

Prioritizing the Knowledge Management Architecture of Electronic Services for Business in Digital Libraries

Maryam Tahery 

PhD Student of Knowledge and Information Science, Payam Noor University, Iran. Email: Tahery.m1359@gmail.com

Maryam Salami 

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Payam Noor University, Iran. Email: m.salami@pnu.ac.ir

Received: 2023-06-04	Revised: 2023-08-22	Accepted: 2023-12-07	Published: 2023-12-21
Citation: Tahery, M., & Salami, M. (2023). Prioritizing the knowledge management architecture of electronic services for business in digital libraries. <i>Library and Information Science Research</i> , 13(2), 135-152. doi: 10.22067/infosci.2024.82762.1167			

Abstract

Introduction: The present study states that the success in implementing the knowledge management architecture in the field of electronic services for business in digital libraries requires the evaluation of knowledge management in the digital library. For this purpose, the researchers have studied the implementation of digital library research in the form of digital enterprises to set up a link for electronic business such as culture centers in digital and functional form in public libraries of Tehran. Basically, the application of this work is that by first setting up a link in the digital library at the level of public libraries, it is possible to open the door to electronic business, so that researchers can do research in this field and people seek work and creation in entrepreneurship, and in this way, electronic services can be launched in public libraries and these services can be guided through prioritization and knowledge management architecture, and a model and pattern that has been proposed in this research can be opened. and considered the initiator of this work.

Methodology: This research is based on the purpose of an applied-developmental study and based on the method of data collection, it is a descriptive study of the cross-sectional survey type. Also, in this study, a mixed research method (qualitative-quantitative) was used. The data collection tool in the qualitative part was a semi-structured interview, and in the quantitative part, a questionnaire with face validity and with a Likert-type scale. The statistical population in the qualitative section includes 33 experts of digital library managers, who were selected by the purposeful sampling method, which was reached up with 12 interviews. To analyze the data in the qualitative part, the theme analysis method and MaxQDA software were used. Then, using gap analysis and performance analysis, the priority of knowledge management architecture in e-business services was discussed. The quantitative statistical population includes 150 digital users and 50 digital library user experts. The sample size was checked with Morgan's table, Cronbach's alpha and Likert's scale were also used for the questionnaire, and Friedman's test was also used for prioritization. Sampling in quantitative section was done randomly. In order to answer the research questions for the qualitative part, it was done through indirect observation, and after answering the interview questions, it was semi-structured. Basically, the user was allowed to



do it alone and to some extent with an open hand without having any answer to the relevant questions in a restricted manner.

Findings: The research findings show that knowledge management in the digital library is at the initial level of the productivity model in digital libraries. The gap between the performance level and the expected level is wide. But in general, they achieved a meaningful relationship. In the field of electronic services, expectations (importance) are close to perceptions (performance). But in the case of variables such as knowledge management results, knowledge processes, knowledge management architecture, e-business, gaps in requirements and priorities were observed. According to the research obtained in the background section, it needs more understanding and investigation which shows that variables such as electronic business service requirements of digital libraries, the communication chain of knowledge management architecture in digital libraries are needed in this library and should be investigated. It can also be said that the research findings show that knowledge management in the digital library is at the initial level. The gap between the performance level and the expected level is wide. Variables such as electronic business service requirements of digital libraries and communication chain of knowledge management architecture in digital libraries are needed. Basically, the findings of the research include the following:

- Level of knowledge management in digital library: beginner
- Gap between performance and expectations: large
- The need for further investigation in the digital library system: the variables of electronic business service requirements of digital libraries and the communication chain of knowledge management architecture.

Discussion and conclusion: The results of the research showed that the requirements of digital libraries have been raised in the form of a knowledge management architecture for electronic business, and in this context, the model of digital libraries to improve the performance of these services has been expressed in the suggestions section which can be used as a digital company to start a business in digital libraries. Basically, this company is the initiator of other businesses as well as research works in any organization and library, which is good enough to give hope for donation and this work. It is a way to advance the goals of this library and electronic business and entrepreneurship in the digital world. Also, in the section of suggestions for improving and promoting this work, the network method is also mentioned, which is the best way to do electronic work in the virtual world. Also, this method can open the way for ontology and information retrieval in the digital world, and in principle, this way can be suggested for better performance in both specialized and public libraries.

