

فصل اول: معرفی پژوهش

۱-۱. مقدمه	۲
۲-۱. بیان مسئله	۴
۳-۱. اهمیت و ضرورت پژوهش	۵
۴-۱. اهداف پژوهش	۷
۱-۴-۱. هدف اصلی	۷
۲-۴-۱. اهداف ویژه	۸
۵-۱. فرصیه‌های پژوهش	۹
۱-۵-۱. فرضیه کلی	۹
۲-۵-۱. فرضیه‌های فرعی	۹
۶-۱. تعاریف عملیاتی	۱۰

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مبانی نظری پژوهش	۱۲
۱-۲. مقدمه	۱۲
۲-۲. مدیریت دانش	۱۲
۱-۲-۲. تاریخچه‌ی مدیریت دانش	۱۲
۲-۲-۲. مفهوم داده، اطلاعات، دانش و مدیریت دانش	۱۴
۱-۲-۲-۲. داده	۱۴
۲-۲-۲-۲. اطلاعات	۱۴
۳-۲-۲-۲. دانش	۱۵
۱-۳-۲-۲-۲. دانش صریح (آشکار)	۱۶
۲-۳-۲-۲-۲. دانش ضمنی (نهان)	۱۶
۴-۲-۲-۲. مدیریت دانش	۱۷
۳-۲-۲. مدل‌های مدیریت دانش	۱۸

۱۹	..... خلق دانش..... ۱-۳-۲-۲
۱۹	..... ذخیره‌ی دانش..... ۲-۳-۲-۲
۱۹	..... نشر دانش..... ۳-۳-۲-۲
۲۰	..... به‌کارگیری دانش..... ۴-۳-۲-۲
۲۱	..... مدیریت دانش در کتابخانه‌ها..... ۴-۲-۲
۲۲	..... اهداف مدیریت دانش در کتابخانه‌ها..... ۱-۴-۲-۲
۲۲	..... <b>هوش فرهنگی</b> ..... ۳-۲
۲۳	..... مفهوم فرهنگ، هوش و هوش فرهنگی..... ۱-۳-۲
۲۳	..... فرهنگ..... ۱-۱-۳-۲
۲۴	..... هوش..... ۲-۱-۳-۲
۲۵	..... هوش فرهنگی..... ۳-۱-۳-۲
۲۷	..... مؤلفه‌های هوش فرهنگی..... ۱-۳-۱-۳-۲
۲۹	..... نحوه‌ی شکل‌گیری هوش فرهنگی..... ۲-۳-۲
۲۹	..... الگوهای تقویت هوش فرهنگی..... ۳-۳-۲
۲۹	..... الگوی مراحل شش‌گانه‌ی ارلی و موساکوفسکی..... ۱-۳-۳-۲
۳۰	..... الگوی مشارکت توماس و اینکسون..... ۲-۳-۳-۲
۳۰	..... الگوی حلقه‌های سه‌گانه‌ی باووک و همکاران..... ۳-۳-۳-۲
۳۲	..... هوش فرهنگی در کتابخانه‌ها..... ۴-۳-۲
۳۳	..... <b>عملکرد شغلی</b> ..... ۴-۲
۳۳	..... مفهوم عملکرد شغلی..... ۱-۴-۲
۳۵	..... عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی..... ۲-۴-۲
۳۷	..... ارزیابی عملکرد شغلی..... ۳-۴-۲
۳۷	..... ماهیت ارزیابی عملکرد شغلی..... ۱-۳-۴-۲
۳۸	..... اهداف ارزیابی عملکرد شغلی..... ۲-۳-۴-۲
۳۸	..... کاربردهای ارزیابی عملکرد شغلی..... ۳-۳-۴-۲
۳۹	..... ارزیابی عملکرد شغلی کتابداران..... ۴-۴-۲
۴۰	..... <b>پیشینه‌ی پژوهش</b> .....
۴۰	..... پیشینه‌ی پژوهش در خارج از کشور..... ۵-۲
۴۰	..... مدیریت دانش..... ۱-۵-۲
۴۲	..... هوش فرهنگی و عملکرد شغلی..... ۲-۵-۲
۴۴	..... پیشینه‌ی پژوهش داخلی..... ۶-۲

۴۴	..... ۱-۶-۲. مدیریت دانش
۴۶	..... ۲-۶-۲. هوش فرهنگی و عملکرد شغلی
۴۸	..... ۷-۲. جمع‌بندی پیشنهادیه

### فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش

۵۰	..... ۱-۳. مقدمه
۵۰	..... ۲-۳. روش پژوهش
۵۰	..... ۳-۳. مدل پژوهش
۵۱	..... ۴-۳. جامعه‌ی آماری و روش نمونه‌گیری
۵۱	..... ۵-۳. ابزار گردآوری داده‌ها
۵۱	..... ۱-۵-۳. پرسشنامه‌ی مدیریت دانش
۵۴	..... ۲-۵-۳. پرسشنامه‌ی هوش فرهنگی
۵۷	..... ۳-۵-۳. پرسشنامه‌ی عملکرد شغلی
۵۹	..... ۶-۳. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

### فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۶۲	..... ۱-۴. مقدمه
۶۲	..... ۲-۴. اطلاعات جمعیت شناختی
۶۲	..... ۱-۲-۴. جنسیت
۶۳	..... ۲-۲-۴. مدرک تحصیلی
۶۳	..... ۳-۲-۴. رشته‌ی تحصیلی
۶۴	..... ۴-۲-۴. سابقه‌ی خدمت
۶۵	..... ۵-۲-۴. سن
۶۵	..... ۳-۴. یافته‌های توصیفی
۶۵	..... ۱-۳-۴. میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره‌ی کل مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن
۶۶	..... ۲-۳-۴. میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره‌ی کل هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن
۶۷	..... ۳-۳-۴. میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره‌ی کل عملکرد شغلی و شاخص‌های آن

۶۷	..... یافته‌های تحلیلی	۴-۴-۴
۶۷	..... ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش	۴-۴-۱
۶۹	..... یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش	۴-۴-۲
۶۹	..... نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به فرضیه‌ی کلی پژوهش	۴-۴-۲-۱
۷۰	..... نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به فرضیه‌های فرعی پژوهش	۴-۴-۲-۲
۷۰	..... نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به مؤلفه‌های مدیریت دانش	۴-۴-۲-۲-۱
۷۲	..... نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به مؤلفه‌های هوش فرهنگی	۴-۴-۲-۲-۲
۷۳	..... یافته‌های جانبی	۴-۵
۷۴	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت مدیریت دانش در بین کتابداران به تفکیک جنسیت	۴-۵-۱
۷۴	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت مؤلفه‌های مدیریت دانش در بین کتابداران به تفکیک جنسیت	۴-۵-۱-۱
۷۶	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت هوش فرهنگی در بین کتابداران به تفکیک جنسیت	۴-۵-۲
۷۶	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت مؤلفه‌های هوش فرهنگی در بین کتابداران به تفکیک جنسیت	۴-۵-۲-۱
۷۸	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت عملکرد شغلی در بین کتابداران به تفکیک جنسیت	۴-۵-۳
۷۸	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت شاخص‌های عملکرد شغلی در بین کتابداران به تفکیک جنسیت	۴-۵-۳-۱
۷۹	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک مقطع تحصیلی	۴-۵-۴
۸۰	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک مقطع تحصیلی	۴-۵-۵
۸۰	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت عملکرد شغلی و شاخص‌های آن در بین کتابداران به تفکیک مقطع تحصیلی	۴-۵-۶
۸۲	..... تحصیلی	
۸۴	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت مدیریت دانش در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی	۴-۵-۷
۸۵	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت مؤلفه‌های مدیریت دانش در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی	۴-۵-۷-۱
۸۶	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت هوش فرهنگی در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی	۴-۵-۸
۸۷	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت مؤلفه‌های هوش فرهنگی در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی	۴-۵-۸-۱
۸۸	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت عملکرد شغلی در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی	۴-۵-۹
۸۸	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت شاخص‌های عملکرد شغلی در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی	۴-۵-۹-۱
۸۹	..... تحصیلی	
۹۰	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سابقه‌ی خدمت	۴-۵-۱۰
۹۰	..... بررسی سطح معنی‌داری تفاوت هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سابقه‌ی خدمت	۴-۵-۱۱
۹۱	..... خدمت	

۱۲-۵-۴	بررسی سطح معنی‌داری تفاوت عملکرد شغلی و شاخص‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سابقه‌ی خدمت	۹۲
۱۳-۵-۴	بررسی سطح معنی‌داری تفاوت مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سن	۹۳
۱۴-۵-۴	بررسی سطح معنی‌داری تفاوت هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سن	۹۳
۱۵-۵-۴	بررسی سطح معنی‌داری تفاوت عملکرد شغلی و شاخص‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سن	۹۴
۱۶-۵-۴	بررسی وضعیت کلی مدیریت دانش، هوش فرهنگی و عملکرد شغلی در بین کتابداران	۹۵
۱-۱۶-۵-۴	وضعیت کلی مدیریت دانش در بین کتابداران	۹۵
۲-۱۶-۵-۴	وضعیت کلی هوش فرهنگی در بین کتابداران	۹۵
۳-۱۶-۵-۴	وضعیت کلی عملکرد شغلی در بین کتابداران	۹۶

## فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱-۵	مقدمه	۹۸
۲-۵	بحث و نتیجه‌گیری	۹۸
۱-۲-۵	بحث در مورد یافته‌های جمعیت‌شناختی کتابداران	۹۸
۲-۲-۵	بحث در مورد یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش	۱۰۰
۱-۲-۲-۵	بحث در مورد فرضیه‌ی کلی پژوهش	۱۰۰
۲-۲-۲-۵	بحث در مورد فرضیه‌های فرعی پژوهش	۱۰۱
۱-۲-۲-۲-۵	بحث در مورد فرضیه‌های مربوط به مؤلفه‌های مدیریت دانش	۱۰۲
۲-۲-۲-۲-۵	بحث در مورد فرضیه‌های مربوط به مؤلفه‌های هوش فرهنگی	۱۰۳
۳-۲-۵	بحث در مورد یافته‌های جانبی پژوهش	۱۰۴
۴-۲-۵	پیشنهاد‌های پژوهش	۱۰۶
۲-۴-۲-۵	پیشنهاد‌های کاربردی	۱۰۶
۲-۴-۲-۵	پیشنهاد‌هایی برای پژوهش‌های آینده	۱۱۰
	منابع فارسی	۱۱۲
	منابع انگلیسی	۱۱۷
	پیوست	۱۲۳

جدول ۱-۳. ضرایب پایایی مؤلفه‌های مدیریت دانش.....	۵۲
جدول ۲-۳. ضرایب پایایی مؤلفه‌های هوش فرهنگی.....	۵۵
جدول ۳-۳. ضرایب پایایی شاخص‌های عملکرد شغلی.....	۵۷
جدول ۱-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخگویان به تفکیک جنسیت.....	۶۲
جدول ۲-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک میزان تحصیلات.....	۶۳
جدول ۳-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک رشته‌ی تحصیلی.....	۶۳
جدول ۴-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب سابقه‌ی خدمت در کتابخانه.....	۶۴
جدول ۵-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک سن.....	۶۵
جدول ۶-۴. میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره‌ی کل مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن.....	۶۶
جدول ۷-۴. میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره‌ی کل هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن.....	۶۶
جدول ۸-۴. میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره‌ی کل عملکرد شغلی و شاخص‌های آن.....	۶۷
جدول ۹-۴. ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش.....	۶۸
جدول ۱۰-۴. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام مربوط به رابطه‌ی مدیریت دانش با عملکرد شغلی.....	۶۹
جدول ۱۱-۴. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام مربوط به رابطه‌ی مؤلفه‌های مدیریت دانش با عملکرد شغلی.....	۷۱
جدول ۱۲-۴. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام مربوط به رابطه‌ی مؤلفه‌های هوش فرهنگی با عملکرد شغلی.....	۷۳
جدول ۱۳-۴. نتایج آزمون $t$ مستقل مربوط به مقایسه‌ی مدیریت دانش در بین کتابداران به تفکیک جنسیت.....	۷۴
جدول ۱۴-۴. نتایج آزمون $t$ مستقل مربوط به مقایسه‌ی مؤلفه‌های مدیریت دانش در بین کتابداران به تفکیک جنسیت.....	۷۵
جدول ۱۵-۴. نتایج آزمون $t$ مستقل مربوط به مقایسه‌ی هوش فرهنگی در بین کتابداران به تفکیک جنسیت.....	۷۶
جدول ۱۶-۴. نتایج آزمون $t$ مستقل مربوط به مقایسه‌ی مؤلفه‌های هوش فرهنگی در بین کتابداران به تفکیک جنسیت.....	۷۷
جدول ۱۷-۴. نتایج آزمون $t$ مستقل مربوط به مقایسه‌ی عملکرد شغلی در بین کتابداران به تفکیک جنسیت.....	۷۸
جدول ۱۸-۴. نتایج آزمون $t$ مستقل مربوط به مقایسه‌ی شاخص‌های عملکرد شغلی در بین کتابداران به تفکیک جنسیت.....	۷۸
جدول ۱۹-۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس (آنوا) مربوط به مقایسه‌ی مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک مقطع تحصیلی.....	۷۹
جدول ۲۰-۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس (آنوا) مربوط به مقایسه‌ی هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک مقطع تحصیلی.....	۸۱

