>فرضیه (2)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>آماره ازون</td>
<td>۶۸۶۷</td>
<td>۴۹۳۲</td>
</tr>
<tr>
<td>سطح معنای داری</td>
<td>۰.۰۰۱</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
</tr>
</tbody>
</table>

همانطور که نتایج بدست آمده در جدول ۳ نشان می‌دهد، فرضیه (۱) و (۲) با تأیید می‌گردد. این یافته‌ها دلایلی برای دور افزایش و پیشرفت مدیریت دانش در بعد مشتری مکمل کرده و به‌طوری که راهبرد مدیریت دانش کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد در هر دو مدل «تصویر سازمان» و «فرضیه‌های آنی» عمل می‌کند. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴. نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های (۲) و (۳) و فرضیه‌های فرضی آن

<table>
<thead>
<tr>
<th>شرح</th>
<th>آماره ازون</th>
<th>فرضیه (۲)</th>
<th>فرضیه (۳)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تأیید</td>
<td>۵۰۳۴</td>
<td>۰.۹۹۹</td>
<td>۰.۹۹۹</td>
</tr>
<tr>
<td>تأیید</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
</tr>
<tr>
<td>تأیید</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
</tr>
<tr>
<td>تایید</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
</tr>
<tr>
<td>رد فرضیه</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
</tr>
<tr>
<td>رد فرضیه</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
</tr>
<tr>
<td>رد فرضیه</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
</tr>
<tr>
<td>رد فرضیه</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
</tr>
<tr>
<td>رد فرضیه</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
</tr>
<tr>
<td>رد فرضیه</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
</tr>
<tr>
<td>رد فرضیه</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
<td>۰.۰۰۰</td>
</tr>
</tbody>
</table>
4-4-2 نتایج حاصل از بررسی فرضیه (5)
پس از بررسی فرضیه‌های تحقیق، جای پرسش است که آیا وضعیت راهبرد مدیریت دانش در ابعاد چهارگانه BSC یکسان است با اختلاف معنی‌دار برای گروه‌های دارند. جهت پاسخ‌گویی به این پرسش، فرضیه 5 باید آزمون شود. برای آزمون این فرضیه، تحلیل ANOVA به کار رفت. نتایج حاکی از آن است که عملکرد این راهبرد در ابعاد BSC به یکی میزان نیوای است.

جدول ۵ بررسی اختلاف معنی‌داری بین ابعاد عملکرد راهبرد مدیریت دانش در کتابخانه‌ها

<table>
<thead>
<tr>
<th>متغیر اصاری</th>
<th>ابعاد کارت ابزاری متوانن</th>
<th>شاخص‌های آماری</th>
<th>درجه آزادی</th>
<th>آماره t</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>بعد مشتری</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>بعد فرایندی داخلی</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>بعد رشد و پایداری</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>بعد مالی</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>0.000</td>
<td>4</td>
<td>16.03</td>
<td>0.000</td>
</tr>
</tbody>
</table>

نتایج حاصل از جدول ۵ حاکی از درستی فرضیه 5 است. به عبارت دیگر، می‌توان گفت راهبرد مدیریت دانش کتابخانه‌های دانشگاهی شهر باید در هر چهار ابعاد (مشتری، فرایندی داخلی، رشد و پایداری و مالی) عملکرد و تأثیر یکسانی بر کارکردهای متابع انسانی کتابخانه‌ها داشته است. در نمودار ۲، نسبت میانگین نمره عملکرد و تأثیر مدیریت دانش به تکنیک ابعاد کارت امتیازی منتوان بر کارکردهای منابع انسانی آمده است.

نمودار ۲ وضعیت عملکرد راهبرد مدیریت دانش کتابخانه‌های دانشگاهی شهر باید به تکنیک منظورهای BSC
نتایج نمودار 2 نشان‌دهنده آن است که مدیریت دانش کتابخانه‌ها مورد مطالعه در فرانسه‌ای داخلی دارای بالاترین عملکرد (6.34) نسبت به سایر ابعاد BSC است. همانطور که نتایج به دست آمده نشان می‌دهد راهبرد مدیریت دانش در بعد مالی دارای کمترین امتیاز (3.71) است.

5-بحث و نتیجه‌گیری

نتایج داشت در کتابخانه‌های دانشگاهی موجب ارتقای کیفیت خدمات و بهبود عملکرد نیروی انسانی در این مراکز می‌شود. به‌طوری که بکی نه‌ی از مهم‌ترین راهبردهای مدیریت منابع انسانی در این کتابخانه‌ها برجام به موقفه‌های داخلی بین کارکنان و بنا به رابطه، ارزیابی و آگاهی از تأثیرات این راهبرد بر کارکنان دانش انسانی، به شناسایی و ضعیت موجود، اصلاح مسیر آنی کتابخانه‌ها، ارتقاء عملکرد و ظرفیت مصرفی راهبرد منابع انسانی کتابخانه‌ها و در نهایت به بهبود نظام پژوهشی دانشگاهی و مؤسسات آموزش عالی کمک شایانی خواهد نمود.

نتایج حاصل از ارزیابی راهبرد مدیریت دانش با توجه به کارکردی منابع انسانی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر جد حاکی از آن است که این راهبرد در منظره‌ای (1 مشتری، 2 فرم‌های داخلی)، دیدگاه رشد و یادگیری عملکرد مطلوبی داشته است، اما در «بعد مالی» عملکرد موفقیت آمیزی برای کتابخانه‌ها به‌جای نگذاشته است.