Keywords: Knowledge management architecture, Digital enterprise, Digital library, Electronic services, Business



دسترسی آزاد

پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی

<https://infosci.um.ac.ir>

مقاله پژوهشی



اولویت‌بندی معماری مدیریت دانش خدمات الکترونیک برای کسب‌وکار در کتابخانه‌های دیجیتالی

مریم طاهری

Tahery.m1359@gmail.com. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، ایران.

مریم سلامی

m.salami@pnu.ac.ir. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۳/۱۳	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۵/۳۱	تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۹/۱۶	تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۰۹/۳۰
استناد: طاهری، مریم؛ سلامی، مریم. (۱۴۰۲). اولویت‌بندی معماری مدیریت دانش خدمات الکترونیک برای کسب‌وکار در کتابخانه‌های دیجیتالی. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۳(۲)، ۱۳۵-۱۵۲. doi: 10.22067/infosci.2024.82762.1167			

چکیده

مقدمه: پژوهش حاضر بیانگر این نکته است که موفقیت در پیاده‌سازی معماری مدیریت دانش در حوزه خدمات الکترونیک برای کسب‌وکار در کتابخانه‌های دیجیتالی مستلزم ارزیابی مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتال است. این راهکار شامل ارزیابی مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتال و راه‌اندازی لینک کسب‌وکار الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران است.

روش‌شناسی: این پژوهش بر اساس هدف مطالعه کاربردی و توسعه‌ای است و بر اساس روش گردآوری داده‌ها مطالعه توصیفی از نوع پیمایش مقطعی است. همچنین در این مطالعه از روش پژوهش آمیخته (کیفی و کمی) استفاده شد. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه نیم ساختاریافته و در بخش کمی پرسش‌نامه نیز با اعتبار صوری و طیف لیکرت بود. جامعه آماری در بخش کیفی شامل ۳۳ نفر از کارشناسان مدیران کتابخانه دیجیتال است که با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند که با ۱۲ مصاحبه به توافق نظری رسیده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتال در سطح آغازین قرار دارد. شکاف بین سطح عملکرد و سطح مورد انتظار زیاد است. متغیرهایی از قبیل نیازمندی‌های خدمات الکترونیک کسب‌وکار کتابخانه‌های دیجیتالی و زنجیره ارتباطی معماری مدیریت دانش در کتابخانه‌های دیجیتالی مورد نیاز است. در اصل یافته‌های پژوهش شامل موارد زیر است: سطح مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتال: آغازین؛ شکاف بین عملکرد و انتظارات: زیاد؛ نیاز به بررسی بیشتر در سامانه کتابخانه دیجیتال: متغیرهای نیازمندی‌های خدمات الکترونیک کسب‌وکار کتابخانه‌های دیجیتالی و زنجیره ارتباطی معماری مدیریت دانش.

نتیجه‌گیری: در این پژوهش نیازمندی‌های کتابخانه‌های دیجیتال در قالب معماری مدیریت دانش برای کسب‌وکار الکترونیکی مطرح و در این زمینه مدل کتابخانه‌های دیجیتالی را برای بهبود عملکرد این خدمات بیان شده است؛ که می‌توان به‌عنوان راه‌گشایی برای پیشبرد اهداف این کتابخانه و کسب‌وکار الکترونیکی و کارآفرینی در دنیا مطرح کرد.

کلیدواژه‌ها: معماری مدیریت دانش، بنگاه دیجیتالی، کتابخانه دیجیتال، خدمات الکترونیک، کسب‌وکار