جدول ۲۱-۴. نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مشخص کردن اختلاف میانگین‌های مؤلفه‌ی رفتاری در مقاطع مختلف تحصیلی.....	۸۲
جدول ۲۲-۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس (آنوا) مربوط به مقایسه‌ی عملکرد شغلی و شاخص‌های آن در بین کتابداران به تفکیک مقطع تحصیلی.....	۸۳
جدول ۲۳-۴. نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مشخص کردن اختلاف میانگین‌های شاخص اخلاقی- ارزشی در مقاطع مختلف تحصیلی.....	۸۴
جدول ۲۴-۴. نتایج آزمون t مستقل مربوط به مقایسه‌ی مدیریت دانش در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی.....	۸۵
جدول ۲۵-۴. نتایج آزمون t مستقل مربوط به مقایسه‌ی مؤلفه‌های مدیریت دانش در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی.....	۸۵
جدول ۲۶-۴. نتایج آزمون t مستقل مربوط به مقایسه‌ی هوش فرهنگی در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی.....	۸۷
جدول ۲۷-۴. نتایج آزمون t مستقل مربوط به مقایسه‌ی مؤلفه‌های هوش فرهنگی در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی.....	۸۷
جدول ۲۸-۴. نتایج آزمون t مستقل مربوط به مقایسه‌ی عملکرد شغلی در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی.....	۸۹
جدول ۲۹-۴. نتایج آزمون t مستقل مربوط به مقایسه‌ی شاخص‌های عملکرد شغلی در بین کتابداران به تفکیک رشته‌ی تحصیلی.....	۸۹
جدول ۳۰-۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس (آنوا) مربوط به مقایسه‌ی مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سابقه‌ی خدمت.....	۹۱
جدول ۳۱-۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس (آنوا) مربوط به مقایسه‌ی هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سابقه‌ی خدمت.....	۹۲
جدول ۳۲-۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس (آنوا) مربوط به مقایسه‌ی عملکرد شغلی و شاخص‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سابقه‌ی خدمت.....	۹۲
جدول ۳۳-۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس (آنوا) مربوط به مقایسه‌ی مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سن.....	۹۳
جدول ۳۴-۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس (آنوا) مربوط به مقایسه‌ی هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سن.....	۹۴
جدول ۳۵-۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس (آنوا) مربوط به مقایسه‌ی عملکرد شغلی و شاخص‌های آن در بین کتابداران به تفکیک سن.....	۹۴

## فهرست جداول

شماره صفحه

عنوان

---

- جدول ۳۶-۴. وضعیت کلی مدیریت دانش در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ..... ۹۵
- جدول ۳۷-۴. وضعیت کلی هوش فرهنگی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ..... ۹۶
- جدول ۳۸-۴. وضعیت کلی عملکرد شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ..... ۹۶



# فهرست شکل ها و نمودارها

عنوان

شماره صفحه

- 
- شکل ۱-۲. فرایند چرخه‌ی مدیریت دانش بر اساس مدل هیسیگ ..... ۲۰
- شکل ۲-۲. الگوی آموزش فرهنگی حلقه‌های سه‌گانه ..... ۳۱
- نمودار ۱-۳. ضرایب استاندارد (بارهای عاملی) پرسشنامه‌ی مدیریت دانش در پژوهش حاضر ..... ۵۳
- نمودار ۲-۳. ضرایب استاندارد (بارهای عاملی) پرسشنامه‌ی هوش فرهنگی در پژوهش حاضر ..... ۵۶
- نمودار ۳-۳. ضرایب استاندارد (بارهای عاملی) پرسشنامه‌ی عملکرد شغلی در پژوهش حاضر ..... ۵۸

فصل اول:

معرفی پژوهش

## ۱-۱. مقدمه

کتابخانه‌های عمومی را می‌توان از مهم‌ترین کانون‌های فرهنگی و اجتماعی جوامع پیشرفته‌ی امروز به شمار آورد. با توجه به تنوع مخاطبان کتابخانه‌های عمومی که قشرهای مختلفی را شامل می‌شوند، این مراکز نقش زیربنایی در توسعه‌ی اجتماعی و فرهنگی جوامع بر عهده دارند و یکی از مهم‌ترین ارکان تحولات بنیادی به شمار می‌روند. با توجه به جایگاه کتابخانه‌های عمومی و طیف گسترده‌ی مخاطبان آن‌ها و اهمیتی که این دسته از کتابخانه‌ها در مرتفع ساختن نیازهای اطلاعاتی جامعه‌ی خود دارند، وجود و حضور نیروی انسانی کارآمد در عرصه‌های اجرایی آن‌ها امری ضروری است. با توجه به این‌که نیروی انسانی هر سازمان از عوامل اصلی پیش‌برنده‌ی اهداف آن به شمار می‌رود پرداختن به این مؤلفه‌ی حیاتی حائز اهمیت است.

در سازمان‌های گوناگون منابع انسانی از جنبه‌های مدیریتی مختلف از جمله مدیریت دانش مورد توجه و پژوهش قرار می‌گیرند. در این مبحث مدیریتی، کارکنان سازمان به عنوان صاحبان دانایی مهم‌ترین سرمایه‌ی سازمان محسوب می‌شوند. در مدیریت دانش تأکید از سرمایه‌های مادی و کالبدی در سازمان، به سرمایه‌های انسانی شامل دانش و اطلاعات تغییر جهت می‌دهد (خوانساری، ۱۳۸۴، ص. ۲۰). مدیریت دانش به عنوان یک روش مدیریتی و یک راهبرد عملیاتی نوین در توسعه‌ی بهره‌وری سازمان‌ها در اواخر دهه‌ی ۱۹۹۰ میلادی مطرح شد و از آن زمان بحث متون مدیریتی و سایر حوزه‌های وابسته بوده است. به دلیل پیچیدگی و گستردگی مفهوم مدیریت دانش و وجود رویکردهای مختلف، صاحب‌نظران این حوزه از زوایای گوناگون به آن نگریده‌اند.

