

فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین علمی - پژوهشی
ویژه نامه چهارمین همایش ملی مدیریت و کارآفرینی
دانشگاه پیام نور مرکز خوانسار
۱۶ و ۱۷ اردیبهشت ۱۳۹۴

شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش با استفاده از تکنیک TOPSIS (مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس)

طیب دهقانی^{۱*}، محمود عامری سیاهویی^۲

۱- کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد واحد اسلامی بندرعباس، بندرعباس، ایران

۲- عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور واحد بین‌المللی قشم، بندرعباس، ایران

Dehghani.tayeb@yahoo.com

چکیده

مدیریت دانش به‌عنوان یکی از موضوعات جالب و چالش‌برانگیز علم مدیریت در هزاره جدید است. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در محیط آموزشی و پژوهشی نظیر دانشگاه‌ها از مستعدترین مکان‌ها برای پیاده‌سازی برنامه‌های مدیریت دانش هستند. هدف پژوهش حاضر شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس با استفاده از تکنیک TOPSIS است. روش بررسی پژوهش حاضر توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری شامل کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس در سال تحصیلی ۱۳۹۳-۱۳۹۲ است (۸۸ نفر) که به علت محدودیت حجم جامعه نمونه‌گیری صورت نگرفته است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته بر مبنای عوامل مدل William و Bukowitz است. روایی صوری پرسشنامه توسط اساتید مجرب تأیید و برای تعیین پایایی آن از فرمول Cronbach's alfa استفاده شد که مقدار آن $\alpha = 0/80$ برآورد شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی به کمک نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شده است. یافته‌ها نشان داد که تمام عوامل مدل William و Bukowitz (یافتن، به کارگیری، یادگیری، تسهیم، ارزیابی، ایجاد/نگهداری و حذف دانش) بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس مؤثر است. همچنین در رتبه‌بندی این عوامل با استفاده از تکنیک TOPSIS مشخص شد که عامل "تسهیم دانش" بیشترین و عامل "حذف دانش" کمترین تأثیر را در پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی دانشگاه بندرعباس دارد. اجرای این برنامه‌ها

در محیط‌های بهداشتی و درمانی که اشتراک دانش از اهمیت زیادی برخوردار است، موجبات خدمات‌رسانی بهتر و بالطبع آن تسهیل یادگیری، آموزش و پژوهش خواهد شد، لذا شناخت عوامل مؤثر و رتبه‌بندی آن‌ها بسیار حائز اهمیت است. با توجه به نتایج حاصله عوامل مدل Bukowitz و William به‌عنوان مدلی جامع در اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش مؤثر خواهد بود.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس، کتابخانه‌های دانشگاهی، مدل Bukowitz و William، تکنیک TOPSIS.

مقدمه

مدیریت دانش به‌عنوان یکی از موضوعات جالب و چالش‌برانگیز علم مدیریت در هزاره جدید است. دامنه، کاربرد و استفاده از آن گسترده شده و به‌عنوان حوزه‌ای میان‌رشته‌ای جای خود را در متون مدیریتی باز کرده است. مدیریت دانش مفهوم جدیدی نیست شاید بسیاری از ما دانش را مدیریت کرده بدون اینکه کوچک‌ترین درکی نسبت به آن داشته باشیم؛ اما انتظام‌بخشی به این فعالیت‌ها و داشتن طرح و برنامه برای اجرای آن موضوع جدیدی است که در اواخر قرن بیستم مورد توجه قرار گرفت. مدیریت دانش به‌عنوان رهیافتی جدید و با ارزش در کنار سایر راهبردهای تجاری و رقابتی است، بدین منظور سازمان‌ها به فکر پیاده‌سازی برنامه‌های مدیریت دانش شدند تا از مزایای بالقوه آن بهره‌جویی کنند.

سازمان‌ها برای موفقیت و رقابت در محیط پرفراز و نشیب نیاز به استفاده از استراتژی‌های قابل انطباق و هوشمندی را مشتمل بر رویه‌ها و فرآیندهای مدیریت دانش دارند. لذا مدیریت دانش به‌عنوان یکی از راه‌های دستیابی به عملکرد مطلوب در سازمان‌ها و به‌طور اخص در کتابخانه‌ها برای موفقیت و رقابتی بودن در محیط امروزی الزامی است (۱). Yang و Lynch بیان می‌دارد که به‌کارگیری بسیاری از روندهای جدید مدیریت

کسب و کار، برای اولین بار در بخش انتفاعی و سپس در بخش غیرانتفاعی ظهور کرده است (۲).

