

The Effect of Knowledge Management Systems and Knowledge Sharing on the Performance and Loyalty of Librarians

Ali Biranvand 

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Payam Noor University, Tehran, Iran. biranvand@gmail.com

Morteza Mohammadi Ostani 

Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, University of Isfahan, Isfahan, Iran (**Corresponding author**). m.ostani@edu.ui.ac.ir

Sara Ghanaatian 

Master's degree, Department of Knowledge and Information Science, Payam Noor University, Shiraz, Iran. ghanaatian2015@gmail.com

Abstract

Purpose: Loyalty and satisfaction of employees are key factors for the success and survival of any organization, especially service-oriented organizations like public libraries. On one hand, maintaining the position and dignity of the public library requires consideration of the performance and loyalty of its librarians. On the other hand, it is essential to focus on implementing a knowledge management system and promoting knowledge sharing in service-oriented organizations to enhance loyalty and organizational performance. Therefore, this research was conducted to determine the impact of knowledge management and knowledge sharing systems on the performance and loyalty of librarians in public libraries in Fars province.

Method: The present study was conducted as applied research. Data collection involved a descriptive survey and correlation analysis. The statistical population comprised 331 librarians from public libraries in Fars province, with a sample size of 175 selected using the stratified random method based on the Krejci & Morgan table. The study utilized four questionnaires on knowledge management (Newman and Konrad, 2000), knowledge sharing (Panahi, Watson, and Partridge, 2012), librarian performance (Zarei and Same Siahkolroudi, 2017), and librarian loyalty (Yeh, Yeong, and Cheng, 2010; June, Cai, and Shin, 2006). The questionnaires demonstrated Cronbach's alpha coefficients above 0.7. Data analysis was performed using SPSS 25 for descriptive statistics and Smart PLS software for Structural Equation Modeling (SEM) to determine the relationships between variables. The measurement model section utilized Cronbach's alpha, Construct Reliability (CR), and Convergent Validity (CV) indexes. Additionally, the model fit was assessed using Normed Fit Index (NFI), Standardized Root Mean Square Residuals (SRMR), d-G, d-ULS, and Chi-Square.

Findings: The findings showed that the status of variables related to knowledge management, knowledge sharing, performance of librarians, and loyalty of librarians in the public libraries of Fars province is in good condition and above average. Among the research variables, the performance of

Cite this article: Biranvand, A., Mohammadi Ostani, M. & Ghanaatian, S. (2024). The Effect of Knowledge Management Systems and Knowledge Sharing on the Performance and Loyalty of Librarians. *Sciences and Techniques of Information Management*, 10(1): 239-264. <https://doi.org/10.22091/STIM.2024.10054.2027>

Received: 2023-10-06 ; **Revised:** 2023-11-12 ; **Accepted:** 2023-12-02 ; **Published online:** 2024-03-22

© The Author(s).

Article type: Research Article

Published by: University of Qom.



librarians, with an average of 4.04, was higher than other variables. The results of the correlation test indicated a significant and positive relationship between knowledge management and knowledge sharing ($p < 0.01$, $r = 0.373$) with librarians' performance ($p < 0.01$, $r = 0.342$) and loyalty ($p < 0.01$, $r = 0.484$). Additionally, there was a significant and positive relationship between knowledge sharing and the performance of librarians ($p < 0.01$, $r = 0.513$) and loyalty of librarians ($p < 0.01$, $r = 0.596$). The indicators of the measurement model for the construct reliability index and Cronbach's alpha were above 0.7, indicating the reliability of the construct. The average variance extracted index for the convergent validity of the model was also higher than 0.5 for all variables, indicating appropriate convergent validity. The results of the SEM fit showed that the coefficient of determination for librarians' performance and loyalty were calculated as 0.327 and 0.561, respectively, indicating the prediction of 32% and 56% of the variance in performance and loyalty of librarians. Furthermore, the Goodness of Fit (GOF) index was calculated as 0.56, indicating a relatively strong fit of the proposed model.

Conclusion: One of the crucial factors influencing the professional conduct of librarians is their performance level and loyalty to libraries and information centers. Understanding the loyalty status of librarians can assist managers in planning to achieve desired objectives. By elucidating the correlation between knowledge management, knowledge sharing, organizational loyalty, and librarian performance, the research findings can capture the attention of library managers and officials to bolster the knowledge management and sharing systems in libraries. This will create conducive conditions for enhancing the performance and loyalty of librarians. By improving access to knowledge, honing expertise, and promoting continuous learning, librarians can deliver optimal service to users and establish a more efficient relationship with the organization.

Keywords: Knowledge Management, Knowledge Sharing, Performance, Loyalty, Librarians, Fars Province.

تأثیر نظام مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد و وفاداری کتابداران

علی بیرانوند ^{id}

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. biranvand@gmail.com

مرتضی محمدی استانی ^{id}

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول).

m.ostani@edu.ui.ac.ir

سارا قناعتیان ^{id}

کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، شیراز، ایران. gahanaatian2015@gmail.com

چکیده

هدف: وفاداری و رضایت کارکنان از عوامل کلیدی موفقیت و بقای هر سازمانی، به ویژه سازمان‌های خدمت‌مدار نظیر کتابخانه‌های عمومی است. از یک‌سو، حفظ جایگاه و منزلت کتابخانه عمومی ایجاب می‌کند، عملکرد و وفاداری کتابداران آن مورد توجه قرار گیرد. از سوی دیگر، توجه به پیاده‌سازی نظام مدیریت دانش و تسهیم دانش در سازمان‌های خدمت‌مدار جهت افزایش وفاداری و عملکرد سازمانی از ضروریات است. از این‌رو، پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر نظام مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد و وفاداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس انجام شد.

روش: پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی و همبستگی است. جامعه آماری پژوهش مشتمل بر ۳۳۱ نفر از کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بود، که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۷۵ نفر با روش تصادفی طبقه‌ای به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها چهار پرسشنامه مدیریت دانش (نیومن و کنراد، ۲۰۰۰)، تسهیم دانش (پناهی، واتسون و پارتیج، ۲۰۱۲)، عملکرد کتابداران (زارعی و سامع سیاهکلرودی، ۱۳۹۷) و وفاداری کتابداران (یه، یئونگ و چنگ، ۲۰۱۰؛ جون، کای و شین، ۲۰۰۶) بود که ضرایب آلفای کرونباخ آن‌ها بالای ۰/۷ محاسبه گردید. به منظور تجزیه و تحلیل آمار توصیفی از نرم‌افزار SPSS 25 و برای تعیین رابطه بین متغیرها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزار Smart PLS استفاده گردید. در بخش مدل اندازه‌گیری از شاخص‌های آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی (CR) و روایی همگرا (CV) استفاده شد. همچنین از شاخص‌های برازش هنجار شده (NFI)، ریشه استاندارد شده میانگین مجذور باقیمانده (SRMR)، معیارهای تناسب مدل راستین (d-G & d-ULS) و Chi-Square جهت برازش مدل استفاده گردید.

یافته‌ها: وضعیت متغیرهای مدیریت دانش، تسهیم دانش، عملکرد کتابداران و وفاداری کتابداران در کتابخانه‌های

استناد به این مقاله: بیرانوند، علی؛ محمدی استانی، مرتضی؛ قناعتیان، سارا (۱۴۰۳). تأثیر نظام مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد و وفاداری

کتابداران. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۱۰(۱): ۲۳۹-۲۶۴. <https://doi.org/10.22091/STIM.2024.10054.2027>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۷/۱۴؛ تاریخ اصلاح: ۱۴۰۲/۰۸/۲۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۹/۱۱؛ تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۳/۰۱/۰۳

ناشر: دانشگاه قم

نوع مقاله: پژوهشی

© نویسندگان.



عمومی استان فارس در وضعیت مناسبی قرار دارد و بالاتر از میانگین است. علاوه بر این، در بین متغیرهای پژوهش، عملکرد کتابداران با میانگین (۴/۰۴) بیشتر از سایر متغیرها بود. نتایج آزمون همبستگی نشان داد که بین مدیریت دانش با تسهیم دانش ($r = 0.373$, $p < 0.01$)، عملکرد کتابداران ($r = 0.342$, $p < 0.01$) و وفاداری کتابداران ($r = 0.484$, $p < 0.01$) رابطه معنی دار و مثبتی وجود دارد. همچنین بین تسهیم دانش و عملکرد کتابداران ($r = 0.513$, $p < 0.01$) و وفاداری کتابداران ($r = 0.596$, $p < 0.01$) رابطه معنی دار و مثبتی وجود دارد. شاخص‌های مدل اندازه‌گیری برای شاخص پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ بدست آمد، که نشانگر پایایی سازه مناسب بود. شاخص میانگین واریانس استخراج شده برای روایی همگرایی مدل نیز برای همه متغیرها بالاتر از ۰/۵ بود، که نشانگر روایی همگرایی مناسب بود. نتایج برازش مدل سازی معادلات ساختاری نشان داد که ضریب تعیین عملکرد کتابداران و وفاداری کتابداران به ترتیب ۰/۳۲۷ و ۰/۵۶۱ محاسبه گردید که نشانگر پیش‌بینی ۳۲ و ۵۶ درصدی واریانس عملکرد و وفاداری کتابداران است. همچنین شاخص نیکویی برازش برابر با ۰/۵۶ محاسبه گردید که نشانگر برازش نسبتاً قوی مدل پیشنهادی بود.

