

Maturity Level of Knowledge Management in the National Library and Archives of Iran (NLAI) based on KMMM Model

R. Karimi¹ | F. Abbasi²

Received: 11, June 2019

Accepted: 12, Aug. 2019

Purpose: Knowledge management maturity is measured based on Siemens model and solutions for improvement are recommended.

Methodology: 100 NLAI employees evaluated the stage of the organization's maturity for KM by responding to a researcher-made questionnaire.

Findings: All of the components of knowledge management maturity except education and training were below the average. Education and training was at level five. The components of leadership, culture, and information technology were at level two, whereas the components of rewards and incentives, recording employees' experiences, application of knowledge, staffs' skills and management are at level one. Access to knowledge and experiences has not been implemented in the organization. Overall maturity was at level one.

DOI: 10.30484/nastinfo.2019.2328

1. Assistant Professor, Knowledge and Information Science, Qom University (Corresponding author), karimirez@gmail.com
2. MA Student, Knowledge and Information Science, Qom University, fatemeh.abasi1393@gmail.com

Keywords:

Knowledge management maturity, National Library & Archives of Iran, Siemens model

سنجش سطح بلوغ مدیریت دانش در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران براساس مدل زیمنس

رضا کریمی^۱ | فاطمه عباسی^۲

دریافت: ۹۸/۰۳/۲۲ پذیرش: ۹۸/۰۵/۲۲

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه قم
(نویسنده مسئول) karimirez@gmail.com
۲. دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی،
دانشگاه قم fatemeh.abasi1393@gmail.com

هدف: ارائه راهکار برای ارتقای مدیریت دانش از راه سنجش سطح بلوغ آن مدل براساس مدل زیمنس.
روش‌شناسی: داده‌ها با پرسشنامه پژوهشگرساخته‌ای گردآوری شد که نمونه هدفمند ۱۰۰ نفره از کارکنان سازمان آن را پرکردند.
یافته‌ها: همه مؤلفه‌های بلوغ مدیریت دانش به‌غیر از مؤلفه «تعلیم و آموزش» پایین‌تر از حد متوسط یافته شد. بلوغ مدیریت دانش در سازمان در سطح یک قرار دارد.
نتیجه‌گیری: مؤلفه‌های بلوغ مدیریت دانش براساس دیدگاه کارشناسان ارزیابی و راهکارهایی برای ارتقای آن ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها

بلوغ مدیریت دانش، سازمان اسناد و کتابخانه ملی، مدل زیمنس

مقدمه

پیاپیاده‌سازی مدیریت دانش به تغییرات هدفمند در فرایندها، زیرساخت‌ها و فرهنگ سازمانی نیاز دارد. از این مراحل به بلوغ مدیریت دانش تعبیر می‌شود. برای سنجش بلوغ مدیریت دانش، سطوحی تعریف کرده‌اند. توضیح آنکه مدیریت دانش می‌تواند از تلاش‌های موقت، پراکنده و بدون هدف شروع شود، سپس با تعهد مدیران ارتقاء یابد. در مرحله بعد، فرایندهای استاندارد برای مدیریت دانش تعریف شود و بر بهبود آن تلاش ورزند. پس از آن، اقدامات ارزیابی و منطبق بر اهداف سازمان تقویت و اصلاح شود. در بالاترین سطح بلوغ، ابتکارات مدیریت دانش با اهداف سازمان یکپارچه می‌شود (Ehms & Langen, 2002).

در این پژوهش، برپایه استانداردهای جهانی و مقتضیات سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران (از این به بعد: سازمان) مدلی در دو بُعد برای سنجش بلوغ مدیریت دانش ارائه می‌شود. بُعد اول شامل رهبری، فرهنگ، فناوری اطلاعات، پاداش‌ها و مشوق‌ها، آموزش و تعلیم، دسترسی دانش و تجربیات، ثبت تجارب کارکنان، کاربرد دانش، مهارت کارکنان، و مدیریت سازمان است. بُعد دیگر پنج سطح بلوغ است. با استفاده از این مدل می‌توان وضعیت سازمان را به لحاظ مدیریت دانش به تفکیک فازهای مختلف نشان داد. شاخص‌های نیازمند بهبود، شناسایی می‌شود و پیشنهاداتی درخصوص اولویت‌بندی مناسب شاخص‌ها و عوامل برای بهبود آنها در سازمان ارائه می‌دهد و همچنین قابلیت‌های سازمان برای به‌کارگیری مؤثر مدیریت دانش در هر فاز را بررسی و به سازمان کمک می‌کند خود را برای اجرای موفق مدیریت دانش یا ادامه راه آماده سازد.