پیاده‌سازی مدیریت دانش نه تنها برای شرکت‌ها و سازمان‌های بزرگ و انتفاعی حائز اهمیت بوده، بلکه برای سازمان‌های غیرانتفاعی همچون دانشگاه‌ها و مراکز بهداشتی نیز مهم و ضروری است. بخش بهداشت و درمان به‌عنوان سازمانی که نیازمند کارکنان ماهر و با دانش است، به علت ارتباط با سلامت جامعه، نیازمند استفاده از روش‌هایی کارا در ارائه خدمات جهت بهبود کیفیت، هزینه‌های بهداشتی پایین و رفع به‌موقع نیازهای مراجعین است که تنها در سایه استفاده از روش‌های نوین مدیریت اطلاعات و تخصیص زمان مناسب به امر مدیریت دانش امکان‌پذیر است (۳).

سازمان‌های بهداشتی و درمانی نیز کمابیش با مسائل مشابه سازمان‌های دیگر مواجه هستند و دانش زیادی در ورای فرایندها تولید می‌شود. وجود سیلوهای دانشی و حفاظت از دارایی‌های فکری از طرف افراد و گروه‌ها در این سازمان به‌وفور به چشم می‌خورد بی‌آنکه بتواند به‌صورت کاملاً مطلوب برای یادگیری و تصمیم‌های سازمانی مورد استفاده قرار گیرد. جابجایی منابع انسانی و خروج آن‌ها از سیستم به نحو مختلف به خروج سرمایه‌های فکری می‌انجامد و این بدان معنی است که باید منابع محدود سازمانی را به کار گرفت و هر روز از نو تجربه کرد. تفاوت‌هایی نیز بین سازمان‌های بهداشتی

فوق را در پیاده‌سازی مؤثر برنامه‌های مدیریت دانش در نظر گرفته است، برگزیده شد. این مدل مراحل پیاده‌سازی مدیریت دانش را بهتر گسترش داده و برای محیط‌های غیرانتفاعی مناسب است. مدل Bukowitz و William شامل هفت عامل یافتن، به‌کارگیری، یادگیری، تسهیم، ارزیابی، ایجاد/نگهداری و حذف دانش است (۶).

با توجه به مطالب پیش‌گفته کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس به‌منظور آرایه خدمات بهتر و بهره‌وری بیشتر از دانش سازمانی کتابداران خود نیاز به‌شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر برنامه‌های مدیریت دانش برای پیاده‌سازی آن دارند. لذا پژوهش حاضر سعی در آرایه عوامل مؤثر بر برنامه‌های مدیریت دانش و سپس رتبه‌بندی آن‌ها را با استفاده از تکنیک TOPSIS دارد.

مدیریت دانش به‌عنوان رشته‌ای جدید در حال توسعه خاستگاه نظری خود است. برای بهبود عملکرد سازمانی و رقابت موفقیت‌آمیز در بازارهای جهانی، سازمان‌ها به مدیریت دانش کارا نیاز دارند اگرچه نیاز به مدیریت دانش به‌صورت کاربردی عموماً پذیرفته‌شده است اما هنوز مفهومی غیر عینی است و اکثر نوشته‌ها به‌دنبال کشف این مسأله ناملموس‌اند (۷). لذا در این بخش ابتدا به تعریف عناصر سازنده آن یعنی دانش و سپس مدیریت دانش مبادرت می‌شود:

دانش از اطلاعات مشتق شده و بنابراین از آن غنی‌تر و معنی‌دارتر است. دانش شامل خبرگی، آگاهی و درک کسب‌شده از طریق تجربه یا مطالعه است. همچنین دانش از مقایسه، شناسایی مستمر و ارتباطات حاصل می‌شود. Servin مدیریت دانش را کاربرد دانش جمعی به‌منظور حصول اهداف خاص سازمانی می‌داند (۸).

و درمانی و سایر سازمان‌ها وجود دارد. یکی از این وجوه اختلاف، داشتن اهدافی علاوه بر سازمان‌های دیگر یعنی ارتقای محافظت از بیمار و کاهش خطاهای پزشکی است و تفاوت دیگر استفاده فزاینده از فناوری‌های پیشرفته در خدمات بهداشتی است که به‌کارگیری کارکنان آموزش‌دیده و متخصص را ضروری می‌سازد. از طرف دیگر لزوم انجام کارها به‌صورت گروهی و حول محور بیمار، به اشتراک هر چه بیشتر دانش و سازمان‌دهی و مدیریت آن در این سازمان‌ها اهمیت به‌سزایی می‌بخشد (۴). یکی دیگر از کاربردهای مهم مدیریت دانش در سازمان‌های بهداشتی، کدگذاری بالینی است (۵). موارد بیان‌شده به همراه آموزشی بودن این مراکز تأکیدی بر اهمیت و ضرورت توجه به مدیریت دانش و عوامل مؤثر بر آن جهت اجرا در سازمان‌های بهداشتی و درمانی نظیر دانشگاه‌های علوم پزشکی است. نتایج حاصل از اجرای فرایندهای مدیریت دانش موجب بهبود محیط آموزشی و نحوه یادگیری، سبک تدریس، افزایش ارتباط بین اعضای هیئت‌علمی، دانشجویان و کارمندان و در نهایت افزایش خدمت‌رسانی بهتر خواهد شد.