نتیجه‌گیری: یکی از عوامل مهم در رفتار شغلی کتابداران، میزان عملکرد و وفاداری آنان به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است و آگاهی از وضعیت وفاداری کتابداران می‌تواند مدیران را در برنامه‌ریزی برای دستیابی به اهداف مورد نظر یاری دهد. یافته‌های حاصل از پژوهش می‌تواند با تبیین رابطه مدیریت دانش و تسهیم دانش با وفاداری سازمانی و عملکرد کتابداران، توجه مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها را به تقویت سیستم مدیریت دانش و تسهیم دانش در کتابخانه‌ها و فراهم نمودن شرایط مساعد برای ارتقای عملکرد و وفاداری کتابداران جلب نماید. با افزایش دسترسی به دانش، ارتقاء تخصص و تشویق به یادگیری مداوم، کتابداران قادر به ارائه بهترین خدمات به کاربران خود خواهند بود و ارتباط مؤثرتری با سازمان برقرار می‌کنند.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، تسهیم دانش، عملکرد، وفاداری، کتابداران، استان فارس، کتابخانه‌های عمومی.

۱. مقدمه

بقای سازمان‌های خدمات‌محور نظیر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، با موفقیت سازمان در مدیریت منابع انسانی موجود تعیین می‌شود. در واقع، منابع انسانی دارایی مهمی برای سازمان‌ها بوده تا از این طریق بتواند پتانسیل موجود را برای تولید عملکرد بالا پردازش کند (پلئالو،^۱ ۲۰۲۲). منابع انسانی، عاملی تعیین‌کننده در حرکت صحیح سازمان‌های خدمات‌محور به سوی اهداف سازمانی است. همواره یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران، چگونگی ایجاد زمینه مناسب برای کارکنان است، تا بتوانند با مسئولیت‌پذیری و احساس تعهد، وظایف خود را به درستی انجام دهند و عملکرد بهینه‌ای داشته باشند (اسماعیلی و صیدزاده، ۱۳۹۶). عملکرد کارکنان، نشانگر موفقیت سازمان است و در این زمینه سازمان‌ها باید قادر به ایجاد عملکرد بالای کارکنان جهت حفظ بقاء و دستیابی به مزیت رقابتی پایدار باشند. بنابراین، موفقیت آنها در افزایش رضایت شغلی بر عملکردشان نیز تأثیر خواهد داشت (فیض و همکاران، ۱۳۹۵). دسلر^۲ (۲۰۰۶) عملکرد کارکنان را به عنوان دستاورد واقعی و استاندارد در مقایسه با عملکرد مورد انتظار تعریف می‌کند، تا کارکنان بتوانند عملکرد خود را مطابق موقعیت خود در مقایسه با استانداردهای ساخته شده ببینند. یکی از اشکال بهبود عملکرد کارکنان، واگذاری وظایف یا مسئولیت‌ها براساس حوزه تخصصی آنهاست. اگر کارمند در موقعیت مناسب قرار گرفته باشد، در انجام کاری که به او محول شده، احساس راحتی و وفاداری بیشتری به سازمان دارد (صفار و عبیدات،^۳ ۲۰۲۰).

یکی از موضوعاتی که امروزه از دیدگاه مدیران اهمیت دارد، مسئله وفاداری کارکنان است. افزایش رضایت شغلی به افزایش روحیه کارکنان می‌انجامد که در نهایت به افزایش بهره‌وری منجر خواهد شد. رضایت کارکنان به ماندگاری ارباب رجوع نیز منجر می‌شود (شوم، گاتلینگ و شومیکر^۴، ۲۰۱۸). وفاداری به سازمان، یک نگرش است؛ یعنی میزانی که یک کارمند محل کار خود را به عنوان میل به کار و تلاش خود مشخص می‌کند. علاوه بر این، وفاداری به سازمان به عنوان یک رفتار، یعنی فرآیندی که در آن یک کارمند تصمیم می‌گیرد در صورت عدم انجام اشتباهات، سازمان را ترک نکند (خان و خان^۵، ۲۰۲۲). وفاداری علاوه بر اینکه به طور کلی یک ویژگی شخصیتی با ارزش دینی، اخلاقی و اجتماعی است، در بین کارکنان سازمان‌های خدمات‌محوری نظیر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

<http://stn.gom.ac.ir>

1. Pelealu
2. Desler
3. Saffar & Obeidat
4. Shum, Gatling & Shoemaker
5. Khan & Khan

نیز از ویژگی‌های تأثیرگذار به‌شمار می‌رود (کرواین، فیسک و مالون، ۲۰۲۲)^۱. پلنالو (۲۰۲۲) بیان می‌کند که وفاداری کارکنان را می‌توان از نگرش آنها مشاهده کرد. آنها مایل به ارائه تخصص و توانایی‌های شخصی، انجام وظایف با مسئولیت کامل، صادق بودن و انضباط در کار هستند. در واقع، وفاداری و رضایت کارکنان از عوامل کلیدی موفقیت و بقای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی هستند. کارکنان وفادار نشانه‌ای از ارزش سازمان هستند و تعهد بیشتری در رابطه با توسعه مستمر کیفیت خدمات سازمان دارند (سوپریانتو، ویونو و برهان‌الدین، ۲۰۲۱)^۲.

مدیریت دانش، به نوعی راهبرد سازمان در نوآوری جهت افزایش وفاداری و رضایت کارکنان است (پورواتو، ۲۰۲۰)^۳. مدیریت دانش بر سازماندهی و ارائه دانش ضروری در هر مکان و زمان مورد نیاز، تمرکز دارد و به عنوان هر فرآیند یا عمل ایجاد، کسب، جذب، اشتراک و استفاده از دانش جهت بهبود یادگیری و عملکرد سازمانی تعریف می‌شود. مدیریت دانش همچنین می‌تواند مهارت‌ها و انگیزه کاری را جهت افزایش عملکرد فردی و سازمانی بهبود بخشد. عملکرد کارکنان در صورتی به حداکثر نتایج خواهد رسید که دانش آنها از آن پشتیبانی کند. مطالعات باشکوه اجیرلو و قاسمی همدانی (۱۴۰۱) و سوانسون و همکاران^۴ (۲۰۲۰) نشان می‌دهند که مدیریت دانش بر عملکرد و وفاداری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

به اعتقاد کسل، کراتزر و شولتز^۵ (۲۰۱۲)، تسهیم دانش یک فرآیند ارتباطی تعاملی بین افراد در یک گروه است که روابط متقابلی را برای دستیابی به اهداف مشترک ایجاد می‌کند. پناهی، واتسون و پارتریج^۶ (۲۰۱۲) اظهار داشتند که تسهیم دانش فرآیندی از تعامل اجتماعی بوده که امکان فرصت‌هایی را جهت اشتراک تجربیات از طریق ایجاد حوزه روابط غیررسمی، و فراهم‌آوری امکانات برای مشاهده، گوش دادن و تقلید از بهترین شیوه‌ها فراهم می‌کند. تسهیم دانش، هسته و اساس مدیریت دانش است. فعالیت‌های تسهیم دانش نظیر اشتراک تجربیات و دانش، به افراد کمک می‌کند تا مشکلات کاری را براساس تجربیات موجود حل کنند. به همین ترتیب، از تسهیم دانش افراد، دانش کاری بیشتری برای بهبود اثربخشی، عملکرد و کارایی فرآیندهای کاری بدست می‌آید. افزایش فعالیت‌های تسهیم دانش بر افزایش عملکرد فردی نیز تأثیر می‌گذارد (ونینگ و

1. Kervyn, Fiske & Malone

2. Supriyanto, Wiyono & Burhanuddin

3. Purwanto

4. Swanson

5. Kessel, Kratzer & Schultz

6. Panahi, Watson & Partridge

هارسنو^۱، ۲۰۱۶). به زعم پلنلو (۲۰۲۲)، میان تسهیم دانش با عملکرد و وفاداری کارکنان رابطه مثبتی وجود دارد و علاوه بر این، تسهیم دانش تأثیر قابل توجهی بر عملکرد و وفاداری کارکنان دارد. کتابداران به مثابه مهم‌ترین منابع انسانی و اجرایی در کتابخانه‌های عمومی، تجربیات و اطلاعات مربوط به کار در محیط کتابخانه‌ای را دارند که در طول سال‌های فعالیت ایجاد شده است. این دانش دارای ارزشمندی برای کتابداران و کتابخانه‌ها است (شعبانی و همکاران، ۱۳۹۳). با توجه به موارد فوق، یکی از عوامل مهم در رفتار شغلی کتابداران، میزان عملکرد و وفاداری آنان به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است و آگاهی از وضعیت وفاداری کتابداران می‌تواند مدیران را در برنامه‌ریزی برای دستیابی به اهداف مورد نظر یاری دهد. در این میان کتابخانه‌ها به عنوان مراکز خدمات علمی و فرهنگی در صورت مدیریت صحیح، موجب رشد و توسعه پایدار در کشور می‌شوند. کتابداران به عنوان منابع انسانی کتابخانه‌ها، با تجربه لازم در زمینه امور تخصصی کتابخانه‌ها، کارکنان ارزشمندی هستند که تعهد وفادارانه آنان به کتابخانه می‌تواند نقش اساسی در عملکرد شغلی و کیفیت ارائه خدمات کتابخانه‌ای داشته باشد. بنابراین، وفاداری کتابداران به سازمان مادر و هم‌سویی ارزش‌های متقابل سازمان و کتابداران، نقطه عطفی برای کتابخانه‌ها محسوب می‌شود. در واقع وفاداری سازمانی در کتابخانه‌ها، هدفی است که به نظر می‌رسد با نظام مدیریت دانش و تسهیم دانش کتابداران ارتباطی داشته باشد.

تعامل موثر با مراجعان از مهارت‌های شغل کتابداری بوده و اعضای کتابخانه همواره دانش متفاوتی را با خود به کتابخانه می‌آورند که آمیخته با رفتار و منش آنها است. فقدان توجه به دانش متفاوت کاربران و کارکنان کتابخانه، از سویی کتابخانه را نه تنها در ارائه خدمات به کاربران ناکام می‌گذارد، بلکه باعث بروز تضادها و تعارضات درونی می‌شود که در نهایت منجر به کاهش کیفیت عملکرد کارکنان خواهد شد (رسولی‌آزاد و گوهری، ۱۳۹۴).