مالهوترا<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) مدیریت دانش را فرایندی می‌داند که به وسیله‌ی آن سازمان‌ها در زمینه‌ی یادگیری (درونی کردن دانش)، کدگذاری (بیرونی کردن دانش) و توزیع و انتقال دانش، مهارت‌هایی را کسب می‌کنند (نقل در سلیمانی، ۱۳۹۱، ص. ۱۰۸). مدیریت دانش بیش از همه به دنبال این است که افراد را به همدیگر و با اطلاعات پیوند دهد و زمینه‌های تبدیل اطلاعات به دانش را فراهم آورد. بنابراین می‌توان گفت که مدیریت دانش، دانش افراد (دانش ضمنی) و

<sup>1</sup> Malhotra

مدیریت آن به سوی دانش مکتوب (دانش صریح) را دربرمی‌گیرد و در این زمینه از ابزارها و امکانات مختلفی سود می‌برد (علیپوری حافظی، زرین‌آبادی و زهدی، ۱۳۹۰، ص. ۳۷). هسته‌ی مدیریت دانش در کتابخانه‌ها مدیریت منابع انسانی است. مدیریت دانش در کتابخانه‌ها به منظور ارتقاء ارتباط در کتابخانه‌ها و بین کتابخانه‌ها، میان کتابخانه‌ها و کاربران، تقویت شبکه‌ی دانش و تسریع روند دانش اعمال می‌شود (شانهونگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰، ص. ۱۷).

همان‌گونه که در ابتدای بحث اشاره شد مخاطبان کتابخانه‌های عمومی کل اقشار جامعه را شامل می‌شوند. طیفی از افراد با فرهنگ‌ها، آداب و رسوم، نژادها و علایق خاص که در تعامل با کتابداران کتابخانه‌ها هستند. درک صحیح نیازهای این گروه‌های فرهنگی متنوع مستلزم شناخت و تعامل مناسب و اثربخش با آنهاست. در این راه هوش فرهنگی<sup>۲</sup> ابزاری است که می‌تواند برای مواجهه‌ی مناسب با موقعیت‌های چندفرهنگی به کار گرفته شود و کمک می‌کند تا با درک سریع و صحیح مؤلفه‌های فرهنگی مختلف رفتاری مناسب با هر یک از آنها ابراز گردد.

هوش فرهنگی دامنه‌ی جدیدی از هوش است که ارتباط نزدیکی با محیط‌های کاری متنوع دارد و اولین بار در سال ۲۰۰۳ توسط ارلی<sup>۳</sup> و انگ<sup>۴</sup> مطرح شد. این هوش به عنوان توانایی شخص برای عمل کردن و مدیریت در یک موقعیت متنوع فرهنگی و ایجاد یک ساختار چندبعدی هدفمند در شرایط مربوط به تعاملات میان‌فرهنگی ناشی از تفاوت در نژاد، قومیت و ملیت تعریف شده است (انگ و دیگران، ۲۰۰۷، ص. ۳۳۶). هوش فرهنگی به افراد اجازه می‌دهد تا تشخیص دهند که دیگران چگونه فکر می‌کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می‌دهند؛ در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی را می‌دهد (فیاضی و جان‌نثاری احمدی، ۱۳۸۵، ص. ۴۲).

از میان تمام قابلیت‌هایی که یک کتابدار باید داشته باشد، توانایی تطبیق مستمر با اعضای از فرهنگ‌های مختلف و داشتن تعاملی مفید و مؤثر حائز اهمیت است. از طرفی توان برقراری ارتباط با همکاران و تبادل دانش و تجربیات که یکی از مهم‌ترین فرایندهای مدیریت دانش است،

<sup>1</sup>. Shanhong

<sup>2</sup>. Cultural Intelligence (CQ)

<sup>3</sup>. Early

<sup>4</sup>. Ang

جنبه‌ی دیگری است که بر اهمیت برخورداری کارمندان از هوش فرهنگی صحنه می‌گذارد. علیدوست و باقرزاده همایی (۲۰۱۲) اشاره می‌کنند که هوش فرهنگی یک چارچوب چندبعدی از هوش و یکی از محرک‌های مدیریت دانش است (ص. ۶۳۳). بر این اساس می‌توان اشاره کرد که مدیریت دانش و هوش فرهنگی از ملزومات اساسی در راستای ارتقاء سطح عملکرد سازمان‌ها هستند. به این دلیل ضروری است که توجه به این دو متغیر و توسعه‌ی آن‌ها از طریق دوره‌های آموزشی برای کتابداران به یکی از اهداف کتابخانه‌ها تبدیل شود.