مبانی نظری

قبل از پیاده‌سازی مدیریت دانش باید نسبت به عوامل مؤثر بر آن آگاهی کافی داشت. انسان، فرایند، فناوری و فرهنگ از جمله عواملی هستند که بر برنامه‌های مدیریت دانش تأثیرگذار می‌باشند، لذا شناخت و درک روشنی از این عوامل و میزان تأثیر آن‌ها، مدیران دانش را در اجرای هر چه بهتر برنامه‌های مدیریت دانش یاری می‌کند. پس از بررسی‌ها و تعیین عوامل مؤثر بر برنامه‌های مدیریت دانش، عوامل مدل Bukowitz و William به‌عنوان مدلی که تمام عوامل

دانش در مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان یزد پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیدند که به کارگیری دانش در بین کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان یزد در وضعیت مطلوبی قرار دارد ولی در سایر ابعاد فرآیند مدیریت دانش مطلوب نیست. بین هریک از ابعاد فرآیند مدیریت دانش نیز تفاوت معناداری وجود دارد (۳). حسین‌زاده (۱۳۸۹) به مقایسه و تعیین میزان کاربرد مدیریت دانش بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان و تبریز بر اساس مدل Hissig (خلق، ذخیره، نشر و به کارگیری دانش) پرداخته است. نتایج پژوهش نشان داد که به‌طور کلی میزان کاربرد مدیریت دانش بر اساس مدل هسیگ بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با میانگین ۲/۸ و دانشگاه علوم پزشکی تبریز با میانگین ۲/۹ کمتر از حد متوسط است (۱۱). همچنین شیروانی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که در ۶ مؤلفه موردبررسی (شناسایی، اکتساب، توسعه، اشتراک و توزیع، بهره‌گیری و ذخیره‌سازی دانش)، زمینه‌های لازم جهت استقرار مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان کمتر از حد متوسط است (۱۲). فاخر و همکار (۱۳۸۸) نیز به رتبه‌بندی دانشکده‌های دانشگاه شهید چمران اهواز با استفاده از تکنیک تاپسیس پرداختند. به‌منظور رتبه‌بندی دانشکده‌ها جمعاً ۳۰ شاخص انتخاب و با کمک تکنیک AHP (فرآیند تحلیل سلسله مراتبی) به آن‌ها وزن داده شد. پس از آن با توجه به شاخص‌ها رتبه‌بندی انجام شد. از بین دانشکده‌های مختلف، ۱۰ دانشکده وارد فرآیند رتبه‌بندی شدند که در نهایت دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی رتبه اول و دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی رتبه دهم را به خود اختصاص دادند (۱۳).

با توجه به تعاریف بالا مدیریت دانش، فرایند به کنترل در آوردن محیطی است که دانش در آن جهت حصول اهداف سازمانی شناسایی، سازمان‌دهی، خلق و اشتراک می‌شود.

مدل TOPSIS توسط Yoon و Hwang در سال ۱۹۸۱ پیشنهاد شد. این مدل یکی از بهترین مدل‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه است. اساس این روش آن است که گزینه انتخابی باید کمترین فاصله را با راه‌حل ایده‌آل مثبت و بیشترین فاصله را از راه‌حل ایده‌آل منفی داشته باشد. در عین حال این روش یا تکنیک دارای فرضیاتی نیز است:

- مطلوبیت هر شاخص باید به‌طور یکنواخت افزایشی یا کاهش‌ی باشد؛ یعنی بهترین ارزش موجود از یک شاخص، نشان‌دهنده حالت ایده‌آل و بدترین ارزش موجود نشان‌دهنده ایده‌آل منفی خواهد بود.

- فاصله از یک گزینه ایده‌آل مثبت یا ایده‌آل منفی ممکن است به صورت فاصله اقلیدسی (توان دوم) و یا به صورت مجموع قدر مطلق از فواصل خطی محاسبه گردد که این امر بستگی به نرخ تبادل و جایگزینی بین شاخص‌ها دارد (۹).

در زمینه مدیریت دانش در بافت‌های گوناگون پژوهش‌های معتابهی صورت گرفته است. همچنین از تکنیک TOPSIS نیز در پژوهش‌های چندی استفاده شده است، اما تا به حال پژوهشی مشابه پژوهش حاضر صورت نگرفته است؛ بنابراین به پژوهش‌هایی که مشابهت بیشتری با پژوهش حاضر دارد اشاره می‌شود.

میر فخرالدینی و همکاران (۱۳۸۹) به ارزیابی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های مدیریت دانش، مرتبط با نوآوری دانش و عملکرد نوآوری با استفاده از روش TOPSIS پرداخته‌اند (۱۰). میر غفوری و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به ارزیابی ابعاد فرآیند مدیریت

است و نهایتاً نتیجه‌گیری نموده که اثر هر کدام از این موانع در سازمان یکسان نیست و وزن متفاوتی دارد (۱۶).