نظر به اهمیت و ضرورت توجه به منابع انسانی کارآمد، وفادار و معتقد به آرمان‌ها و اهداف، پژوهش حاضر بر آن است که ضمن شناخت میزان مدیریت دانش و تسهیم دانش میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس، به بررسی تأثیر این دو متغیر بر وفاداری سازمانی و عملکرد کتابداران بپردازد. یافته‌های حاصل از پژوهش می‌تواند با تبیین رابطه مدیریت دانش و تسهیم دانش با وفاداری سازمانی و عملکرد کتابداران، توجه مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها را به تقویت سیستم مدیریت دانش و تسهیم دانش در کتابخانه‌ها و فراهم نمودن شرایط مساعد جهت ارتقای عملکرد و

وفاداری کتابداران جلب نماید. با توجه به مطالب مذکور، مسئله اصلی پژوهش حاضر عبارت است از: تحلیل تأثیر نظام مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد وفاداری سازمانی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس.

براین اساس، فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

(۱) نظام مدیریت دانش بر عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس تأثیر معنی‌داری دارد.

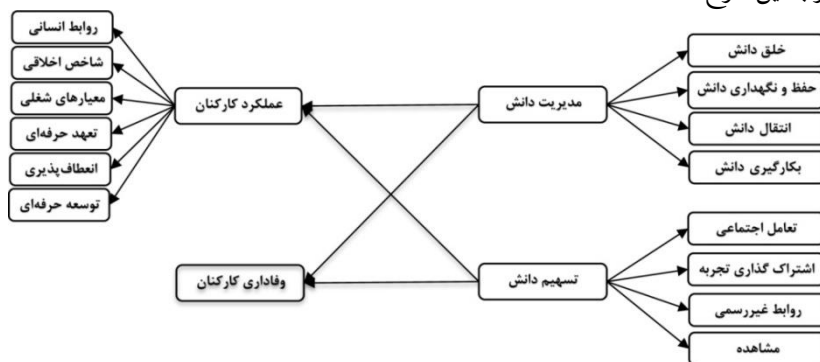
(۲) تسهیم دانش بر عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس تأثیر معنی‌داری دارد.

(۳) نظام مدیریت دانش بر وفاداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس تأثیر معنی‌داری دارد.

(۴) تسهیم دانش بر وفاداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس تأثیر معنی‌داری دارد.

بنابراین، براساس فرضیه‌های فوق و جهت ترسیم روابط بین فرضیه‌ها، مدل مفهومی پژوهش

حاضر به این شرح است:



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

۲. پیشینه پژوهش

پژوهش‌های بی‌شماری در بافت‌های مختلف نظیر شرکت‌های پتروشیمی، ادارات کل دستگاه‌های اجرایی، صنعت، دانشگاه، بانک و بانکداری و جز اینها، در حیطه متغیرهای مدیریت دانش، عملکرد وفاداری سازمانی انجام شده است. در بافت کتابخانه اکثر پژوهش‌ها نظیر بیرانوند و همکاران (۱۴۰۱)، شهبازی، متقی و خاصه (۱۴۰۱)، ایمانی‌کیا، مختاری و قاضی‌زاده (۱۴۰۱)، محمدی استانی و شجاع‌فرد (۱۳۹۸)، بیرانوند، شعبانی و محمدی استانی (۱۳۹۶)، شعبانی و همکاران (۱۳۹۳) و جز اینها، عمدتاً بر موضوع مدیریت دانش و تسهیم دانش متمرکز هستند. برخی پژوهش‌ها نیز بر ارتباط سایر متغیرها نظیر وفاداری، عملکرد سازمانی و شغلی، توانمندسازی

سازمانی، رفتار نوآورانه و جز اینها با حوزه مدیریت دانش و تسهیم دانش متمرکز هستند، ازجمله، نظیر پلنالو (۲۰۲۲)، نگوین و پرنیتز^۱ (۲۰۲۲)، ملکوتی اصل، کفاشان کاخکی و پریرخ^۲ (۲۰۲۱)، کرمی رباطی (۱۴۰۱)، باشکوه اجیرلو و قاسمی همدانی (۱۴۰۱)، کلهری (۱۴۰۱)، پناهی، لعلی سرابی و ماهری کلجاهی (۱۳۹۹) و پورعباس کیایی، دوستار و گودرزوند چگینی (۱۳۹۷) و جز اینها. برخی پژوهش‌ها نظیر مظلوم، سلطانی و سلطانی‌نژاد (۱۳۹۶) نیز تنها به تأثیرات مولفه‌های رضایت و وفاداری کتابداران از خدمات ارائه شده پرداخته‌اند. در ادامه به برخی از پژوهش‌های مرتبط با متغیرهای مورد بررسی پژوهش حاضر اشاره می‌گردد.

کرمی رباطی (۱۴۰۱)، در پژوهشی تأثیر شبکه‌های اجتماعی بر رضایت و وفاداری شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر مشهد را با توجه به نقش واسطه‌ای اشتراک دانش و توانمندسازی ارکان آن بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که رضایت، اعتماد، سودمندی درک‌شده و قصد استفاده از شبکه‌های اجتماعی بر اشتراک دانش کتابداران دانشگاهی شهر مشهد تأثیر معناداری دارد. همچنین، اشتراک دانش بر توانمندسازی، و توانمندسازی بر رضایت شغلی کتابداران تأثیر معناداری داشت. درنهایت، توانمندسازی کتابداران و رضایت شغلی آنان بر وفاداری شغلی تأثیرگذار بود.

باشکوه اجیرلو و قاسمی همدانی (۱۴۰۱)، در پژوهشی تأثیر مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد و وفاداری کارکنان شرکت پتروشیمی تبریز را با نقش تعدیل‌گری نوآوری بررسی کردند. نتایج پژوهش نشان داد که مدیریت دانش بر عملکرد و وفاداری کارکنان تأثیر معناداری دارد. یافته دیگر حاکی از تأیید نقش تعدیلی نوآوری کارکنان شرکت پتروشیمی تبریز بود. از این‌رو، مدیریت دانش نقش عمده‌ای در عملکرد و وفاداری کارکنان شرکت پتروشیمی تبریز داشته و نوآوری نیز قادر به تعدیل این رابطه بود.

کلهری (۱۴۰۱)، در مطالعه‌ای با هدف بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مرکزی با توجه به نقش میانجی تسهیم دانش و وفاداری، نشان داد که عدالت سازمانی بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان با توجه به نقش میانجی تسهیم دانش و وفاداری، تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین عدالت سازمانی بر تسهیم دانش، وفاداری و رفتار کاری نوآورانه، و نیز تسهیم دانش و وفاداری بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مرکزی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

پناهی و همکاران (۱۳۹۹)، نیز در پژوهشی تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر مدیریت دانش

1. Nguyen & Prentice

2. Malakooti Asl, Kafashan Kakhki & Parirokh

را با بررسی نقش میانجی توانمندسازی کارکنان اداره کل راه آهن آذربایجان مورد کنکاش قرار دادند. نتایج نشانگر اثرگذاری مستقیم (بار عاملی) مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان، و نیز توانمندسازی بر پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتریان در بین کارکنان اداره کل راه آهن آذربایجان بود. مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان و آن نیز بر پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتریان به طور مستقیم اثر مثبت داشته و امکان هم افزایی متقابل خواهد داشت. همچنین مدیریت دانش می تواند به واسطه توانمندسازی کارکنان، بر مدیریت پیاده سازی ارتباط مشتریان تاثیر مثبت و معناداری بگذارد و این امر را تقویت خواهد کرد.

پورعباس کیانی و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی رابطه میان تسهیم دانش و عملکرد سازمانی را با توجه به نقش میانجی سرمایه فکری بررسی کردند. براساس نتایج بدست آمده، تاثیر مستقیم تسهیم دانش ضمنی/ صریح و سرمایه فکری بر عملکرد، و تاثیر تسهیم دانش ضمنی/ صریح از طریق سرمایه فکری بر عملکرد مورد تایید قرار گرفت.

بیرانوند و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی عوامل موثر بر تسهیم دانش در کتابخانه های عمومی استان فارس را براساس تلفیقی از مدل های تبادل اجتماعی و پذیرش فناوری، به منظور ارائه مدل پیش بینی رفتار آنها بررسی کردند. یافته ها حاکی از آن بود که اکثر متغیرهای مدل تلفیقی تبادل اجتماعی و پذیرش فناوری اطلاعات بر تسهیم دانش موثر بوده و دارای رابطه علی هستند. برنامه های آموزشی و مشاوره ای مختلف و تناسب فناوری- شغل، این فرصت را به وجود می آورد تا یک نوع فناوری بیشتر استفاده شود و عملکرد کتابداران استان فارس را بهبود دهد. وجود اعتماد متقابل میان کتابداران و سازمان و ایجاد تفکر ذهنی مثبت در ذهن آنها موجب بهبود ذهنیت نسبت به فعالیت ها و پیچیدگی های استفاده از سیستم تسهیم دانش می شود.

نگوین و پرنیتز (۲۰۲۲) در مطالعه ای براساس تئوری انتظار، رابطه معکوس بین پاداش، اشتراک دانش و عملکرد شغلی را در سه حوزه مخابرات، بانکداری و بیمه در سازمان های ویتنام بررسی کردند. نتایج نشان داد که عملکرد شغلی به طور معناداری با اهداء و گردآوری دانش مرتبط بوده، اما با اختفای دانش ارتباطی ندارد. اهداء، گردآوری و اختفای دانش نیز به ترتیب تاثیر قابل توجهی بر پاداش های درونی دارند و حمایت مدیریت ارشد تاثیر اهداء، گردآوری و اختفای دانش بر پاداش های درونی را تعدیل می کند. این مطالعه، نظریه انتظار را به ادبیات اشتراک دانش اضافه کرده که جهت بهینه سازی منابع سازمانی و به حداقل رساندن ارزش های اشتراک دانش قابل کاربرد است.