## ۲-۱. بیان مسئله

کتابخانه‌های عمومی سازمان‌هایی اجتماعی هستند که وظیفه‌ی اساسی آن‌ها فراهم کردن هرگونه اطلاعات برای افراد گروه‌های مختلف اجتماع است تا با مطالعه‌ی آن‌ها آموزش، کسب اطلاعات و سرگرمی افراد جامعه تأمین و در نتیجه به پیشرفت و رشد فرهنگی جامعه کمک شود. نیل به چنین هدفی مقارن با داشتن نیروی انسانی کارآمد در این کتابخانه‌هاست. به این دلیل بررسی عملکرد نیروی انسانی در این مجموعه‌های فرهنگی از اهمیت بسزایی برخوردار است.

کتابداران به عنوان مهم‌ترین منبع اجرایی در کتابخانه‌های عمومی، دارای تجارب و اطلاعاتی در رابطه با کار در محیط کتابخانه هستند که طی سال‌های فعالیت خود در این کتابخانه‌ها اندوخته‌اند. این دانش دارایی ارزشمند کتابداران و کتابخانه‌هاست، اما سؤالی که در این رابطه مطرح می‌شود این است که آیا برخورداری از این دانش بر کیفیت عملکرد کتابداران تأثیرگذار است؟ آیا تسهیم آن با همکاران و هم‌چنین به‌کارگیری این دانش با نحوه‌ی انجام وظایف از سوی کتابداران رابطه دارد؟ مقوله‌ای که دانش منابع انسانی و فرایندهای مرتبط با آن را مدنظر قرار می‌دهد، مدیریت دانش است. از این‌رو می‌توان رابطه‌ی مدیریت دانش کتابداران با نحوه‌ی انجام وظایف از سوی آن‌ها در کتابخانه‌ها را مورد بررسی قرار داد که این در نهایت می‌تواند راهکاری برای ارتقاء کیفیت عملکرد کتابداران و کتابخانه‌های آن‌ها باشد.

تعامل مؤثر با مراجعان یکی از مهم‌ترین بخش‌های شغل یک کتابدار است و اعضای کتابخانه و همکاران همواره پیشینه‌های فرهنگی متفاوتی را با خود به کتابخانه می‌آورند که با رفتار و منش این افراد عجین شده است. عدم توجه به فرهنگ‌های متفاوت کاربران و کارکنان کتابخانه از سویی کتابخانه را نه تنها در ارائه خدمات به کاربران ناکام می‌گذارد بلکه آن را دچار تضاد و تعارض‌های درونی می‌کند که این خود در نهایت به کاهش کیفیت عملکرد کارکنان می‌انجامد. همان‌گونه که قبلاً اشاره شد توانایی که در این راستا به کمک کتابداران می‌آید هوش فرهنگی یا همان قابلیت تعامل با افرادی از گروه‌های قومی، زبانی، فرهنگی و نژادی مختلف است. سنجش رابطه‌ی این هوش با عملکرد کتابداران در کتابخانه‌های عمومی که محل اجتماع اقشار مختلف جامعه هستند، می‌تواند نقطه‌ی عطفی در راستای فراهم کردن زمینه‌ای برای بهبود خدمات این نوع از کتابخانه‌ها باشد.

با توجه به نقش حیاتی دانش در افزایش بهره‌وری سازمان‌ها و همچنین هوش فرهنگی به عنوان ابزاری برای تعامل اثربخش در محیط‌های چندفرهنگی، در این پژوهش سعی بر این است تا مشخص شود که آیا رابطه‌ای بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و هوش فرهنگی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان وجود دارد؟ و در نهایت بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش به منظور افزایش عملکرد شغلی کتابداران مورد بررسی پیشنهادهایی ارائه می‌گردد.

### ۱-۳. اهمیت و ضرورت پژوهش

کتابخانه‌ها عمده‌ترین مراکز اشاعه‌ی دانش هستند. از دیرباز مهم‌ترین کارکردهای کتابخانه‌ها تقویت دانش و سرمایه‌های فکری با بهره‌گیری از منابع موجود بوده است. این منابع نه تنها شامل منابع اطلاعاتی، بلکه شامل نیروهای فکری و منابع انسانی نیز می‌باشند که لازم است با به‌کارگیری شیوه‌های صحیح، شناسایی شوند و به گونه‌ای سازمان‌یافته، مورد بهره‌برداری قرار گیرند. در سال‌های اخیر توجه به دانش و تجارب منابع انسانی کتابخانه‌ها در جهت توسعه‌ی خدمات و سوددهی هر چه بیشتر این نهادها فزونی یافته است. لذا ضروری است تا سرمایه‌گذاری‌های لازم در این زمینه انجام و بسترهای لازم برای توسعه و مدیریت دانش نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌ها مهیا شود.