بر اساس عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس فرضیه‌های پژوهشی ذیل مدنظر قرار گرفت:

فرضیه ۱. عوامل مدل Bukowitz و William بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس مؤثر است.

فرضیه ۲. تفاوت بین میزان تأثیر عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی آن در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس معنی‌دار است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل تمام کتابداران شاغل در دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس اعم از کتابخانه‌های دانشگاهی (۵۰ نفر) و بیمارستانی (۳۸ نفر) در سال تحصیلی ۱۳۹۲-۱۳۹۳ است که به علت محدودیت جامعه تمام افراد به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شد. برای دستیابی به عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش نخست با روش کتابخانه‌ای پژوهش‌های مشابه بررسی و کاوش شد و در نهایت مدل Bukowitz و William که تمام عوامل را در نظر گرفته، برگزیده شد. داده‌های موردنیاز برای آزمون فرضیه‌های پژوهشی با پرسشنامه گردآوری شد. پرسشنامه مزبور مبتنی بر هفت عامل و شامل ۴۵ گویه (مؤلفه) بود. پرسشنامه مزبور، اخذ شده از پژوهش محمدی استانی (۱۳۸۹) بوده که روایی آن توسط متخصصان این حوزه تأیید و پایایی آن با محاسبه واریانس جامعه به منظور تعیین ضریب آلفای کرونباخ انجام شده است که ضریب مزبور برابر با ۰/۸۰ محاسبه

در مقاله‌ای با عنوان "مدل فرآیندی برای انتقال دانش با استفاده از تئوری‌های مربوط به ارتباط دانش و ترجمه دانش." که توسط Liyanage و همکاران در سال ۲۰۰۹ به رشته تحریر درآمده است، به معرفی یک مدل پیشرفته برای فرآیند انتقاد دانش بر طبق مدل پیشرفته تئوریک انتقال دانش در شش مرحله اصلی موردبررسی قرار گرفته است (۱۴).

در مقاله‌ای با عنوان "پژوهش بر انتقال دانش در سازمان‌ها: لغت‌شناسی" که توسط Ganesh و Kumar در سال ۲۰۰۹ به رشته تحریر درآمده است، به ارائه و شرحی در مورد لغت‌شناسی ادبی پژوهش در مورد انتقال دانش در سازمان‌ها پرداخته شده است در این پژوهش هشت بعد که بر مبنای مطالعه ادبیات (پیشینه پژوهش) به دست آمده به عنوان خصوصیات انتقال و به اشتراک‌گذاری دانش معرفی شده است و متناظر با هر بعد برای آن‌ها بین دو تا شش خصیصه یافت شده است (۱۵).

در مقاله‌ای با عنوان "تأثیر بازدارنده بر آموزش سازمانی در سازمان‌های پیچیده" که توسط McLaughlin و همکاران در سال ۲۰۰۸ به رشته تحریر درآمده است، به بررسی رفتاری که کارمندان ایجاد می‌کنند، به دست می‌آورند و دانش و اطلاعات را در یک زنجیره تولیدی پیچیده با نگاهی به درک بهتر برای شناسایی و اداره کردن موانعی که این چنین تغییراتی را به وجود می‌آوردند، پرداخته است. در این پژوهش روش‌هایی که کارمندان یک شرکت بزرگ به اطلاعات و دانش دسترسی می‌یابند و یا آن را ایجاد و تسهیم می‌کنند بررسی شده و سعی در فهم، تشخیص و چگونگی مدیریت کردن موانع انتقال دانش دارد. این پژوهش در یک کار میدانی موانع انتقال دانش را در یک شرکت بزرگ (IBM) مورد آزمون قرار داده

گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از نرم‌افزار آماری SPSS در دو سطح توصیفی و استنباطی استفاده شد. در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، واریانس و انحراف معیار استفاده شد و در سطح آمار استنباطی نظر به اینکه استفاده از آزمون پارامتریک مستلزم اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها است، ابتدا آزمون اجرا و پس از آن برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با توجه به مؤلفه‌های مورد بررسی از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شد و برای رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر مدیریت دانش از تکنیک TOPSIS استفاده شد.

یافته‌ها

با استفاده از روش سرشماری پرسشنامه بین تمامی کتابداران توزیع شد که تعداد ۷۹ پاسخنامه به پژوهشگر

عودت داده شد که میزان بازگشت پاسخنامه‌ها ۸۹/۷۷ درصد بود. بررسی داده‌های گردآوری شده با آزمون t-Test انجام شد. برای بررسی فرضیه‌های ۱-۱ تا ۷-۱ آزمون فرض آماری به کار رفت که یافته‌های آن در جدول ۱ ارائه شده و با توجه به P مشاهده شده ($P < /05$) فرضیه‌های آ تا ۷ مورد تأیید قرار می‌گیرد. این بدان معنا است که هفت عامل مزبور در پیاده‌سازی مدیریت دانش مؤثر است.