بررسی پژوهش‌های پیشین حاکی از آن است که با وجود سنجش متغیرهای بلوغ مدیریت دانش براساس نیاز سازمان‌ها، ویژگی‌های مشتری در آنها دیده می‌شود. در این پژوهش‌ها به متغیرهایی مانند رهبری، فرهنگ، و فناوری اطلاعات بیش از سایر متغیرها توجه شده است. (حسنقلی‌پور، عابدی‌جعفری، و خطیبیان، ۱۳۸۸؛ غفاری، زنجیردار، و حقدادی، ۱۳۸۸؛ هاشم‌پور، ۱۳۸۹؛ حسینی، ۱۳۹۰؛ محمدی‌استانی، شعبانی، و رجایی‌پور، ۱۳۹۰؛ پارسائیان و ریاحی‌نیا، ۱۳۹۳؛ محمودی، ۱۳۹۴؛ زارعی و بابایی سلیمانلو، ۱۳۹۴؛ خدیور و عباسی، ۱۳۹۵؛ سپهر، بزرگی، و مردمی، ۱۳۹۶؛ شفیع‌ی، مرادی، و احمدی، ۱۳۹۷؛ Arias-Pérez & Durango-Yepes, 2017; Wijetunge, 2017; Chang, Hung, Yen, & Tseng, 2009; Pee & Kankanhalli, 2009). توجه به این ویژگی‌ها در هنگام سنجش بلوغ مدیریت دانش در کتابخانه‌ها ضروری است.

در پژوهش حاضر، رهبری، فرهنگ، فناوری اطلاعات، پاداش‌ها و مشوق‌ها، آموزش و تعلیم، دسترسی دانش و تجربیات، ثبت تجارب کارکنان، کاربرد دانش، مهارت کارکنان، و مدیریت سازمان به‌منزله مؤلفه‌های مدیریت دانش برای پاسخ به دو پرسش زیر به‌کار رفته است:

- سازمان اسناد و کتابخانه ملی با توجه به مدل زیمنس در چه سطحی از بلوغ مدیریت دانش قرار دارد؟
- از دیدگاه کارشناسان کتابخانه کدامیک از مؤلفه‌های بلوغ مدیریت دانش در کتابخانه ملی بیشتر اولویت دارد؟

روش‌شناسی

برای این پیمایش ابتدا متغیرهای مدیریت دانش جمع‌آوری شد. سپس با استفاده از روش مقایسه زوجی، پرسشنامه در اختیار ۸ نفر خبره در زمینه مدیریت دانش قرار گرفت. پرسشنامه‌ها با استفاده از روش AHP و از طریق نرم‌افزار اکسپرت چویس تحلیل شد (جدول ۱).

جدول ۱. وزن متغیرهای مدیریت دانش متناسب با کتابخانه ملی

رتبه	متغیر	نمره	رتبه	متغیر	نمره
۱	رهبری	۱۹۴	۸	کاربرد دانش	۱۲۲
۲	مهارت کارکنان	۱۵۸	۹	دسترسی به دانش و تجربیات	۱۰۸
۳	پاداش‌ها و مشوق‌ها	۱۴۳	۱۰	مدیریت سازمان	۸۵
۴	تعلیم و آموزش	۱۴۱	۱۱	مستندسازی	۷۰
۵	ثبت تجارب کارکنان	۱۳۶	۱۲	استراتژی سازمانی	۶۴
۶	فرهنگ	۱۳۱	۱۳	فرایند سازمانی	۵۴
۷	فناوری	۱۲۶	۱۴	محیط	۵۴

براساس امتیاز به‌دست‌آمده، ۱۰ متغیر اول به‌عنوان مؤلفه‌های اصلی انتخاب شد. سپس براساس نظر خبرگان، سطوح مدیریت دانش متغیرهای انتخاب‌شده تعیین شد. خبرگان مدیریت دانش به‌شیوه نمونه‌گیری قضاوتی هدفمند و غیر تصادفی براساس میزان دانش و تخصص انتخاب شدند.