همچنین، نتایج حاصل از ارزیابی شاخص‌ها و ابعاد فرعي راهبرد مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر جد حاکی از این است که این راهبرد تأثیر مطلوبی در هشت مؤلفه تصویر سازمان، پردازش مشتریان، فرم‌های استفاده، فرصت ارتقای داخلی، مهارت‌ها و شایستگی‌ها، اثر آموزشی، وفاداری و انگیزه و انتخاب و انتخاب از خود نشان داده است و حکایتی از کارکرد موفق این راهبرد در شاخص‌ها اشاره داشته است. با انتخاب دیگر یک تحقیق لازم بار آن دارد. که راهبرد مدیریت دانش در موفقیت بهره‌وری کارکنان و برنامه‌های آموزشی نوشتاره است پیامد موفقیت آمیز و ملهمی برای کتابخانه‌های دانشگاهی شهر جد است. با توجه به عملکرد ناموفق و تأثیر گذاری نامطلوب راهبرد مدیریت دانش بر شاخص‌های بهره‌وری کارکنان و برنامه‌های آموزشی، پیشنهاد می‌شود مسئولان و دست‌نده‌های کتابخانه‌های دانشگاهی شهر جد به‌طور مداوم به‌منظور کارآمدتر نمودن راهبرد مدیریت دانش در کتابخانه‌ها اطلاع نمایند. در فرانسه، استقرار مدیریت دانش در کتابخانه‌ها از جمله در مراحل خلاقیت کسب، ذخیره‌سازی، باشکوه‌گرایی، راه و کارگیری دانش تدریجی جهت ارتقاء بهره‌وری کارکنان و بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی نوشتاره شود. در این راستا، پیشنهادی برای یک ارتقاء آن ارائه می‌گردد:

(1) با توجه به تأثیر گذاری پایین راهبرد مدیریت دانش بر بهره‌وری کتابخانه و کارکنان،
پیشنهاد می‌شود تحقیق به‌منظور بررسی و شناسایی مواد تأثیرگذاری این راهبرد بر بهره‌وری کارکنان در کتابخانه‌های اشغال‌شده انجام گیرد و راهکارهایی جهت رفع آن مواد ارائه گردد.

(2) همچنین پیشنهاد می‌گردد پژوهشی به بررسی نقش مدیریت دانش در برنامه‌های آموزشی کتابخانه‌های دانشگاهی صورت گیرد و بررسی نتایج آن تحقیق، زمینه تأثیرگذاری راهبرد مدیریت دانش بر برنامه‌های آموزشی فراهم گردد.

(3) از آنجا که در این پژوهش از کارت امتیازی متوان انجام یافته (BSC) استفاده گردید، پیشنهاد می‌شود بررسی این ابزار به‌منظور استفاده در کتابخانه‌های دانشگاهی به‌کار گرفته شود.

(4) توصیه می‌شود تحقیق مشابهی در سایر بخش‌های دانشگاهی و مؤسسات آموزش عالی انجام گیرد و نتایج آن به‌پایه‌های خاتمه داده‌شده از پژوهش حاضر مقایسه گردد.

6. منابع

جغری، سید: ۱۳۸۱. فن و آنالیز مدیریت دانش، از یادگیری سازمانی تا حافظه سازمانی. فصلنامه مدیریت و کسب و کار. خوشنوری، سی: ۱۳۸۷. مدیریت دانش در کتابخانه‌های نمایشی از مجموعه، وزارت نور و ارتباطات. ماهنامه پیشنهادی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد در اطلاع‌رسانی، دانشگاه کرمانی. تربیت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد. علم و اخلاق و تحقیقات.

زنجیرچی، سید محبوب، حسین صدایی برخوردار، و حسین منصوری. زندگی آن. بررسی نقش فازی عناصر کیفی: رویکردهای جدید در تیم می‌شود تحقیق خاتمه کتابخانه، فصلنامه کتابخانه، راهکارهای و اطلاع‌رسانی. سیب، رضا، و هامتوسون می‌خواهد. ۱۳۸۶. استادیم از ابزار برائی برای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی. ترجمه تیپیره اسکامبری. فصلنامه کتابخانه، راهکارهای و اطلاع‌رسانی. (2) ۱۳۸۵. ۲۱۲-۲۱۴.

کریمی سرزده، مهدی: ۱۳۸۷. ارزیابی و اولویت‌بندی راهبردهای مدیریت تولید انیم انسان شرکت توزیع نیروی برق. انسان و ارتباط ایران‌های برای عملکرد کرد آنها. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه اقتصادی مدیریت و سیاست‌نگری، دانشگاه. محسن زاهد، افسانه: ۱۳۸۷. نقش عامل انسان در مدیریت دانش، فصلنامه کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی. (۲۷) ۱۹۹-۲۱۱.

Hossein Mansoori
PhD Candidate in Management, Esfahan University

Mohsen Taheridemne*
PhD Candidate in Futures Studies, Tehran University

Amir Reza Konjkave Monfared
MBA Student, Yazd University

Abstract: This research provided a model for evaluating the effect of knowledge management strategy on human resource management performance in higher education institutes and academic libraries. This research was a descriptive survey. According to the research literature and expert opinions, in human resource level, 38 indicators were produced for evaluating KM, then these indicators were classified in 10 total factors in terms of balanced scorecard approach. The results of evaluating knowledge management in Yazd academic libraries showed that, this strategy on customer perspectives, internal processes, learning and growth perspective had a good performance. But in terms of financial and Labor productivity indicators and training programs it did not have a good outcome for Yazd academic libraries.

Keywords: knowledge management, human resource strategy, human resource management (HRM), balanced scorecard (BSC), academic libraries

1. mansoori.hossein@gmail.com
2. monfared_55@yahoo.com