همچنین فرضیه ۲ مورد آزمون قرار گرفت که یافته‌های این آزمون در جدول ۲ آمده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود P مشاهده شده ($P < /05$) حاکی از تأیید شدن فرضیه است؛ یعنی تفاوت میزان تأثیر عوامل مدل Bukowitz و William معنی‌دار است.

جدول ۱- یافته‌های بررسی فرضیه ۱

عامل	آماره آزمون	P	تصمیم‌گیری
یافتن	۲۳/۱۲۷	۰,۰۰۰	درستی فرضیه
بکارگیری	۲۹/۶۵	۰,۰۰۰	درستی فرضیه
یادگیری	۳۱/۷۶۱	۰,۰۰۰	درستی فرضیه
تسهیم	۴۳/۹۶۲	۰,۰۰۰	درستی فرضیه
ارزیابی	۴۹/۲۵۵	۰,۰۰۰	درستی فرضیه
ایجاد/نگهداری	۵۲/۳۵۸	۰,۰۰۰	درستی فرضیه
حذف	۲۷/۱۴۸	۰,۰۰۰	درستی فرضیه

جدول ۲- یافته‌های بررسی فرضیه ۲

عامل	آماره آزمون	P	تصمیم‌گیری
یافتن	۳۸/۳۹۷	۰,۰۰۰	درستی فرضیه
بکارگیری			
یادگیری			
تسهیم			
ارزیابی			
ایجاد/نگهداری			
حذف			

William در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس تکنیک TOPSIS انتخاب شد. نتایج حاصل از رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش بر اساس مدل Bukowitz و William در جدول ۳ ارائه شده است. چنانکه مشاهده می‌شود عامل "تسهیم دانش" بیشترین و عامل "حذف دانش" کمترین تأثیر را در پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی دانشگاه بندرعباس بر اساس مدل Bukowitz و William دارد.

از آنجا که بررسی‌های انجام شده نشان داد که تأثیر هر یک از عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس با یکدیگر یکسان نیست، بنابراین باید میزان تأثیرگذاری این عوامل را سنجید و بدین سان آن‌ها را رتبه‌بندی نمود. در این پژوهش برای اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش بر اساس مدل Bukowitz و

جدول ۳- رتبه‌بندی عوامل مدل بکوویتز و ویلیامز با استفاده از تکنیک TOPSIS

رتبه	عوامل	اندازه فاصله به‌ازای راه‌حل ایده‌آل مثبت	اندازه فاصله به‌ازای راه‌حل ایده‌آل منفی	Ci
۱	تسهیم	۰,۰۴۶	۰,۰۴۱	۰,۴۷۱۲۶۴۳۶۸
۲	ایجاد/نگهداری	۰,۰۴۵	۰,۰۳۸	۰,۴۵۷۸۳۱۳۲۵
۳	ارزیابی	۰,۰۴۸	۰,۰۳۶	۰,۴۲۸۵۷۱۴۲۹
۴	یافتن	۰,۰۳۹	۰,۰۲۴	۰,۳۸۰۹۵۲۳۸۱
۵	به‌کارگیری	۰,۰۳۲	۰,۰۱۸	۰,۳۶
۶	یادگیری	۰,۰۴۱	۰,۰۲۱	۰,۳۳۸۷۰۹۶۷۷
۷	حذف	۰,۰۴۹	۰,۰۲۵	۰,۳۳۷۸۳۷۸۳۸

همچنین به منظور تجزیه و تحلیل بهتر هر یک از مؤلفه‌های عوامل مدل Bukowitz و William تمام آن‌ها را با استفاده از تکنیک TOPSIS رتبه‌بندی نموده و در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴- رتبه‌بندی مؤلفه‌های عوامل مؤثر بر مدیریت دانش با استفاده از تکنیک TOPSIS