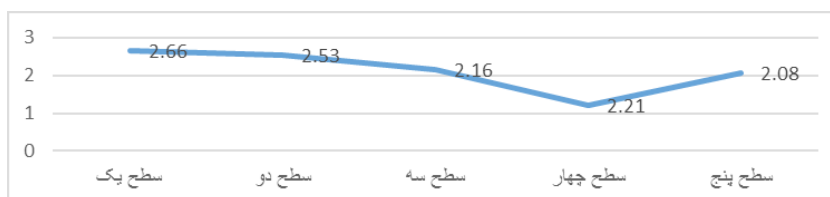
با یک پرسشنامه پژوهشگرساخته ۱۰ عامل اصلی با ۶۹ گویه ارزیابی شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۷ به‌دست آمد. استادان دانشگاه

و کارشناسان کتابخانه ملی اعتبار محتوایی پرسشنامه را تأیید کردند. با صلاح دید کارشناسان کتابخانه ملی ۱۰۰ تن از کارشناسان از واحدهای ریاست، معاونت کتابخانه ملی، معاونت اسناد ملی، معاونت پژوهش و منابع دیجیتال، و معاونت توسعه مدیریت به صورت قضاوتی انتخاب شدند. ۷۵ نفر از ایشان به پرسشنامه پاسخ دادند. برای تعیین سطوح و اولویت بندی هریک از مؤلفه‌ها از آزمون T تک‌نمونه‌ای و فریدمن در SPSS استفاده شد.

یافته‌ها

از ۷۵ پاسخ‌گو (نرخ پاسخ‌گویی ۷۵ درصد)، ۶۸ درصد زن و ۳۲ درصد مرد هستند. بیشتر پاسخ‌گویان ۷۱/۹ درصد به گروه سنی ۳۰ تا ۵۰ سال تعلق دارند. بیش از ۶۴/۳ درصد پاسخ‌گویان مدرک بالاتر از کارشناسی دارند. با توجه به پاسخ‌های افراد اگر عدد به دست آمده بین ۱-۲/۳۳ باشد شاخص مدنظر در سطح ضعیف قرار دارد و اگر میانگین متغیر مدنظر بین ۲/۳۳-۳/۶۶ باشد شاخص مدنظر در سطح متوسط و همچنین اگر عدد به دست آمده بین ۳/۶۶-۵ باشد شاخص مدنظر در سطح مطلوب قرار دارد.

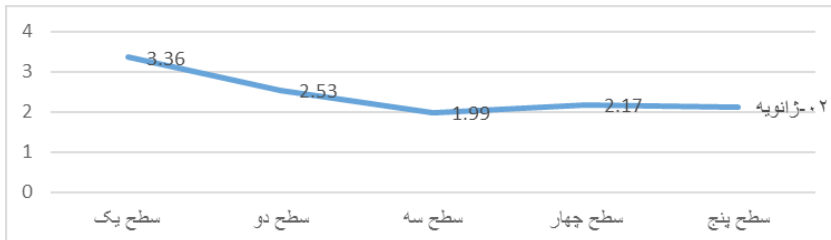
• وضعیت مؤلفه رهبری در سازمان براساس سطوح پنجگانه مدل زیمنس



نمودار ۱. نتیجه آزمون مقایسه میانگین برای متغیر رهبری

با توجه به میانگین دیده شده، پاسخ‌گویان بر این باور بودند که سطح‌های یک و دو رهبری در سازمان در سطح متوسط و سطح‌های ۳، ۴، و ۵ رهبری در سطح ضعیفی هستند.

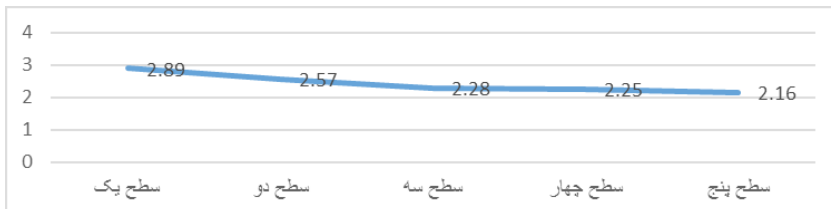
• وضعیت مؤلفه فرهنگ در سازمان براساس سطوح پنجگانه مدل زیمنس



نمودار ۲. نتیجه آزمون مقایسه میانگین برای متغیر فرهنگ

با توجه به میانگین دیده‌شده، پاسخ‌گویان بر این باور بودند که سطح‌های یک و دو فرهنگ در سازمان در سطح متوسط و سطح‌های ۳، ۴، و ۵ فرهنگ در سطح ضعیفی هستند.

• وضعیت مؤلفه فناوری اطلاعات در سازمان براساس سطوح پنجگانه مدل زیمنس



نمودار ۳. نتیجه آزمون مقایسه میانگین برای متغیر فناوری اطلاعات

با توجه به میانگین دیده‌شده، پاسخ‌گویان بر این باور بودند که سطح‌های یک و دو فناوری اطلاعات در سازمان در سطح متوسط و سطح‌های ۳، ۴، و ۵ فناوری اطلاعات در سطح ضعیفی هستند.