نظام‌های مدیریت دانش بایستی ویژگی‌های خاص منابع انسانی را مورد توجه قرار دهند و سعی کنند که یک درک عمیق از این منابع به دست آورند که این فهم می‌تواند شامل نقش فرد در سازمان، علایق و انگیزه‌ها و نحوه‌ی انجام وظایف توسط او باشد. هر چه نظام‌های مدیریت دانش از ویژگی‌های فردی منابع انسانی آگاهی بیشتری داشته باشند قادر خواهند بود که از دانش افراد بیشتر استفاده کنند. عملکرد شغلی و نحوه‌ی انجام وظایف در سازمان یکی از ویژگی‌های فردی است که ضروری است در سازمان‌هایی هم‌چون کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی قرار گیرد. امروزه دانش کارکنان در حکم یکی از پایه‌های ضروری هدایت سازمان محسوب می‌شود. کتابخانه‌ها نیز در کنار سازمان‌های پویا از این امر جدا نیستند. مستندسازی و به اشتراک‌گذاری دانش کتابداران یک کتابخانه می‌تواند در رسیدن کتابخانه به اهدافش نقش داشته باشد.

کتابخانه‌های عمومی به عنوان نهادهایی اجتماعی، از جمله مراکزی‌اند که با اقشار مختلف جامعه با فرهنگ‌ها و گروه‌های نژادی متفاوت در ارتباط هستند. به این دلیل تعاملات میان فرهنگی از ویژگی‌های کار در چنین کتابخانه‌هایی است. به نسبتی که بر جمعیت و تنوع فرهنگی آن افزوده می‌شود نیازهای فکری افراد نیز متنوع‌تر می‌شوند. یکی از نهادهایی که پاسخ‌گوی این نیازهای فکری است کتابخانه‌ی عمومی است. تنوع فرهنگی اعضا می‌تواند بر تمام عملکردهای یک کتابخانه از مجموعه‌گستری گرفته تا مدیریت و خدمات تأثیرگذار باشد. بخش‌های خدمات رودررو که بر عهده‌ی کتابداران است بیش‌ترین تعامل را با کاربرانی از فرهنگ‌های متنوع دارد و در نتیجه بیشتر تحت تأثیر پیامدهای ناشی از تفاوت‌های فرهنگی بین کتابداران و کاربران قرار می‌گیرد. هوش فرهنگی به کتابداران کمک خواهد کرد که با درک سریع و صحیح مؤلفه‌های فرهنگی مختلف، رفتاری متناسب با این موقعیت‌ها از خود بروز دهند. امروزه می‌توان هوش فرهنگی را یک مزیت رقابتی برای کتابخانه‌ها دانست. مدیران و کتابداران کتابخانه‌هایی که ارزش راهبردی هوش فرهنگی را درک کنند، می‌توانند از تفاوت‌ها و تنوع در جهت ایجاد مزیت رقابتی و برتری در جذب اعضا استفاده کنند.

استان خوزستان به دلیل شرایط جغرافیایی و وجود منابعی هم چون نفت و گاز جزء استان‌های مهاجرپذیر کشور محسوب می‌شود. وجود اقوامی مانند لر، بختیاری، عرب و قشقایی و هم‌چنین خرده‌فرهنگ‌های دیگری مانند شوشتری، دزفولی و غیره بر تنوع قومی، نژادی و فرهنگی این استان می‌افزاید. بی‌تردید این تنوع فرهنگی به نهادهای اجتماعی و عام‌المنفعه که در خدمت چنین جامعه‌ای هستند نیز کشیده می‌شود. همکاران و متقاضیانی با زمینه‌های فرهنگی متنوع می‌توانند بر نحوه‌ی عملکرد و خدمت‌رسانی در یک سازمان تأثیرگذار باشند. کتابخانه‌های عمومی نیز در این استان از این پراکندگی فرهنگی در بین کارمندان و هم‌چنین استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه، مستثنی نیستند. از این رو بررسی عوامل مرتبط با تنوع فرهنگی در این نهادها، ضروری به نظر می‌رسد.

با توجه به مطالب فوق‌الذکر اهمیت و ضرورت انجام چنین پژوهشی در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان احساس می‌شود. هم‌چنین کمبود پژوهش‌های انجام‌شده در هر یک از حوزه‌های مورد بحث در این پژوهش در کتابخانه‌های عمومی، که طی جست‌وجوهای به عمل آمده بر پژوهشگر محرز شد، ضرورت انجام چنین پژوهشی در جامعه‌ی مذکور را دو چندان می‌نماید. امید است با استفاده از نتایج این پژوهش، نقاط قوت و ضعف احتمالی کتابداران مورد بررسی در دو حیطه‌ی مدیریت دانش و هوش فرهنگی و هم‌چنین رابطه‌ی این دو حوزه با عملکرد شغلی این کتابداران مشخص و پیشنهادهایی جهت ارتقاء عملکرد این کتابداران برای سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با کتابخانه‌های عمومی این استان ارائه شود.