Ci	اندازه فاصله به ازای راه حل ایده آل منفی	اندازه فاصله به ازای راه حل ایده آل مثبت	مؤلفه‌ها	رتبه	عوامل
۰,۵۵۸۱۳۹۵۳۵	۰,۰۲۴	۰,۰۱۹	تأکید بر شناسایی و معرفی دارندگان دانش کلیدی	۱	یافتن دانش
۰,۵۵۲۶۳۱۵۷۹	۰,۰۲۱	۰,۰۱۷	محدودیت (ساختاری، فرهنگی و غیره) جهت یافتن دانش	۲	
۰,۰۵۴	۰,۰۲۷	۰,۰۲۳	تأکید بر اشاعه فرهنگ دانش پژوهی	۳	
۰,۵۲۳۸۰۹۵۲۴	۰,۰۲۲	۰,۰۰۲	تأمین دانش مورد نیاز از خارج سازمان	۴	
۰,۴۸۵۷۱۴۲۸۶	۰,۰۱۷	۰,۰۱۸	در دسترس بودن امکانات رایانه‌ای لازم جهت یافتن دانش	۵	
۰,۴۷۹۱۶۶۶۶۷	۰,۰۲۳	۰,۰۲۵	وجود امکاناتی جهت دستیابی به دانش از مکان‌های دیگر	۶	
۰,۴۷۵	۰,۰۱۹	۰,۰۲۱	تأمین دانش مورد نیاز از داخل سازمان	۷	
۰,۵۶۲۵	۰,۰۱۸	۰,۰۱۴	توان استفاده از دانش خود (کتابداران) در موقعیت‌ها و مسائل جدید	۱	به کارگیری دانش
۰,۵۱۶۱۲۹۰۳۲	۰,۰۱۶	۰,۰۱۵	استفاده از دانش کتابداران با تجربه جهت حل مشکلات	۲	
۰,۴۸۷۸۰۴۸۷۸	۰,۰۰۲	۰,۰۲۱	مورد توجه قرار گرفتن ایده‌ها و افکار نو در کتابداران	۳	
۰,۴۵۱۶۱۲۹۰۳	۰,۰۱۴	۰,۰۱۷	استفاده از دانش کتابداران جهت تصمیم‌گیری‌های تخصصی	۴	
۰,۴۴۱۱۷۶۴۷۱	۰,۰۱۵	۰,۰۱۹	تناسب خدمات ارائه شده در بخش‌های مختلف با کاربرد دانش کتابداری	۵	
۰,۱۱۷۶۴۷۰۵۹	۰,۰۲۴	۰,۰۱۸	برگزاری کارگاه‌های آموزشی جهت نحوه کاربردی کردن دانش	۶	
۰,۴۹۰۵۶۶۰۳۸	۰,۰۲۶	۰,۰۲۷	ارایه برنامه‌های آموزشی مناسب در راستای تخصص‌های مرتبط	۱	یادگیری دانش
۰,۴۷۷۲۷۲۷۲۷	۰,۰۲۱	۰,۰۲۳	طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی ضمن خدمت مرتبط با اهداف کتابخانه	۲	
۰,۴۶۳۴۱۴۶۳۴	۰,۰۱۹	۰,۰۲۲	گردآوری تجربیات و آموخته‌های کتابداران	۳	
۰,۴۲	۰,۰۲۱	۰,۰۲۹	آموزش کتابداران درباره نحوه سازمان‌دهی اطلاعات و دانش خود	۴	
۰,۴۰۹۰۹۰۹۰۹	۰,۰۱۸	۰,۰۲۶	توجه به ارتباط مؤثر و مستمر با گروه‌های علمی و آموزشی کتابداری	۵	