پلنلو (۲۰۲۲)، در مطالعه ای با هدف تعیین تاثیر مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد و وفاداری کارکنان دفتر عملیات پلیس در کالیمانتان غربی، نشان داد که مدیریت دانش و اشتراک دانش

بر متغیرهای عملکرد و وفاداری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. توانایی مدیریت دانش و به اشتراک‌گذاری دانش به یک عامل اساسی در تشویق کسب‌وکارهای رقابتی تبدیل شده و می‌تواند عملکرد و وفاداری کارکنان را نیز بهبود بخشد.

ملکوتی‌اصل و همکاران (۲۰۲۱)، در پژوهشی رابطه بین مدیریت دانش مشتریان و وفاداری آنها به کتابخانه‌های دانشگاهی را بررسی کردند. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که عواملی مانند ارزش درک‌شده، دانش درباره مشتری، رضایت، کیفیت درک‌شده و دانش برای مشتری، بیشترین تأثیر را بر وفاداری مشتریان به کتابخانه‌های دانشگاهی داشته‌اند. این مطالعه نقش ارزش درک‌شده را برجسته کرد. تجزیه و تحلیل داده‌ها، نقش مهم ارزش درک‌شده را به عنوان رابط بین مدیریت دانش مشتریان و ارتباط مستقیم و غیرمستقیم با آنها نشان داد.

بررسی و مرور پیشینه‌ها نشان داد که نتایج بخش عمده پژوهش‌های حوزه مدیریت دانش و تسهیم دانش در بافت‌های مختلف، اعم از کتابخانه و غیرکتابخانه‌ای، منجر به تأثیرگذاری مثبت بر سایر متغیرها نظیر نوآوری، عملکرد، وفاداری و جز اینها شده است. بخش عمده پژوهش‌های حوزه کتابخانه متمرکز بر مدیریت دانش و اشتراک دانش بوده و تاکنون پژوهشی در حوزه تأثیرات آنها بر متغیرهای توانمندسازی و وفاداری کتابداران انجام نشده است. از این‌رو، با توجه به تأثیرگذاری احتمالی مدیریت دانش و تسهیم دانش در یک سازمان بر سایر مولفه‌های مرتبط نظیر عملکرد و وفاداری سازمانی از یک‌سو و عدم اجرای این متغیرها در فضای کتابخانه‌های عمومی در قالب یک مدل از سوی دیگر، پژوهش حاضر جهت پر کردن این خلاء پژوهشی انجام شد. در نظر گرفتن مجموعه متغیرهای مورد بررسی در قالب یک مدل نیز از دیگر نوآوری‌های پژوهش حاضر است.

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر براساس هدف، کاربردی و از منظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. همچنین از منظر روش، از نوع همبستگی بوده و برای یافتن روابط علی بین متغیرها، از روش مدل‌سازی ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی^۱ استفاده گردید. استفاده از این روش موجبات شناخت بهتر از چگونگی نقش و میزان تأثیر نظام مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد و وفاداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس را به دنبال خواهد داشت. همچنین این روش به بهترین وجه و به صورت همزمان نقش متغیرهای پنهان و آشکار بر متغیرهای مورد بررسی در کتابخانه‌های عمومی استان فارس را تبیین و برازش می‌کند. جامعه آماری پژوهش حاضر مشتمل بر کلیه کتابداران کتابخانه‌های

عمومی استان فارس در سال ۱۴۰۲ به تعداد ۳۳۱ نفر بود. براساس جدول کرجسی و مورگان و به شیوه تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم، تعداد ۱۷۵ کتابدار به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند.

روش گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود. بخش اول پرسشنامه مشتمل بر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نظیر جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کار بود. علاوه بر این، با رعایت ملاحظات اخلاقی و همچنین توضیح اهداف پژوهش به واحدهای مورد پژوهش، محرمانه بودن اطلاعات با عدم ذکر نام و نام خانوادگی در پرسشنامه، تمایل به شرکت و حق انتخاب برای واحدهای مورد پژوهش انجام شد. بخش دوم برای پرسشنامه مدیریت دانش از مقیاس نیومن و کنراد^۱ (۲۰۰۰) با ۲۱ گویه در ۴ بعد (خلق دانش، حفظ و نگهداری دانش، انتقال دانش و بکارگیری دانش)؛ پرسشنامه تسهیم دانش از مقیاس پناهی و همکاران (۲۰۱۲) با ۸ گویه در ۴ بعد (تعامل اجتماعی، اشتراک‌گذاری تجربه، روابط غیررسمی و اعتماد متقابل)؛ پرسشنامه عملکرد کتابداران از مقیاس زارعی و سامع سیاهکلرودی (۱۳۹۷) با ۳۱ گویه در ۶ بعد (روابط انسانی، شاخص اخلاقی، معیارهای شغلی، تعهد حرفه‌ای، انعطاف‌پذیری و توسعه حرفه‌ای) و در نهایت پرسشنامه وفاداری کتابداران از مقیاس یه، یئونگ و چنگ^۲ (۲۰۱۰) و جون، کای و شین^۳ (۲۰۰۶) با ۸ گویه استفاده شد. تمامی پرسشنامه‌ها با استفاده از طیف پنج‌تایی لیکرت (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) مورد سنجش قرار گرفتند.

در پژوهش حاضر پس از تدوین چهارچوب اولیه مدل، جهت روایی پرسشنامه از روش روایی صوری و محتوایی استفاده گردید. بدین‌گونه، پس از مشورت با چند تن از اساتید، خبرگان و کارشناسان رشته‌های مدیریت و علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نظرات انتقادی و پیشنهادها اصلاحی آنان در پرسشنامه‌ها اعمال گردید. همچنین برای پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج محاسبه آنها در جدول (۱) ارائه شده است:

جدول ۱- پایایی متغیرهای پژوهش

متغیر	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
مدیریت دانش	۲۱	۰/۹۰۵
تسهیم دانش	۸	۰/۸۴۸
عملکرد کتابداران	۳۱	۰/۹۳۵
وفاداری کتابداران	۸	۰/۸۸۳

1. Newman & Konrad
2. Yee, Yeung & Cheng
3. Jun, Cai & Shin

نتایج مندرج در جدول (۱) نشان می‌دهد که میانگین آلفای کرونباخ محاسبه شده برای تمامی متغیرهای پژوهش بالاتر از (۰/۷) بوده که نشان‌دهنده پایداری مطلوب پرسشنامه‌ها است. روش‌های آماری مورد استفاده در دو سطح توصیفی و استنباطی بود. همچنین به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای اس.پی.اس.اس.^۱ نسخه ۲۵، اسمارت پی.ال.اس.^۲ نسخه ۳/۳ و برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شد. روش حداقل مربعات جزئی می‌تواند تأثیرات متغیرهای مستقل را بر متغیر وابسته به صورت یک مدل رگرسیونی یا مدل ساختاری برازش کند. همچنین دلیل دیگر انتخاب این روش، وابستگی احتمالی بالای میان متغیرهای مورد بررسی (مدیریت دانش، تسهیم دانش، عملکرد و وفاداری کتابداران) در کتابخانه‌های عمومی استان فارس است.

۴. یافته‌ها

داده‌های جمعیت‌شناختی پژوهش حاضر نشان داد که بخش عمده کتابداران (۷۶ درصد) زن بوده و ۴۰ درصد از آنها در گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال قرار داشتند. از میان پاسخ‌دهندگان، ۹/۱ درصد دارای مدرک کاردانی، ۶۱/۷ درصد کارشناسی، ۲۶/۳ درصد کارشناسی ارشد و ۲/۹ درصد دکتری بودند. همچنین اغلب کتابداران (۵۰/۳ درصد) دارای ۱۱ تا ۲۰ سال سابقه خدمت در کتابخانه‌های عمومی استان فارس بودند. علاوه بر این، اکثریت جامعه پژوهش (۴۸/۶ درصد) دارای وضعیت استخدام رسمی بودند. به منظور پاسخگویی به سوالات پژوهش از منظر همبستگی میان متغیرهای پژوهش، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید که نتایج آن در جدول (۲) آمده است.

جدول ۲- آماره توصیفی و همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	مدیریت دانش	تسهیم دانش	عملکرد کتابداران	وفاداری کتابداران
مدیریت دانش	۳/۶۸	۰/۷۳۶	۱			
تسهیم دانش	۳/۹۳	۰/۵۵۳	*۰/۳۷۳	۱		
عملکرد کتابداران	۴/۰۴	۰/۶۰۵	*۰/۳۴۲	*۰/۵۱۳	۱	
وفاداری کتابداران	۳/۷۸	۰/۵۷۸	*۰/۴۸۴	*۰/۵۹۶	*۰/۵۵۲	۱

* همبستگی در سطح $p < 0.01$ معنی‌دار است.

مطابق یافته‌های مندرج در جدول (۲)، میان مدیریت دانش با تسهیم دانش ($r = 0.373$ ، $p < 0.01$)،

1. SPSS

2. Smart PLS

عملکرد کتابداران ($p < 0/01$, $r = 0/342$) و وفاداری کتابداران ($p < 0/01$, $r = 0/484$) رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین میان تسهیم دانش با عملکرد کتابداران ($p < 0/01$, $r = 0/513$) و وفاداری کتابداران ($p < 0/01$, $r = 0/596$) رابطه معنی‌داری مشاهده شد. علاوه بر این، در بین متغیرهای پژوهش، وضعیت آنها از میانگین متوسط بالاتر بوده و عملکرد کتابداران با میانگین ($4/04$) بیشتر از متغیرهای دیگر بود.