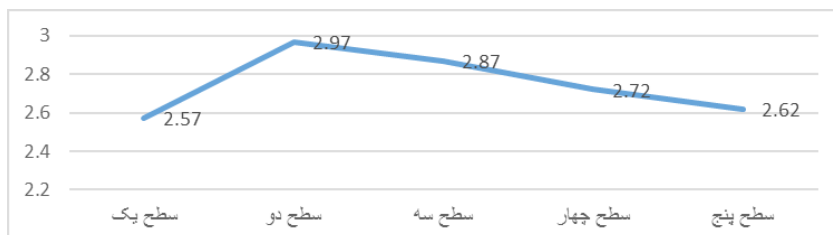
- وضعیت مؤلفه پاداش‌ها و مشوق‌ها در سازمان براساس سطوح پنجگانه مدل زیمنس



نمودار ۴. نتیجه آزمون مقایسه میانگین برای متغیر پاداش‌ها و مشوق‌ها

با توجه به میانگین دیده‌شده، پاسخ‌گویان بر این باور بودند که پاداش‌ها و مشوق‌ها در سازمان در سطح متوسط و سطح‌های ۲، ۳، ۴، و ۵ پاداش‌ها و مشوق‌ها در سطح ضعیفی هستند.

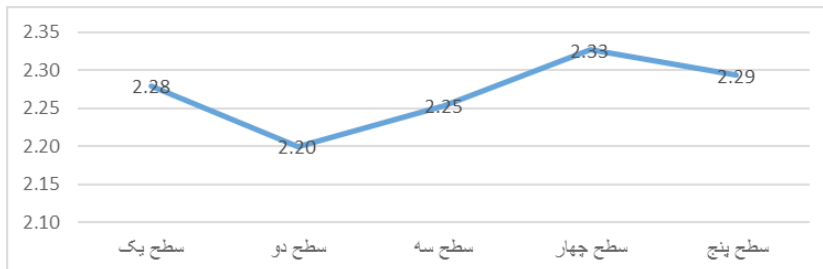
- وضعیت مؤلفه تعلیم و آموزش در سازمان براساس سطوح پنجگانه مدل زیمنس



نمودار ۵. نتیجه آزمون مقایسه میانگین برای متغیر تعلیم و آموزش

با توجه به میانگین دیده‌شده، پاسخ‌گویان بر این باور بودند که تمامی سطوح متغیر تعلیم و آموزش در سطح متوسط هستند.

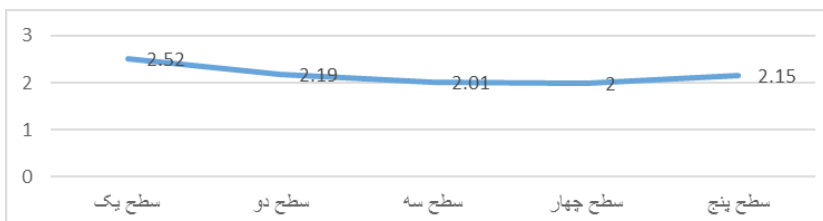
• وضعیت مؤلفه دسترسی به دانش و تجربیات در سازمان براساس سطوح پنجگانه مدل زیمنس



نمودار ۶. نتیجه آزمون مقایسه میانگین برای متغیر دسترسی به دانش و تجربیات

با توجه به میانگین دیده شده، پاسخ گویان بر این باور بودند که تمامی سطوح متغیر دسترسی به دانش و تجربیات در سطح ضعیف هستند.

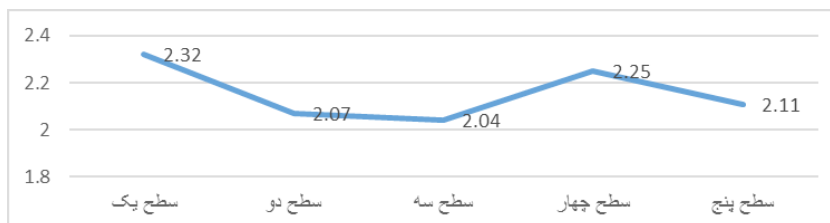
• وضعیت مؤلفه ثبت تجارب کارکنان در سازمان براساس سطوح پنجگانه مدل زیمنس



نمودار ۷. نتیجه آزمون مقایسه میانگین برای متغیر ثبت تجارب کارکنان

با توجه به میانگین دیده شده، پاسخ گویان بر این باور بودند که سطح یک ثبت تجارب کارکنان در سازمان در سطح متوسط و سطح های ۲، ۳، ۴، و ۵ ثبت تجارب کارکنان در سطح ضعیفی هستند.