ادامه جدول ۴- رتبه‌بندی مؤلفه‌های عوامل مؤثر بر مدیریت دانش با استفاده از تکنیک TOPSIS					
Ci	اندازه فاصله به ازای راه‌حل ایده‌آل منفی	اندازه فاصله به ازای راه‌حل مثبت ایده‌آل	مؤلفه‌ها	رتبه	عوامل
۰,۵۵	۰,۰۴۴	۰,۰۳۶	پشتیبانی ساختار سازمانی از توزیع و نشر دانش	۱	تسهیم دانش
۰,۵۴۴۳۰۳۷۹۷	۰,۰۴۳	۰,۰۳۶	برگزاری نشست‌ها و جلسات رودررو با همکاران	۲	
۰,۵۳۶۲۳۱۸۸۴	۰,۰۳۷	۰,۰۳۲	وجود مشوق‌های مادی برای تبادل و اشتراک دانش	۳	
۰,۵۱۴۷۰۵۸۸۲	۰,۰۳۵	۰,۰۳۳	بررسی و پیش‌بینی نیازهای خاص بخش‌ها جهت اشتراک دانش	۴	
۰,۵۰۷۰۴۲۲۵۴	۰,۰۳۶	۰,۰۳۵	وجود امکانات جهت اشتراک دانش با دیگر کتابخانه‌ها	۵	
۰,۵۰۶۴۹۳۵۰۶	۰,۰۳۹	۰,۰۳۸	حمایت مدیریت کتابخانه و سازمان از تبادل و اشتراک دانش	۶	
۰,۴۸۵۲۹۴۱۱۸	۰,۰۳۳	۰,۰۳۵	تمایل کتابداران به تبادل و اشتراک دانش	۷	
۰,۴۸۴۳۷۵	۰,۰۳۱	۰,۰۳۳	وجود شبکه‌های کامپیوتری در بین کتابداران	۸	
۰,۴۳۹۳۹۳۹۳۹	۰,۰۲۹	۰,۰۳۷	وجود مشوق‌های غیرمادی لازم جهت تبادل و اشتراک دانش	۹	
۰,۶۲۷۹۰۶۹۷۷	۰,۰۲۷	۰,۰۱۶	تجزیه و تحلیل نحوه انجام کارها در مقاطع زمانی مختلف	۱	ارزیابی دانش
۰,۵۴۷۱۶۹۸۱۱	۰,۰۲۹	۰,۰۲۴	فرایند ارزیابی واضح و روشن	۲	
۰,۵۲۵	۰,۰۲۱	۰,۰۱۹	ارزیابی نیازهای دانش جاری سازمان	۳	
۰,۴	۰,۰۱۴	۰,۰۲۱	ارزیابی نیازهای دانش آتی سازمان	۴	
۰,۳۹۴۷۳۶۸۴۲	۰,۰۱۵	۰,۰۲۳	ارزیابی شکل و نوع دانش مورد نیاز بخش‌های کتابخانه	۵	
۰,۵۷۳۷۷۰۴۹۲	۰,۰۳۵	۰,۰۲۶	کدگذاری دانش مورداستفاده در فرایندهای سازمانی	۱	ایجاد/ نگهداری دانش
۰,۵۳۲۲۵۸۰۶۵	۰,۰۳۳	۰,۰۲۹	تهیه امکانات مستندسازی تجربیات گوناگون	۲	
۰,۵۲۲۳۸۸۰۶	۰,۰۳۵	۰,۰۳۲	ایجاد و نگهداری مدارک الکترونیکی در قالب پایگاه‌های اطلاعاتی	۳	
۰,۵۰۸۴۷۴۵۷۶	۰,۰۳	۰,۰۲۹	سرمایه‌گذاری بر فناوری جهت ذخیره‌سازی	۴	
۰,۵۰۸۱۹۶۷۲۱	۰,۰۳۱	۰,۰۳	استفاده از ابزارهای الکترونیکی جهت خلق دانش جدید	۵	
۰,۴۹۰۹۰۹۰۹۱	۰,۰۲۷	۰,۰۲۸	استفاده از نشریات تخصصی روزآمد رشته جهت غنی‌سازی دانش	۶	
۰,۴۸۳۳۳۳۳۳۳	۰,۰۲۹	۰,۰۳۱	وجود مکان‌هایی جهت تبادل غیررسمی و دوستانه جهت تولید دانش	۷	
۰,۴۵۸۳۳۳۳۳۳	۰,۰۲۲	۰,۰۲۶	اهمیت تولید دانش در بخش‌های مختلف	۸	
۰,۴۱۸۱۸۱۸۱۸	۰,۰۲۳	۰,۰۳۲	توانایی کتابداران در غنی‌سازی و تولید دانش جدید	۹	
۰,۴۸۸۸۸۸۸۸۹	۰,۰۲۲	۰,۰۲۳	دنبال کردن فرایند روزآمدسازی دانش	۱	حذف دانش
۰,۴۴۴۴۴۴۴۴۴	۰,۰۱۲	۰,۰۱۵	وجود مکانی برای ذخیره‌سازی اطلاعات و دانش منسوخ شده	۲	
۰,۴۳۴۷۸۲۶۰۹	۰,۰۲	۰,۰۲۶	حذف دانش بدون کاربرد	۳	
۰,۳۶۶۶۶۶۶۶۷	۰,۰۱۱	۰,۰۱۹	وجود ملاک‌های آشکار برای حذف دانش منسوخ شده	۴	

بحث

تمرکز برنامه‌های مدیریت دانش بر تسهیم دانش استوار است لذا این مؤلفه بیشترین تأثیر را داشته است.

نتیجه‌گیری

کتابخانه‌های دانشگاهی با بهره‌جویی از برنامه‌های مدیریت دانش می‌توانند از دانش کتابداران، اطلاعات و دانش موجود در مخازن سازمانی بهترین سود را ببرند. اجرای این برنامه‌ها در محیط‌های بهداشتی و درمانی که اشتراک دانش از اهمیت زیادی برخوردار است، موجبات خدمات‌رسانی بهتر و بالطبع آن موجب تسهیل یادگیری، آموزش و پژوهش خواهد شد. همچنین لازم به ذکر است که یادگیری الکترونیکی و آموزش از راه دور که یکی از مهمترین تحولات چشمگیر در بخش آموزش است از ثمرات توجه به مدیریت دانش در آموزش عالی و مخصوصاً کتابخانه‌ها است. این امر به نقش تازه کتابخانه‌ها در پشتیبانی از منابع موجود و گرایش به سمت کاربر-محور نمودن خدمات خود و ایجاد ارتباط مؤثرتر با کاربران برمی‌گردد؛ بنابراین شناخت عوامل مؤثر و رتبه‌بندی آن‌ها بسیار حائز اهمیت است. با توجه به نتایج حاصله عوامل مدل William و Bukowitz به عنوان مدلی جامع در اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش مؤثر خواهد بود.