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش، از روش مدل معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده گردید. در این روش ذکر چند نکته حائز اهمیت است (عباس‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳):

۱- قدرت رابطه بین عامل متغیر پنهان و متغیر قابل مشاهده به وسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. بار عاملی مقداری بین (۰ و ۱) است. اگر بار عاملی کمتر از $0/3$ باشد، رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف‌نظر می‌شود. همچنین بار عاملی بین $0/3$ تا $0/6$ قابل قبول بوده و اگر بزرگ‌تر از $0/6$ باشد، مطلوب است.

۲- زمانی که همبستگی متغیرها شناسایی شد، باید آزمون معنی‌داری صورت گیرد. به منظور بررسی معنی‌داری همبستگی‌های مشاهده شده، از روش‌های خودگردان‌سازی (بوت استرپ)^۱ و یا برش متقاطع جک نایف^۲ استفاده می‌شود. در این مطالعه از روش بوت استرپ استفاده شد که آماره t را ارائه می‌دهد. لازم به ذکر است که در سطح خطای ۵ درصد، اگر مقدار آماره بوت استرپ (t -value) بزرگ‌تر از $1/96 \pm$ باشد، همبستگی‌های مشاهده شده معنی‌دار است (شکل ۱ و ۲).

قبل از تفسیر مدل، ابتدا باید تناسب آن در سه بخش مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری و مدل کلی تأیید شود، تا بتوان به نتایج حاصل از آن اعتماد کرد و در واقع باید پایایی و اعتبار مدل اثبات گردد. به همین منظور در بخش مدل اندازه‌گیری از شاخص‌های آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا استفاده شد. نتایج این بخش در جدول (۳) آمده است:

جدول ۳- روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری

متغیر	واریانس استخراج شده ($\geq 0/5$)	پایایی ترکیبی ($\geq 0/7$)	آلفای کرونباخ ($\geq 0/7$)
مدیریت دانش	۰/۷۹۸	۰/۹۴۱	۰/۹۱۶
تسهیم دانش	۰/۶۸۹	۰/۸۹۹	۰/۸۵۰

1. Bootstrap

2. Jackknife

متغیر	واریانس استخراج شده (≥ 0.5)	پایایی ترکیبی (≥ 0.7)	آلفای کرونباخ (≥ 0.7)
عملکرد کتابداران	۰/۷۸۱	۰/۹۵۵	۰/۹۴۴
وفاداری کتابداران	۰/۵۹۴	۰/۹۲۰	۰/۸۹۹

مطابق جدول (۳)، تمامی مقادیر برای پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ می‌باشد، در نتیجه مدل اندازه‌گیری از پایایی سازه مناسبی برخوردار است. در مورد روایی همگرا نیز شاخص میانگین واریانس مستخرج برای همه متغیرها بالاتر از ۰/۵ بدست آمد؛ از این‌رو، مدل اندازه‌گیری از روایی همگرایی مناسبی برخوردار است. پس از تأیید تناسب مدل اندازه‌گیری، باید به قابلیت اتکای مدل ساختاری اشاره شود. بدین منظور از دو شاخص ضریب تعیین و پیش‌بینی کیفیت استفاده گردید. نتایج این بخش در جدول (۴) ارائه شده است.

جدول ۴- برازش مدل ساختاری پژوهش

متغیر	$R^2 \geq 0.19$	$Q^2 \geq 0.15$
عملکرد کتابداران	۰/۳۲۷	۰/۲۵۱
وفاداری کتابداران	۰/۵۶۱	۰/۳۲۰

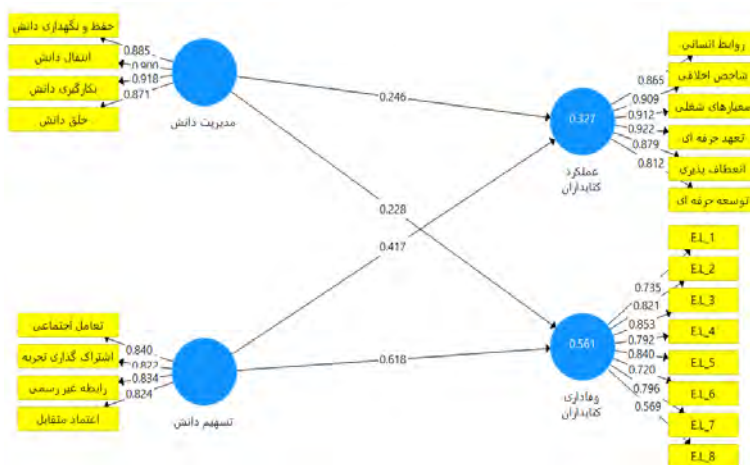
به طور کلی یافته‌های جدول (۴) نشان داد، مدیریت دانش و تسهیم دانش به ترتیب ۳۲/۷ درصد از واریانس عملکرد کتابداران و ۵۶/۱ درصد از واریانس وفاداری کتابداران را تبیین می‌کند. همچنین مقدار Q^2 قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌کند که برای سازه‌های درون‌زای عملکرد کتابداران، مقدار ۰/۲۵۱ و وفاداری کتابداران، مقدار ۰/۳۲ محاسبه گردید. این مقدار نشان‌دهنده قدرت پیش‌بینی متوسط مدل در خصوص سازه‌های برون‌زای پژوهش بوده و برازش مناسب مدل ساختاری را تأیید می‌کند.

در مدل‌های مبتنی بر حداقل مربعات جزئی، از شاخص نیکویی برازش (GOF) استفاده می‌شود که باید بیش از ۰/۳ باشد. این شاخص طبق فرمول برای مدل تحقیق محاسبه شده و نشانگر کیفیت پیش‌بینی مدل تحقیق به طور کلی قوی است:

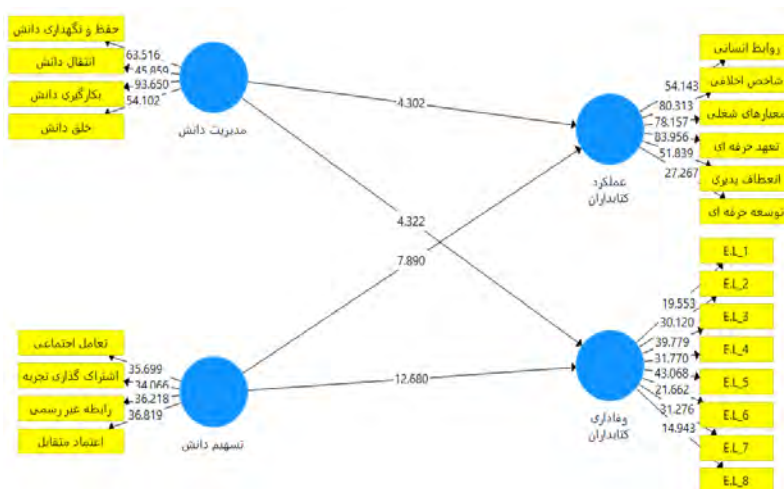
$$GOF = \sqrt{\text{communality} \times R^2} = 0.56$$

رابطه متغیرهای مورد بررسی در هر یک از فرضیه‌های پژوهش براساس یک ساختار علی با روش حداقل مربعات جزئی PLS آزمون شده است. الگوی کلی پژوهش در شکل (۱) ترسیم شده است. الگوی اندازه‌گیری (رابطه هر یک از متغیرهای قابل مشاهده با متغیر پنهان) و الگوی مسیر (روابط متغیرهای پنهان با یکدیگر) نیز محاسبه شده است. برای سنجش معنی‌داری روابط نیز آماره t با

روش بوت استرپ محاسبه گردید که در شکل (۲) آمده است. در این الگو که خروجی نرم افزار Smart PLS است، خلاصه یافته‌های مربوط به بار عاملی استاندارد روابط متغیرهای پژوهش ارائه شد. آزمون فرضیه‌های پژوهش براساس روابط هریک از متغیرها به تفکیک نیز ارائه گردید. شکل (۳) و (۲) یافته‌های مربوطه را نشان می‌دهند.



شکل ۲- روش حداقل مربعات جزئی الگوی کلی پژوهش



شکل ۳- آماره t-value الگوی کلی پژوهش با روش بوت استرپ

نتایج آزمون فرضیه‌ها و تاثیرات مستقیم و غیرمستقیم مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد و وفاداری کتابداران استان فارس در جدول (۵) ارائه شده است.

جدول ۵- نتایج فرضیه‌ها (اثر مستقیم و غیرمستقیم)

مسیر	ضریب مسیر (β)	عدد معنی‌داری (t-value)	(p-value)	نتیجه آزمون
مدیریت دانش $\leftarrow$ عملکرد کتابداران	۰/۳۴۶	۴/۳۰۲	۰/۰۰۰	تأیید
تسهیم دانش $\leftarrow$ عملکرد کتابداران	۰/۴۱۷	۷/۸۹۰	۰/۰۰۰	تأیید
مدیریت دانش $\leftarrow$ وفاداری کتابداران	۰/۲۲۸	۴/۳۲۲	۰/۰۰۰	تأیید
تسهیم دانش $\leftarrow$ وفاداری کتابداران	۰/۶۱۸	۱۲/۶۸۰	۰/۰۰۰	تأیید

یافته‌ها نشانگر تاثیرگذاری مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد و وفاداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس، با توجه به مقدار آماره ضریب مسیر و معناداری مشاهده شده داشت. بیشترین میزان تاثیرگذاری در تاثیر تسهیم دانش بر وفاداری کتابداران (۰/۶۱۸) بدست آمد. همچنین با توجه به معناداری این اثرگذاری در تمام مسیرهای ممکن و متناسب با چهارچوب مفهومی پژوهش، از روش معادلات ساختاری در نرم‌افزار PLS استفاده گردید و نیکویی برازش این مدل با شاخص‌هایی مورد سنجش قرار گرفت که نتایج آن به شرح ذیل است:

جدول ۶- شاخص‌های برازش مدل

شاخص برازش	مقدار مطلوب	مقدار مشاهده شده	نتیجه برازش
SRMR	کمتر از ۰/۰۹	۰/۰۸۰	مناسب
NFI	بیشتر از ۰/۸۰	۰/۸۴۰	مناسب
d-G	< ۹۵٪	۰/۵۵۶	مناسب
d-ULS	< ۹۵٪	۰/۶۱۵	مناسب
Chi-Square		۱۰۹۳/۵۸۶	---

شاخص‌های برازش مدل در پژوهش حاضر عبارتند از SRMR (ریشه استاندارد شده میانگین مجذور باقیمانده‌ها)، NFI (شاخص تناسب بهنجار)، معیار تناسب مدل راستین و خی دو. نتایج جدول (۶) و مقایسه مقادیر مطلوب و مقادیر مشاهده شده در تمام شاخص‌های برازش، نشانگر برازش مناسب مدل مذکور است.