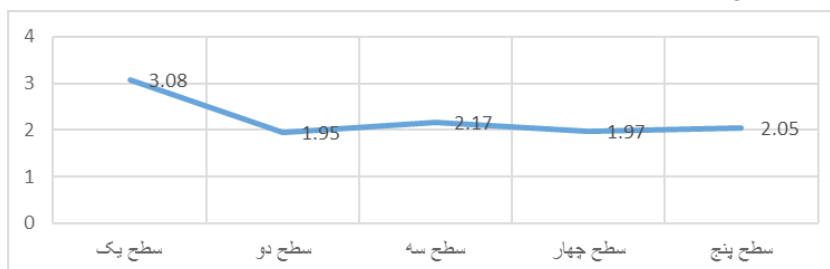
• وضعیت مؤلفه کاربرد دانش در سازمان براساس سطوح پنجگانه مدل زیمنس



نمودار ۸. نتیجه آزمون مقایسه میانگین برای متغیر کاربرد دانش

با توجه به میانگین دیده شده، پاسخ‌گویان بر این باور بودند که سطح یک کاربرد دانش در سازمان در سطح متوسط و سطح‌های ۲، ۳، ۴، و ۵ کاربرد دانش در سطح ضعیفی هستند.

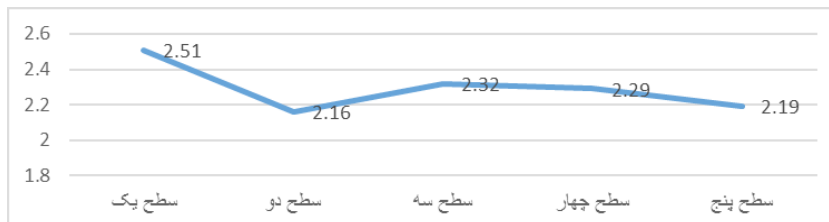
• وضعیت مؤلفه مهارت کارکنان در سازمان براساس سطوح پنجگانه مدل زیمنس



نمودار ۹. نتیجه آزمون مقایسه میانگین برای متغیر مهارت کارکنان

با توجه به میانگین دیده‌شده، پاسخ‌گویان بر این باور بودند که سطح یک مهارت کارکنان در سازمان در سطح متوسط و سطح‌های ۲، ۳، ۴، و ۵ مهارت کارکنان در سطح ضعیفی هستند.

• وضعیت مؤلفه مدیریت سازمان در سازمان براساس سطوح پنجگانه مدل زیمنس



نمودار ۱۰. نتیجه آزمون مقایسه میانگین برای متغیر مدیریت سازمان

با توجه به میانگین دیده‌شده، پاسخ‌گویان بر این باور بودند که سطح یک مدیریت سازمان در سازمان در سطح متوسط و سطح‌های ۲، ۳، ۴، و ۵ مدیریت سازمان در سطح ضعیفی هستند.

با توجه به وضعیت هرکدام از مؤلفه‌های بلوغ مدیریت دانش در سازمان اسناد و کتابخانه ملی، یافته‌های جدول ۲ سطح سازمان اسناد و کتابخانه ملی را از نظر بلوغ مدیریت دانش نشان می‌دهد.

جدول ۲. نتیجه آزمون میانگین کل سطوح

متغیر	سطح یک	سطح دو	سطح سه	سطح چهار	سطح پنج	میانگین
رهبری	۲/۶۶	۲/۵۳	۲/۱۶	۲/۲۱	۲/۰۸	۲/۳۲
فرهنگ	۳/۳۶	۲/۵۳	۱/۹۹	۲/۱۷	۲/۱۱	۲/۴۳
فناوری اطلاعات	۲/۸۹	۲/۵۷	۲/۲۸	۲/۲۵	۲/۱۶	۲/۴۳
پاداش‌ها و مشوق‌ها	۲/۶۴	۲/۱۱	۱/۹۶	۲/۰۴	۲/۲۱	۲/۱۹
تعلیم و آموزش	۲/۵۷	۲/۹۷	۲/۸۷	۲/۷۲	۲/۶۲	۲/۷۵
دسترسی به دانش و تجارب	۲/۲۸	۲/۲۰	۲/۲۵	۲/۳۳	۲/۲۹	۲/۲۷
ثبت تجارب کارکنان	۲/۵۲	۲/۱۹	۲/۰۱	۲	۲/۱۵	۲/۱۷
کاربرد دانش	۲/۳۲	۲/۰۷	۲/۰۴	۲/۲۵	۲/۱۱	۲/۱۶
مهارت کارکنان	۳/۰۸	۱/۹۵	۲/۱۷	۱/۹۷	۲/۰۵	۲/۲۴
مدیریت سازمان	۲/۵۱	۲/۱۶	۲/۳۲	۲/۲۹	۲/۱۹	۲/۲۹
جمع کل سطوح	۲۶/۷۳	۲۳/۲۸	۲۱/۸۷	۲۰/۹۴	۲۱/۹۷	
میانگین کل سطوح	۲/۶۷	۲/۳۲	۲/۱۷	۲/۰۹	۲/۱۹	