منابع

- 1- Lowson S. (2003). Examining the relationship between organization culture & knowledge management. PhD thesis, Nova south eastern University; [Cited 28 Now. 2009]. Available from: <http://202.28.199.34/multim/3100959.pdf>.
- 2- Yang W, Lynch B. P. (2006). On knowledge management and the role of the library in the process of knowledge management. Chinese Librarianship: An International Electronic Journal; 21. [Cited 24 Sep. 2009]. Available From

میر فخرالدینی و همکاران (۱۳۸۹) به ارزیابی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های مدیریت دانش، مرتبط با نوآوری دانش و عملکرد نوآوری با استفاده از روش پرداخته‌اند. این پژوهش ارتباط مثبت و معنادار نوآوری دانش و مدیریت دانش؛ و مدیریت دانش و عملکرد نوآوری را به اثبات رسانده است. در این پژوهش مشخص شد که بیشترین و کمترین مؤلفه‌های مدیریت دانش، به ترتیب و "توزیع به‌موقع اخبار" و "تسهیم دانش بین کارکنان" است.

میر غفوری و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به ارزیابی ابعاد فرآیند مدیریت دانش در مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان یزد پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیدند که "فرآیند مدیریت دانش" و "بکارگیری دانش"، به ترتیب دارای کمترین و بیشترین عملکرد می‌باشند.

در پژوهش حاضر عوامل مؤثر بر برنامه‌های مدیریت دانش مورد بررسی قرار گرفت و مدل William و Bukowitz به عنوان مدلی که تمام عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی برنامه‌های مدیریت دانش را در نظر دارد، برگزیده شد. نتایج نشان داد که عوامل یافتن، به‌کارگیری، یادگیری، تسهیم، ارزیابی، ایجاد/نگهداری و حذف دانش در پیاده‌سازی مؤثر برنامه‌های مدیریت دانش تأثیرگذار هستند. نتایج حاصل از فرضیه دوم نشان داد که تفاوت میزان تأثیر عوامل مدل William و Bukowitz معنی‌دار است و تفاوت حاصله بین عوامل یکسان نیست. همچنین نتایج حاصل از تکنیک TOPSIS نشان داد که عامل تسهیم دانش بیشترین و عامل حذف دانش کمترین تأثیر را در پیاده‌سازی برنامه‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بندرعباس دارد. از آنجا که بیشتر

- 11- Hosseinzade A. (2010). An Application of Knowledge Management at Isfahan University of Medical Science and Tabriz University of Medical Science based on Hissig Model. [Thesis in Persian]. University of Isfahan, Faculty of Education and Psychology.
- 12- Shirvani A, Safdarian A, Alavi A. (2009). Scale survey of knowledge management's process mastery (Isfahan Medical Science University's reading scale). Health Information Management; 6(1): 75-82. [Persian].
- 13- Fakher I, Arman A, Zara Nejad M. (2008). Ranking of the Shahid Chamran University School of TOPSS technique. Journal of psychology and education; 15 (3): 151-176. [Article in Persian].
- 14- Liyanage C, Elhag. T, Ballal T and Li Q, (2009). Knowledge communication and translation a transfer model, Journal of knowledge management,. 13. 3, 118-131.
- 15- Kumar J.A. and Ganesh I.S (2009). "Research on knowledge transfer in organizations: a morphology """, Journal of knowledge management, 13. 4, 161-17.
- 16- McLaughlin S., Paton R.A. and Macbeth D.K., (2008). Barrier impact on organizational learning within complex organizations, Journal of knowledge management, 12. 2, 107-123.
- www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl21YangLynch.htm
- 3- Mirghafoor H, Farhang Nejad M.A, Sadeghi Arani Z. (2010). Performance evaluation of Yazd's health sector on Applying knowledge management process. IUMS Journal Systems; 13 (39): 79-88.
- 4- Piri Z, Asefzadeh S. (2006). How knowledge management (KM) can be applied to healthcare organizations?. The journal of Qazvin University of medical Science; 10(1): 124-132.
- 5- Karamati M, Piri Z. (2007). From clinical coding to knowledge management in healthcare organizations. Health Information Management; 4(2): 239-248. [Article in Persian].
- 6- Atashk M, Mahzadeh P. (2009). Methodological Knowledge Management Process Models to Provide an Integrated Technique. In Proceeding of National Conference on Knowledge Management and Information Science: Links and Interaction. Tehran: Ketabdar Prees: 419-447. [Book in Persian].
- 7- Darroch J, Mc Naughton R. (2002). Examining the link between knowledge management practices & types of innovation. Journal of intellectual capital; 3(3), 210-222. [Cited 19 Nov. 2009]. Available from: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=883959&show=pdf>.
- 8- National Library for Health: (2005). Knowledge Management specialist library. A B C of knowledge management, NHS National Library for Health: Knowledge Management specialist library;. [Cited 12 Feb. 2009]. Available from: <http://www.library.nhs.uk/knowledgemanagement/>
- 9- Azar A, Rajabzadeh A. (2000). Multi Criteria Decision Making. Tehran: Negah Danesh;. [Book in Persian].
- 10- Mirfakhroдини S.A, Hataminasab S.H, Taleifar R, Konjavmonfared A.R. (2010). Knowledge management, knowledge innovation and performance of knowledge in small and medium companies. Business management outlook; 2(35): 103-118. [Article in Persian].