۵. نتیجه‌گیری

در سال‌های اخیر مدیران سعی در گسترش تفکر مشتری‌مداری در سازمان‌های خود، تمرکز بر نیازهای مشتریان و افزایش کارایی و اثربخشی با ایجاد مزیت رقابتی دارند. کتابخانه‌ها نیز به دلیل نقش محوری در روند توسعه پایدار، از این امر مستثنی نبوده و باید در جهت بهبود مستمر خدمات خود گام بردارند. کتابخانه‌های عمومی یکی از نهادهای فرهنگی جامعه هستند که در ایجاد عادت به

مطالعه و فرهنگ کتاب و کتابخوانی نقش بسزایی دارند. با توجه به اینکه کتابخانه‌های عمومی طیف وسیعی از مراجعین را دربرمی‌گیرند، ارتباط گسترده‌تری با جامعه برقرار می‌کنند و سهم عمده‌ای را در ارتقای فرهنگ، آگاهی جامعه و پیشرفت روزافزون جوامع برعهده خواهند داشت (زارعی و سامع سیاهکلودی، ۱۳۹۷).

مطابق با منشور مشترک ایفلا و یونسکو، کتابخانه‌های عمومی نیرویی جاودانه برای آموزش، فرهنگ و اطلاعات، و عامل اصلی تقویت آرامش و سلامت روح از طریق تفکر زن و مرد و دروازه‌ای به سوی دانش هستند که شرایط اساسی برای یادگیری مستمر، تصمیم‌گیری مستقل و توسعه فرهنگ افراد و گروه‌های اجتماعی را فراهم می‌کنند (پارسازاده و شقاقی، ۱۳۸۸). بنابراین، حفظ جایگاه و منزلت کتابخانه عمومی و اهمیت آن ایجاب می‌کند، عملکرد و وفاداری کتابداران این نهاد مورد توجه قرار گیرد. از سوی دیگر، پژوهشگران تأثیر دانش و برنامه‌های مدیریت دانش را بر سازمان‌های خدماتی مانند کتابخانه‌ها بیشتر از سازمان‌های تولیدی می‌دانند. این امر نشان‌دهنده اهمیت دانش در چنین سازمان‌هایی است. وجود چنین امکان بالقوه‌ای در سازمان‌های خدماتی، آنها را مستعد اجرای برنامه‌های مدیریت دانش به منظور بهره‌برداری از مزایای آن می‌کند. اجرای صحیح و اصولی برنامه‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌ها، باعث کاهش زمان و هزینه در برنامه‌های جاری، افزایش کارایی سازمان، ثبت دانش ضمنی کتابداران و کارکنان، بهبود فرآیند تصمیم‌گیری و به طور کلی تسهیل اشتراک دانش می‌شود (محمدی استانی و شجاع‌فرد، ۱۳۹۸). لذا، در این پژوهش، به تعیین تأثیر نظام مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد و وفاداری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس پرداخته شد.

یافته‌های پژوهش نشان داد که وضعیت متغیرهای مدیریت دانش، تسهیم دانش، عملکرد و وفاداری کتابداران در کتابخانه‌های عمومی استان فارس، بالاتر از میانگین بوده در وضعیت مناسبی قرار دارد. وضعیت متغیر عملکرد کتابداران با میانگین (۴/۰۴) نسبت به سایر متغیرها بالاتر بود. همچنین با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری، آزمون تمامی فرضیه‌های پیش‌بینی شده انجام و مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که قدرت رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد کتابداران برابر با ۰/۲۴۶ و آماره آزمون نیز ۴/۳۰۲ است، که نشانگر معناداری همبستگی مشاهده شده بود ($t \geq 1/96$). بنابراین، با اطمینان ۹۵ درصد بین مدیریت دانش و عملکرد کتابداران رابطه مثبت و معنی‌داری در کتابخانه‌های عمومی استان فارس وجود داشت. نتیجه پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش‌های باشکوه اجیرلو و قاسمی‌همدانی (۱۴۰۱)، کرمی رباطی (۱۴۰۱) و سیناگا و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی دارد.

در تبیین و تفسیر این نتیجه می‌توان گفت، کتابداران نیز به عنوان متخصصانی که به گردآوری، سازماندهی و به اشتراک‌گذاری منابع دانشی در یک کتابخانه می‌پردازند، می‌توانند از مدیریت دانش بهره ببرند. با بهره‌گیری از فرآیند مدیریت دانش، کتابداران قادر خواهند بود تا بهترین روش‌ها و کارکردهای کتابخانه را شناسایی کرده و نسبت به روزآمدسازی دانش خود اقدام کنند. این امر به نوبه خود می‌تواند به بهبود عملکرد و کارایی کتابداران، و همچنین دسترسی به اطلاعات بیشتر برای کاربران کتابخانه کمک کند. بنابراین، رابطه مثبتی بین مدیریت دانش و عملکرد کتابداران وجود دارد. با استفاده از مدیریت دانش، کتابداران قادر خواهند بود تا بهبود عملکرد خود را محقق کنند و عملکرد بهتری در ارائه خدمات به کاربران داشته باشند. بر این اساس، وجود زیرساخت‌های قوی در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، توجه کافی به فناوری‌های نوین و توسعه و رشد روزافزون آنها جهت بهره‌گیری در راستای تحقق اهداف کتابخانه‌های عمومی و روزآمدسازی سامانه‌های نرم‌افزاری کتابخانه‌ای از عواملی هستند که باید به هنگام پیاده‌سازی مدیریت دانش مورد توجه قرار گیرند.

قدرت رابطه میان تسهیم دانش و عملکرد کتابداران برابر با $0/417$ و آماره آزمون نیز $7/890$ محاسبه گردید که نشانگر همبستگی معنی‌دار بود ($t \geq 1/96$)؛ بنابراین، با اطمینان ۹۵ درصد، بین تسهیم دانش و عملکرد کتابداران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های نگوین و پرینتز (۲۰۲۲) و پورعباس کیایی و همکاران (۱۳۹۷) همسو می‌باشد. در تبیین و تفسیر این نتیجه می‌توان گفت، تسهیم دانش به معنای افزایش توانمندی کارکنان در بهره‌گیری از دانش و تجربیات یکدیگر است. با توجه به اینکه کتابداران با چالش‌های مختلفی در زمینه خدمات کتابخانه‌ای مواجه هستند، تسهیم دانش و بهره‌گیری از اطلاعات مختلف می‌تواند به ارتقای عملکرد آنان کمک شایانی نماید. عملکرد کتابداران به مجموعه فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که با هدف ارائه خدمات بهتر و بهینه‌سازی عملکرد کتابخانه صورت می‌گیرد. با توجه به این تعریف، می‌توان گفت که تسهیم دانش و بهره‌گیری از تجربیات و دانش موجود در کتابخانه‌ها، می‌تواند به بهبود عملکرد کتابداران منجر شود. تسهیم دانش و ارتقای سطح آن و تجربیات کتابداران به افزایش رضایتمندی کاربران نسبت به خدمات کتابخانه منجر خواهد شد و در نتیجه، بهبود عملکرد کتابداران را نیز به همراه دارد. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که تسهیم دانش و بهره‌گیری از تجربیات و دانش در کتابخانه‌ها، باعث بهبود عملکرد کتابداران شده و در نتیجه، رابطه مستقیمی بین این دو مولفه وجود دارد. در این زمینه پیشنهاد می‌شود مدیران کتابخانه‌های عمومی استان فارس با خلق فضایی پویا جهت اظهارنظر و تبادل افکار بین کتابداران، جو مناسبی جهت پذیرش نظام مدیریت دانش و تسهیم دانش سازمانی و داشتن مهارت‌های ارتباطی مناسب توسط افراد فراهم آورند.