نتیجه آزمون بلوغ مدیریت دانش در کتابخانه ملی نشان داد سطح یک در همه متغیرها به استثناء کاربرد دانش و دسترسی به دانش و تجارب متوسط است. همچنین، سطح دو در متغیرهای رهبری، فرهنگ، فناوری اطلاعات، و تعلیم و آموزش در سطح ضعیفی قرار دارد و در سایر متغیرها متوسط است؛ اما در سطح‌های ۳، ۴، و ۵ به استثناء متغیر تعلیم و آموزش همه متغیرها در سطح ضعیفی قرار دارند. برای دست‌یافتن به رتبه‌بندی مؤلفه‌های بلوغ مدیریت دانش و اینکه کدام یک از مؤلفه‌ها برای سازمان اولویت دارد از آزمون فریدمن استفاده شد (جدول ۳).

جدول ۳. آزمون رتبه‌بندی فریدمن به منظور تعیین اولویت مؤلفه‌های بلوغ مدیریت دانش در کتابخانه ملی

رتبه‌ها			
مؤلفه‌ها	میانگین رتبه‌ای	آماره آزمون فریدمن	مقدار احتمال آزمون
تعلیم و آموزش	۸/۴۷	۱۲۹/۹۴۵	۰/۰۰۰
فرهنگ	۶/۵۹		
فناوری اطلاعات	۶/۲۱		
رهبری	۵/۶۱		
مدیریت سازمان	۵/۲۷		
دسترسی به دانش و تجارب	۵/۰۷		
مهارت کارکنان	۴/۸۹		
ثبت تجارب کارکنان	۴/۴۳		
پاداش‌ها و مشوق‌ها	۴/۲۴		
کاربرد دانش	۴/۲۱		

مقدار احتمال آزمون در جدول ۳ کمتر از مقدار ۰/۰۵ محاسبه شد؛ بنابراین وجود اختلاف بین میانگین رتبه‌ای متغیرها معنادار و رتبه‌بندی معتبر است. مؤلفه‌های تعلیم و آموزش، فرهنگ، و فناوری اطلاعات مهم‌ترین مؤلفه‌ها در بلوغ مدیریت دانش کتابخانه ملی است.

نتیجه‌گیری

کتابخانه ملی به‌طور متوسط در سطح یک مدل انتخاب‌شده قرار دارد. مؤلفه «دسترسی به دانش و تجربیات» و «کاربرد دانش» در تمامی سطوح پایین‌تر از حد متوسط قرار

دارند. این نشان می‌دهد این دو متغیر در سازمان پیاده‌سازی نشده است. مؤلفه‌های «رهبری»، «پاداش‌ها و مشوق‌ها»، «ثبت تجارب کارکنان»، «مهارت کارکنان»، و «مدیریت سازمان» در سطح یک قرار دارند و بقیه سطوح آنها پایین‌تر از حد متوسط و در سطح یک بلوغ قرار دارند و سطوح دیگر در سازمان پیاده‌سازی نشده است. مؤلفه «فناوری اطلاعات» در سطح دو قرار داشت. فقط متغیر «تعلیم و آموزش» است که تمامی سطوح آن بالاتر از حد متوسط قرار داشت. می‌توان گفت تمامی سطوح آن در حد متوسط در سازمان پیاده‌سازی شده است.

یافته‌های پژوهش حاضر همچون یافته‌های بسیاری از بررسی‌های مشابه (غفاری و همکاران، ۱۳۸۸؛ اولیایی ۱۳۸۹، سهرابی، رئیسی‌وانایی، و علیدوستی، ۱۳۸۹؛ محمدی‌استانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ حاجی‌حیدری و عمویی‌اوجاکی، ۱۳۹۲؛ Kiani Dehkordi, Samimi, Alivand, & Afarideh Sani, 2017; Wijetunge, 2017) نشان می‌دهد سازمان نیز در سطوح ابتدایی بلوغ مدیریت دانش قرار دارد.