#### ۱-۴. اهداف پژوهش

##### ۱-۴-۱. هدف اصلی

هدف اصلی از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی بین مدیریت دانش و هوش فرهنگی با عملکرد شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است، تا در صورت وجود چنین رابطه‌ای راهکارهایی در جهت تقویت متغیرهای مذکور و هم‌چنین مؤلفه‌های آن‌ها در جامعه‌ی مورد بررسی ارائه شود.



## ۱-۴-۲. اهداف ویژه

اهداف ویژه‌ی این پژوهش شامل موارد زیر است که به تفکیک برای مؤلفه‌های مدیریت دانش و هوش فرهنگی ارائه شده‌اند.

## ۱. مدیریت دانش

- ۱-۱. تعیین رابطه‌ی بین مؤلفه‌ی خلق دانش با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان.
- ۲-۱. تعیین رابطه‌ی بین مؤلفه‌ی ذخیره‌ی دانش با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان.
- ۳-۱. تعیین رابطه‌ی بین مؤلفه‌ی نشر دانش با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان.
- ۴-۱. تعیین رابطه‌ی بین مؤلفه‌ی به‌کارگیری دانش با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان.

## ۲. هوش فرهنگی

- ۱-۲. تعیین رابطه‌ی بین مؤلفه‌ی فراشناختی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان.
- ۲-۲. تعیین رابطه‌ی بین مؤلفه‌ی شناختی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان.
- ۳-۲. تعیین رابطه‌ی بین مؤلفه‌ی انگیزشی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان.
- ۴-۲. تعیین رابطه‌ی بین مؤلفه‌ی رفتاری با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان.

## ۵-۱. فرضیه‌های پژوهش

## ۱-۵-۱. فرضیه‌ی کلی

بین مدیریت دانش و هوش فرهنگی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه وجود دارد.

## ۲-۵-۱. فرضیه‌های فرعی

## ۱. مدیریت دانش

۱-۱. بین مؤلفه‌ی خلق دانش با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه وجود دارد.

۲-۱. بین مؤلفه‌ی ذخیره‌ی دانش با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه وجود دارد.

۳-۱. بین مؤلفه‌ی نشر دانش با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه وجود دارد.

۴-۱. بین مؤلفه‌ی به‌کارگیری دانش با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه وجود دارد.

## ۲. هوش فرهنگی

۱-۲. بین مؤلفه‌ی فراشناختی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه وجود دارد.

۲-۲. بین مؤلفه‌ی شناختی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه وجود دارد.

۳-۲. بین مؤلفه‌ی انگیزشی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه وجود دارد.

۴-۲. بین مؤلفه‌ی رفتاری با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه وجود دارد.

### ۱-۶. تعاریف عملیاتی

مدیریت دانش: از آنجایی که هدف پژوهش حاضر بررسی مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن در وضعیت موجود است، منظور از مدیریت دانش، میانگین نمره‌های پاسخ‌های جامعه‌ی آماری به پرسشنامه‌ی مدیریت دانش در مقیاس پنج درجه‌ای طیف لیکرت است.

هوش فرهنگی: در این پژوهش هوش فرهنگی به توانایی و قابلیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان برای برقراری ارتباط و تطبیق مستمر با اعضای از فرهنگ‌های مختلف اشاره دارد، که به وسیله‌ی پرسشنامه‌ی هوش فرهنگی در مقیاس هفت درجه‌ای طیف لیکرت اندازه‌گیری می‌شود.

عملکرد شغلی: در این پژوهش منظور از عملکرد شغلی، فعالیت‌هایی است که کتابداران در راستای انجام وظایف خود در این کتابخانه‌ها انجام می‌دهند که به وسیله‌ی پرسشنامه‌ی فرج‌پهلوی، نوشن‌فرد و حسن‌زاده (۱۳۹۱) در یک طیف پنج درجه‌ای لیکرت سنجیده شده است.

کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان: منظور از کتابخانه‌های عمومی در این پژوهش تمامی کتابخانه‌های عمومی فعال در استان خوزستان است.

کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان<sup>۱</sup>: در پژوهش حاضر، شامل تمامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است.

<sup>۱</sup> . از این به بعد به جای استفاده از عبارت طولانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از کلمه‌ی کتابداران استفاده شده است.

فصل دوم:

مبانی نظری و پیشینه‌ی پژوهش