علاوه بر این، قدرت رابطه میان مدیریت دانش و وفاداری کتابداران برابر با $0/۲۲۸$ و آماره آزمون نیز $۴/۳۲۲$ محاسبه گردید که نشانگر همبستگی معنی دار بود ($t \geq \pm 1/۹۶$)؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بین مدیریت دانش و وفاداری کتابداران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. نتایج پژوهش ملکوتی اصل و همکاران (۲۰۲۱) هم راستا با نتیجه پژوهش حاضر است. در تبیین و تفسیر این نتیجه می توان گفت، مدیریت دانش به معنای استفاده از فرایندها و روش هایی برای گردآوری، سازماندهی، نگهداری، اشتراک و به کارگیری دانش و تجربیات در یک سازمان است. با توجه به این تعریف، مدیریت دانش می تواند به بهبود عملکرد کتابداران و همچنین وفاداری آنان نسبت به سازمان کمک کند. وفاداری کتابداران به صورت قابل ملاحظه ای می تواند به عملکرد کتابخانه و سازمان کمک نماید. با توجه به اینکه کتابداران از شاغلینی هستند که باید با مخاطبین بسیاری، نظیر اعضای هیئت علمی، دانشجویان و عموم مردم در ارتباط باشند، وفاداری و تعهد آنان نسبت به خدمات کتابخانه می تواند بسیار مهم باشد. با بهره گیری از فرایندها و روش های مدیریت دانش، کتابداران می توانند به بهبود عملکرد خود و در نتیجه، بهبود خدماتی که در ارائه آنان نقش دارند، برسند. همچنین، نظام مندسازی تجربیات و دانش موجود در سازمان می تواند به تعزیز وفاداری کتابداران نسبت به سازمان کمک کند. به عبارتی، مدیریت دانش و وفاداری کتابداران، دو عامل متقابل هستند که با هم پیوند داشته و در صورت بهره گیری بهینه و موثر از فرایندهای مدیریت دانش، امکان بهبود عملکرد کتابداران و وفاداری آنان نسبت به سازمان قابل حصول خواهد بود. در این زمینه، پیشنهاد می شود مدیران کتابخانه های عمومی استان فارس باید با یک نگرش راهبردی صحیح در حوزه مدیریت دانش و با به کارگیری نیروهای متخصص کارآمد و با انگیزه نسبت به پیاده سازی مدیریت دانش در کتابخانه های عمومی اقدام نمایند. همچنین پیشنهاد می شود ضمن آشناسازی مدیران و کتابداران با مزایای مدیریت دانش، مسئولان کتابخانه ها با نگرشی مثبت و در ارتباطی صمیمی با کتابداران، ضمن تعیین نقش های مناسب برای هر یک از افراد، نظام پاداش مناسبی برای کتابداران ساعی در پیاده سازی مدیریت دانش در نظر بگیرند. در پیاده سازی مدیریت دانش با انتخاب کتابداران مناسب و خبره در تیم مدیریت دانش تلاش نمایند تا این افراد بتوانند ضمن ترسیم نقشه دانش و شناسایی دانش های مورد نیاز کتابخانه ها، نسبت به استخراج و مستندسازی این دانش ها اقدام نمایند.

قدرت رابطه میان تسهیم دانش و وفاداری کتابداران برابر با $0/۶۱۸$ محاسبه شد. آماره آزمون نیز $۱۲/۶۸۰$ بوده و نشان می دهد همبستگی مشاهده شده معنی دار است ($t \geq \pm 1/۹۶$)؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بین تسهیم دانش و وفاداری کتابداران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. نتایج پژوهش پلنلو (۲۰۲۲) و کلهری (۱۴۰۱) هم جهت با نتیجه پژوهش حاضر است. وفاداری

کتابداران به صورت عمده به میزان تعهد آنان نسبت به خدمات کتابخانه و سازمان پرسنلی خود اشاره دارد. از سوی دیگر، تسهیم دانش و بهره‌گیری از دانش و تجربیات یکدیگر، به افزایش وفاداری کتابداران نسبت به سازمان و خدمات کتابخانه منجر خواهد شود. در صورتی که کتابداران قادر به بهره‌گیری از تجربیات و دانش دیگران در سازمان باشند، عملکرد و کارایی خود را افزایش خواهند داد. همچنین، این عمل به تعهد وفادارسازی کتابداران نسبت به خدمات کتابخانه و سازمان منجر خواهد شد. از این‌رو، تسهیم دانش و بهره‌گیری از تجربیات و دانش در کتابخانه‌ها، امکان افزایش وفاداری کتابداران نسبت به سازمان و خدمات کتابخانه را به دنبال خواهد داشت.

یافته‌های دیگر نشان داد که ضریب تعیین برای عملکرد کتابداران برابر با $0/۳۲۴$ بود، که حاکی از آن است که نظام مدیریت دانش و تسهیم دانش به طور تقریبی ۳۲ درصد از واریانس عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس را تبیین می‌کند. یعنی ۶۸ درصد واریانس در عملکرد کتابداران توسط عواملی که در مدل گنجانده نشده‌اند، توضیح داده شد. از این‌رو، متغیرهای توضیحی بیشتری را می‌توان در پژوهش‌های آینده کشف و با افزودن عوامل داخلی و خارجی مؤثر بر عملکرد کتابداران پیشنهاد کرد. همچنین ضریب تعیین برای وفاداری کتابداران برابر با $0/۵۵۸$ محاسبه گردید که نشانگر تبیین ۵۵ درصد نظام مدیریت دانش و تسهیم دانش از واریانس وفاداری کتابداران است. در این صورت ۴۴ درصد واریانس وفاداری کتابداران توسط سایر عوامل خواهد بود که امکان انجام پژوهش‌های بیشتر در این زمینه را می‌طلبد.

سایر پژوهشگران می‌توانند به مقایسه مدل ساختاری پژوهش حاضر در کتابخانه‌های عمومی استان‌های دیگر به منظور بررسی نقاط ضعف و قوت آن بپردازند، تا بدین طریق گامی در جهت بهبود یا اصلاح مدل برای دستیابی به یک مدل مناسب با بافت جامعه بومی برداشته شود. با توجه به تفاوت دیدگاه و اهداف پاسخگویان (با توجه به جنسیت، سن و غیره) در هر کتابخانه، پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی از متغیرهای جمعیت‌شناختی به عنوان متغیرهای تعدیل‌گر یا مداخله‌گر استفاده گردد.

۶. تقدیر و تشکر

نویسندگان مقاله بر خود فرض می‌دانند از همکاری کارکنان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس در انجام پژوهش حاضر، کمال تشکر و امتنان را داشته باشند.

منابع

- اسماعیلی، م. ر.، صیدزاده، ح. (۱۳۹۶). تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۵ (۸۳): ۵۱-۶۸.
- ایمانی کیا، ز.، مختاری، ح.، قاضی زاده، ح. (۱۴۰۱). بررسی و رتبه بندی عوامل موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاهی استان گلستان در سال ۱۳۹۶. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۸ (۱): ۷۳-۹۶.
- باشکوه اجیرلو، م.، قاسمی همدانی، ا. (۱۴۰۱). بررسی تاثیر مدیریت دانش در عملکرد و وفاداری کارکنان با نقش تعدیل گری نوآوری (نمونه پژوهش: کارکنان شرکت پتروشیمی تبریز). *مدیریت دانش سازمانی*، ۵ (۴): ۷۵-۱۰۹.
- بیرانوند، ع.، رفیعی، ز.، گلشنی، م.، شجاعی فرد، ع. (۱۴۰۱). تاثیر اعتماد سازمانی و انگیزه فردی بر انتقال دانش ضمنی کارکنان کتابخانه های عمومی. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۸ (۳): ۳۴۱-۳۶۴.
- بیرانوند، ع.، شعبانی، ا.، محمدی استانی، م. (۱۳۹۶). بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش کتابداران و ارائه مدل پیش بینی رفتار آنها (مطالعه موردی: کتابخانه های عمومی استان فارس). *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۹ (۱۹): ۶۰-۳۹. <https://doi.org/10.22055/slis.2017.11644>
- پارسازاده، ا.، شقاقی، م. (۱۳۸۸). کتابخانه های عمومی و ساخت واقعیت اجتماعی. *تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی*، ۱۵ (۴): ۲۹-۶۰.
- پناهی، ب.، لعلی سرابی، ا.، ماهری کلیجی، ا. (۱۳۹۹). بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر مدیریت دانش با نقش میانجی توانمندسازی کارکنان. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۶ (۱): ۵۰-۷۸.
- پورعباس کیانی، س. ع.، دوستار، م.، گودرزوند چگینی، م. (۱۳۹۷). تاثیر تسهیم دانش بر عملکرد سازمانی، با میانجی گری سرمایه فکری در سازمان تامین اجتماعی استان گیلان. *توانمندسازی سرمایه انسانی*، ۱۱ (۱): ۳۷-۴۷.
- رسولی آزاد، م. ر.، گوهری، س. (۱۳۹۴). ارزیابی ارتباط مدیریت دانش با مصرف کالاها فرهنگی در میان کتابداران دانشگاهی شهر اصفهان (دانشگاه اصفهان، صنعتی و علوم پزشکی اصفهان). *علوم اجتماعی*، ۹ (۳۰): ۱۴۳-۱۶۰.
- زارعی، ه.، سامع سیاهکلودی، ر. (۱۳۹۷). شاخص های عملکرد کتابداران کتابخانه های عمومی کشور. *پژوهش های کتابخانه های دیجیتال و هوشمند*، ۵ (۴): ۶۳-۷۲.
- شعبانی، ا.، محمدی استانی، م.، فروگذار، ح.، داریوش، ا. (۱۳۹۳). شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر مدیریت دانش بر بهره وری کتابداران با استفاده از تکنیک FUZZY AHP. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۱ (۷): ۹۶۳-۹۷۳.
- شهبازی، م.، متقی، ز.، خاصه، ع. ا. (۱۴۰۱). مقایسه دیدگاه کتابداران و کاربران کتابخانه در مورد وضعیت مدیریت دانش مشتری: مطالعه موردی کتابخانه های عمومی استان همدان. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۸ (۲): ۲۰۳-۲۳۰.
- عباس زاده، م. م.، امانی، ج.، خضری آذر، ه.، پاشوی، ق. (۱۳۹۳). *مقدمه ای بر مدل یابی معادلات ساختاری به روش PLS و کاربرد آن در علوم رفتاری*. ارومیه: دانشگاه ارومیه.
- فیض، د.، دهقانی سلطانی، م.، باغانی، ع.، فارسی زاده، ح. (۱۳۹۵). بررسی تاثیر عوامل مدیریتی، بازاریابی و استراتژی رقابتی بر عملکرد کسب و کار رستوران های با حق امتیاز محدود. *راهبردهای بازرگانی*، ۱۳ (۸): ۱-۱۶.
- کرمی رباطی، ط. (۱۴۰۱). *تاثیرات شبکه های اجتماعی بر رضایت و وفاداری کتابداران دانشگاهی: سنجش نقش واسطه ای اشتراک دانش و توانمندسازی کارکنان*. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه مشهد.
- کلهری، ع. (۱۴۰۱). *بررسی تاثیر عدالت سازمانی بر رفتار کاری نوآورانه کارکنان با توجه به نقش میانجی تسهیم دانش و وفاداری (مطالعه موردی: اداره کل امور مالیاتی استان مرکزی)*. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور استان

مرکزی.