توصیه می‌شود با ایجاد زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری، مدیریت دانش سرعت یابد. در متغیر «رهبری» لازم است فرایندی برای شناسایی افراد شایسته و تفویض اختیار به آنها شکل گیرد. همچنین، برای سوق‌دادن افراد به کسب دانش جدید و کاربرد آن برای اهداف کتابخانه ملی و مدیریت صحیح تغییرات در سازمان تلاش شود. در متغیر «فرهنگ» باید ساختار سازمانی مناسب برای اشتراک دانش و شکل‌گیری همکاری نهادینه میان تیم‌ها در رابطه با اشتراک دانش در کتابخانه ملی فراهم شود و شرایط لازم برای تعاملات دوستانه با کارمندان باتجربه برای تبادل تجربیات، جهت اشتراک دانش به دور از فشارهای کاری ایجاد شود.

در متغیر «فناوری اطلاعات» سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات انجام شود. نرم‌افزار مدیریت دانش مناسب با نیازهای کارکنان، سیستم‌های خبره کشف دانش از مستندات و تصمیم‌یار استقرار یابد و زمینه نهادینه‌شدن سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری فراهم شود. در متغیر «مدیریت سازمان» فرایندی برای افزایش انگیزش کارکنان از طریق کمک به آنان در دستیابی به اهداف شغلی، تحصیلات بالاتر، ارتقای شغلی، و کسب نظرات آنها ایجاد شود، به متخصصان تفویض اختیار شود و فرایند سازمانی براساس چهارچوب مدیریت دانش فراهم شود.

در متغیر «پاداش‌ها و مشوق‌ها» ایجاد سازوکار مدوئی مبتنی بر فعالیت‌های دانشی (از قبیل خلاقیت و نوآوری و اشتراک دانش) برای ارزشیابی عملکرد و حقوق و مزایای شغلی از طریق ایجاد آیین‌نامه‌ها و قوانین سازمانی ایجاد شود. در متغیر

«دسترسی به دانش و تجربیات» فرایندی رسمی برای تلخیص و دسترسی آسان به اشتراک درس آموخته‌ها و توسعه دانش‌های کلیدی و جدید به کارکنان ایجاد شود. در متغیر «کاربرد دانش» در هنگام تصمیم‌گیری به یافته‌های پژوهش توجه شود. ساختار سازمانی برای مرور و به‌کارگیری دانش مضبوط و به‌کارگیری دانش حاصل از کار تیمی در همه سطوح پایین تا بالای سازمان فراهم شود و این افراد تشویق شوند. در متغیر «مهارت کارکنان» نسبت به شناسایی نیازهای آموزشی، توانمندسازی و توسعه مهارت‌های کارکنان دانشور به‌منظور پذیرش و اجرای برخی وظایف و مسئولیت‌های مدیران توجه شود. گزارش‌هایی از پیشرفت و ضعف فعالیت‌ها برای استفاده در داخل سازمان تهیه و فهرست راهنمای دانش جهت شناسایی متخصصان دانش برای آشنایی کارکنان با زمینه‌های مدیریت دانش تهیه شود و ساختاری رسمی جهت استخدام نیروهای دانشی و خلاق و بهره‌برداری از مهارت‌ها و قابلیت‌های انسانی آنها از طریق ایجاد چهارچوب شایستگی ایجاد شود. پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده پیمایش به‌طور کیفی در دوره‌های متوالی انجام شود.

مآخذ

- اولیایی، النوش (۱۳۸۹). *ارائه مدلی برای سنجش بلوغ مدیریت دانش در شرکت‌های توسعه‌دهنده نرم‌افزار*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهراء، تهران.
- پارسائیان، مریم؛ ریاحی‌نیا، نصرت (۱۳۹۳). *سنجش میزان تاثیر عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی*. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۶ (۲)، ۱۹-۳۷.
- زارعی، عاطفه؛ بابایی سلیمانلو، فرشته (۱۳۹۴)، ۲۸ بهمن. *سطح بلوغ مدیریت دانش مشتری در ارتقای کیفیت خدمات‌دهی کتابخانه‌های دانشگاهی تبریز*. مقاله ارائه‌شده در هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت دانش، تهران. بازبایی ۲۳ دی ۱۳۹۸، از https://www.civica.com/Paper-IKMC07-IKMC07_526.html
- حاجی‌حیدری، نسترن؛ عمویی‌اوجاکی، علی (۱۳۹۲). *مدل بلوغ مدیریت دانش مشتری: مطالعه‌ای در بانک‌های ایرانی*. *علوم مدیریت ایران*، ۸ (۳۲)، ۴۷-۷۸.
- حسنتقیپور، طهمورث؛ عابدی‌جعفری، حسن؛ و خطیبیان، ندا (۱۳۸۸). *سنجش سطح بلوغ مدیریت دانش سازمانها از طریق یک مدل بلوغ توسعه یافته مدیریت دانش*. *علوم مدیریت ایران*، ۴ (۱۴)، ۱۲۱-۱۴۹.
- حسینائی، صدیقه (۱۳۹۰). *ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران براساس مدل پایه ساختمان دانش*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه

- علامه طباطبائی، تهران.
- خدایور، آمنه؛ عباسی، فاطمه (۱۳۹۵). ارزیابی بلوغ مدیریت دانش در سبصد شرکت برتر ایرانی. پژوهش‌های نوین در تصمیم‌گیری، ۱ (۳)، ۲۳-۴۱.
- غفاری، سعید؛ زنجیردار، مجید؛ و حقدادی، مریم (۱۳۸۸، آذر). مطالعه راهبردی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اراک. اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی، ۳۵-۴۲.
- سپهر، فرشته؛ بزرگی، اشرف‌السادات؛ و مردمی، سمیه (۱۳۹۶). امکان‌سنجی پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی وزارت نیرو. مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، ۲ (۵)، ۹۳-۱۰۶.
- سهرابی، بابک؛ رئیسی‌وانایی، ایمان؛ و علیدوستی، سیروس (۱۳۸۹). ارائه مدلی کاربردی برای سنجش بلوغ مدیریت دانش در صنعت نرم‌افزار. سیاست علم و فناوری، ۳ (۱)، ۶۱-۸۰.
- شفیعی، سلیمان؛ مرادی، محمود؛ و احمدی، حمید (۱۳۹۷). ارزیابی بلوغ مدیریت دانش براساس چارچوب APO: مطالعه موردی کتابخانه‌های مرکزی و دانشکده‌ای دانشگاه رازی. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۹ (۴)، ۱۴۳-۱۵۵.
- محمدی‌استانی، مرتضی؛ شعبانی، احمد؛ و رجایی‌پور، سعید (۱۳۹۰). امکان‌سنجی و پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان برپایه مدل بکویتز و ویلیامز. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱ (۱)، ۲۳-۴۴.
- محمدی، حسن (۱۳۹۴). بررسی و اولویت بندی عوامل موفقیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی و شهید چمران اهواز. مطالعات دانش‌شناسی، ۱ (۳)، ۶۱-۸۰.
- هاشم‌پور، لیلا (۱۳۸۹). بررسی زیرساخت‌های مدیریت دانش در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهراء، تهران.
- Arias-Pérez, J. E., & Durango-Yepes, C. M. (2015). Exploring knowledge management maturity from functionalist and interpretivist perspectives. *Entramado*, 11 (1), 94-104.
- Chang, M.-Y., Hung, Y.-C., Yen, D. C., & Tseng, P. T. Y. (2009). The research on the critical success factors of knowledge management and classification framework project in the Executive Yuan of Taiwan Government. *Expert Systems with Applications*, 36 (3), 5376-5386.
- Kiani Dehkordi, F., Samimi, M., Alivand, R., & Afarideh Sani, E. (2017). An examination and assessment of knowledge management maturity in Karaj municipality. *Journal of Ecophysiology and Occupational Health*, 17 (1-2), 34-39.
- Ehms, K., & Langen, M. (2002). Holistic development of knowledge management

- with KMMM. Siemens AG, 1-8. Retrieved January 13, 2020, from <https://pdfs.semanticscholar.org/e47e/cda979f2a5b49ef3bfacc910f8f312f060bd.pdf>
- Pee, L. G., & Kankanhalli, A. (2009). A model of organisational knowledge management maturity based on people, process, and technology. *Journal of Information & Knowledge Management*, 8 (2), 79-99.
- Wijetunge, P. (2017). Assessing knowledge management maturity level of a university library: a case study from Sri Lanka. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 1 (3), 349-356.

استناد به این مقاله:

کریمی، رضا؛ عباسی، فاطمه (۱۳۹۸). سنجش سطح بلوغ مدیریت دانش در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران براساس مدل زیمنس. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۰ (۴)، ۷۸-۹۲.