محمدی استانی، م.، شجاع‌فرد، ا. (۱۳۹۸). امکان استقرار مدل مدیریت دانش بکویتز و ویلیامز و تأثیر آن بر تسهیم دانش در کتابخانه‌های عمومی استان قم. پژوهش‌های کتابخانه‌های دیجیتال و هوشمند، ۶(۳): ۵۹-۶۸.

<https://doi.org/10.30473/mrs.2021.53928.1428>

مظلوم، ج.، سلطانی، م.، سلطانی‌نژاد، ن. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر خدمات ارائه‌شده بر ارزش ادراک‌شده، رضایت و وفاداری کاربران کتابخانه‌های عمومی کشور (مطالعه موردی: شهر رشت). تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۳(۱): ۱۱۱-۱۲۳.

References

- Abbaszadeh, M.M., Amani, J., Khazari Azar, H. & Pashoy, Gh. (2014). *An introduction to structural equation modeling with PLS approach and its application in behavioral sciences*. Urmia: Urmia University. [in persian]
- Bashokouh Ajirlu, M. & Ghasemi Hamedani, I. (2023). Investigation the effect of knowledge management on the performance and loyalty of employees with the moderating role of innovation (case study: employees of Tabriz Petrochemical Company). *Scientific Journal of Organizational Knowledge Management*, 5(4): 75-109. [in persian]
- Biranvand, A., Rafiee, Z., Golshani, M. & Shojaeifard, A. (2022). The effect of organizational trust and individual motivation on tacit knowledge transfer of public library staff. *Sciences and Techniques of Information Management*, 8(3): 341-364. [in persian]
- Biranvand, A., Shabani, A. & Mohammadi Ostani, M. (2017). Investigating factors affecting knowledge-sharing librarians and introducing a model for predicting their behavior (Case study: Fars Province's public libraries). *Journal of Studies in Library and Information Science*, 9(19): 39-60. <https://doi.org/10.22055/slis.2017.11644> [in persian]
- Dessler, G. (2006). Expanding into China? What foreign employers should know about human resource management in China today. *SAM Advanced Management Journal*, 71(4): 11-23.
- Esmaili, M.R. & Seidzadeh, H. (2017). The survey of job satisfaction effect on performance with mediating role of organizational loyalty. *Management Studies in Development and Evolution*, 25(83): 51-68. <https://doi.org/10.22054/jmsd.2017.7478> [in persian]
- Feiz, D., Dehghani Soltani, M., Baghani, A. & Farsizadeh, H. (2020). Surveying the influence of management factors, market orientation, and competitive strategies on business performance of restaurants with limited franchise. *Commercial Strategies*, 13(8): 1-16. [in persian]
- Imani Kia, Z., Mokhtari, H. & Ghazizadeh, H. (2022). Study and ranking of factors affecting the implementation of knowledge management in university libraries in Golestan Province in 2018. *Sciences and Techniques of Information Management*, 8(1): 73-96. [in persian]
- Jun, M., Cai, Sh. & Shin, H. (2006). TQM practice in maquiladora: Antecedents of employee satisfaction and loyalty. *Journal of Operations Management*, 24(6): 791-812. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2005.09.006>
- Kalhor, A. (2022). *Investigating the impact of organizational justice on the innovative work behavior of employees with respect to the mediating role of knowledge sharing and loyalty (Case study: General Administration of Tax Affairs of Markazi Province)*. Master of Science. Payam Noor University of Markazi Province. [in persian]

- Karami Robati, T. (2022). *The effects of social networks on the satisfaction and loyalty of academic librarians: Measuring the mediating role of knowledge sharing and employee empowerment*. Master of Science. Faculty of Psychology and Education, Ferdowsi University of Mashhad. [in persian]
- Kervyn, N., Fiske, S.T. & Malone, C. (2022). Social perception of brands: Warmth and competence define images of both brands and social groups. *Consumer Psychology Review*, 5(1): 51-68.
- Kessel, M., Kratzer, J. & Schultz, C. (2012). Psychological safety, knowledge sharing, and creative performance in healthcare teams. *Creativity & Innovation Management*, 21(2): 147-157.
- Khan, A.N. & Khan, N.A. (2022). The nexuses between transformational leadership and employee green organizational citizenship behavior: Role of environmental attitude and green dedication. *Business Strategy and the Environment*, 31(3): 921-933.
- Malakooti, A.N., Kaffashan Kakhki, M. & Parirokh, M. (2021). The evaluation of the relationship between customers' knowledge management and their loyalty to academic libraries. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 70(3): 205-224.
<https://doi.org/10.1108/GKMC-12-2018-0104>
- Mazloom, J., Soltani, M. & Soltani-Nejad, N. (2017). The correlation among provided services, perceived value, satisfaction and loyalty of users of public libraries: The case of Rasht city. *Research on Information Science and Public Libraries*, 23(1): 111-123. [in persian]
- Mohammadi Ostani, M. & Shojafard, A. (2020). A feasibility implementation of Bukowitz & William's knowledge management model and its impact on knowledge contribute in Qom province public libraries. *Digital and Smart Libraries Researches*, 6(3): 59-68.
<https://doi.org/10.30473/mrs.2021.53928.1428> [in persian]
- Newman, B.D. & Conrad, K.W. (2000). *A Framework for characterizing knowledge management methods, practices, and technologies*. In: 3rd International Conference on Practical Aspects of Knowledge Management, Proceedings of the Third International Conference, Basel, Switzerland.
- Nguyen, T.M. & Prentice, C. (2022). Reverse relationship between reward, knowledge sharing and performance. *Knowledge Management Research & Practice*, 20(4): 516-527.
<https://doi.org/10.1080/14778238.2020.1821588>
- Panahi, B., Lali Sarabi, A. & Maheri Kalajahi, E. (2020). The Study of the customer relationship management effect on knowledge management with the mediating role of employee empowerment. *Sciences and Techniques of Information Management*, 6(1): 50-78. [in persian]
- Panahi, S., Watson, J. & Partridge, H. (2012). Social media and tacit knowledge sharing: Developing a conceptual model. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 64: 1095-1102.
- Parsazadeh, A. & Shaghaghi M. (2010). Public libraries and social construction of reality. *Research on Information Science and Public Libraries*, 15(4): 29-60. [in persian]
- Pelealu, D. (2022). The Effect of knowledge management system and knowledge sharing on employee performance and loyalty. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 5(1): 371-389. <https://doi.org/10.31538/iijs.v5i1.2162>
- Pourabbas Kiaei, S.A., Doostar, M. & Goodarzvand Chegini, M. (2018). The effect of knowledge sharing on organizational performance by mediating role of intellectual capital in social security organization of Guilan Province. *Journal of Human Capital Empowerment*, 1(1): 37-47.

[in persian]

- Purwanto, A. (2020). The role of job satisfaction in the relationship between transformational leadership, knowledge management, work environment and performance. *Solid State Technology*, 63(2): 293-314.
- Rasoli Azad, M.R. & Gohari, S. (2016). Evaluate the relationship between knowledge management with the consumption of cultural goods among academic librarians in Isfahan (Esfahan University, industrial and medical sciences). *Quarterly Professional Journal of Social Sciences*, 9(30): 143-160. [in persian]
- Saffar, N. & Obeidat, A. (2020). The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. *Management Science Letters*, 10(1): 77-90.
- Shabani, A., Mohammadi Ostani, M., Forougozar, H. & Dariush, D. (2014). Identification and ranking of factors affecting knowledge management on librarians' productivity. *Health Information Management*, 11(7): 963-973. [in persian]
- Shahbazi, M., Mottaghi, Z. & Khaseh, A.A. (2022). Comparison of librarians' and library users' views on the customer knowledge management status (Case study: public libraries in Hamadan Province). *Sciences and Techniques of Information Management*, 8(2): 203-230. [in persian]
- Shum, C., Gatling, A. & Shoemaker, S. (2018). A model of hospitality leadership competency for frontline and director-level managers: Which competencies matter more? *International Journal of Hospitality Management*, 74: 57-66.
- Sinaga, S. & Maulina, E., Tresna, P.W., Sukoco, I., Purnomo, M. & Kostini, N. (2020). Knowledge management and employee performance: A systematic literature review. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 101: 150-159.
<https://doi.org/10.18551/rjoas.2020-05.16>
- Supriyanto, A., Wiyono, B.B. & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Swanson, E., Kim, S., Lee, S.M., Yang, J.J. & Lee, Y.K. (2020). The effect of leader competencies on knowledge sharing and job performance: Social capital theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42: 88-96.
- Wening, N. & Harsono, M. (2016). Relationship between knowledge sharing to individual performance. *International Journal of Research in Business Management*, 4(1): 67-78.
- Yee, R.W.Y., Yeung, A.C.L. & Cheng, T.C.E. (2010). An empirical study of employee loyalty, service quality and firm performance in the service industry. *International Journal of Production Economics*, 124(1): 109-120. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.10.015>
- Zarei, H. & Same Shiahkalooodi, R. (2020). Performance indicators of librarians of the public library of Iran. *Digital and Smart Libraries Researches*, 5(4): 63-72.
<https://doi.org/10.30473/mrs.2019.48282.1399> [in persian]