مقدمه

از زمانی که انسان خدمات الکترونیکی را آموخت، توانست از طریق ابزارهای الکترونیکی دانش مورد نیاز خود را انتقال دهد. به عبارتی برای انجام خدمات الکترونیکی نیاز به معماری مدیریت دانش سازمانی است. در اصل از زمانی که کتابخانه‌های دیجیتالی پا به عرصه گذاشتند، ما انسان‌ها توانستیم اطلاعات مورد نیاز خود را بدون نیاز به حضور فیزیکی به صورت مجازی برآورده کنیم. در اصل کتابخانه‌های فیزیکی اولین مراکز اجتماعی دانش زندگی نوین انسان محسوب می‌شوند. با رشد و تکامل کتابخانه‌های دیجیتال، ظهور کسب‌وکارهای دیجیتالی از طریق خدمات الکترونیک در این کتابخانه‌ها به وجود آمدند. برای رفع نیاز خدمات دیجیتالی می‌بایست به ارتقای سطح و کیفیت سازمان‌های اداری و کتابخانه‌های دیجیتالی پرداخت و در آنجا نیز به ایجاد اشتغال و افزایش بهره‌وری دست پیدا کرد. برای این کار تمهید معماری مدیریت دانش برای ایجاد مدیریت دانش درستی در کتابخانه‌های دیجیتال لازم است که آن‌ها را در قالب کسب‌وکار دیجیتالی به وجود آورد (Amini & Bozorgasl, 2023). کشورها و مناطق مختلف جهان، متناسب با شرایط و اولویت‌ها، رویکردها و راهبردهای توسعه دیجیتالی متفاوتی را در پیش گرفته‌اند. از سوی دیگر توسعه معماری مدیریت دانش را می‌توان عاملی در بهبود شرایط کسب‌وکار و خدمات الکترونیکی افراد در جهت استفاده از کتابخانه‌های دیجیتالی دانست (Deepu & Ravi, 2023). پژوهش حاضر با توجه به معماری مدیریت دانش در حوزه اصلی کسب‌وکار در کتابخانه‌های دیجیتال (مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی شهر تهران) است و در این زمینه با پژوهش‌های انجام‌شده از طریق جامعه آماری به بررسی نیازمندی‌های خدمات الکترونیک در کتابخانه دیجیتال و مشکلات کسب‌وکار دیجیتال توسط معماری مدیریت دانش می‌پردازد.

تأثیر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بر کتابخانه‌های دیجیتالی و خدمات کسب‌وکار الکترونیکی از بُعد توسعه قابل بررسی است. ظهور این فناوری‌ها به مثابه فرصتی است که می‌تواند ضمن رفع پیامدهای منفی حاصل از رهیافت‌های انتقال فناوری در دهه‌های اخیر توانمندی‌های زیادی در مواجهه با چالش‌های اساسی توسعه خدمات الکترونیکی ایجاد نمایند. مفهوم بومی‌سازی فناوری بر سازگاری نظام‌های ارتباطی نوین و سنتی تأکید می‌نماید. کاربرد فناوری‌های اطلاعاتی در امور خدمات کسب‌وکار الکترونیکی را می‌توان در قالب معماری مدیریت دانش و توانمندسازی مخاطبین مورد توجه قرار داد. توانمندسازی می‌تواند ابعاد گوناگونی چون ارائه خدمات پایه، آموزش، درآمد، کارایی و عملکرد منابع دانشی داشته باشد و در حقیقت ابزاری برای توسعه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی خدمات کتابخانه دیجیتال است. هدف پژوهش حاضر اولویت‌بندی خدمات الکترونیک برای کتابخانه‌های دیجیتالی (کتابخانه‌های عمومی شهر تهران) است و برای نیل به این هدف سعی شده است که به چگونگی، شرایط و امکانات عینی و ذهنی خدمات الکترونیکی به صورت معماری مدیریت دانش در کتابخانه‌های دیجیتال مورد مطالعه پرداخته شود.

با توجه به مراتب مذکور سؤالات اساسی این پژوهش عبارت‌اند از:

- اولویت‌های خدمات الکترونیک کتابخانه‌های دیجیتال برای معماری مدیریت دانش متناسب با نیازمندی‌های آن‌ها کدام است؟
- مشکلات کسب‌وکار کتابخانه‌های دیجیتالی در بهره‌برداری از خدمات الکترونیکی برای معماری مدیریت دانش دیجیتالی کدام است؟

پیشینه پژوهش

دهواری، ریاحی‌نیا، و محمودی^۱ (۲۰۲۳)، در معماری کتابخانه‌های دیجیتال به مطالعه نقش مراکز خدمات الکترونیکی در فعالیت‌های ترویجی و توسعه کسب‌وکار پرداختند. هدف پژوهش آن‌ها توسعه و بهبود فعالیت‌های ترویجی موردی بوده است. روش پژوهش آن‌ها به صورت پیمایشی سازماندهی شده بود و نمونه مورد بررسی ۱۹۰ نفر از کاربران کتابخانه دیجیتال بودند. روش گردآوری اطلاعات به صورت پرسش‌نامه محقق‌ساخته بود که ضریب اعتبار آن ۰/۹۳۵ گزارش شده است. مهم‌ترین یافته‌های به‌دست‌آمده در پژوهش آن‌ها به این شرح است: ۵۱ درصد کاربران استفاده از خدمات الکترونیکی در نقش بنگاه دیجیتال (کتابخانه‌های دیجیتال) برای به دست آوردن کسب‌وکار نگرش مثبتی نسبت به توسعه معماری مدیریت دانش داشته‌اند. ۶۴/۳ درصد آن‌ها نگرش مثبتی نسبت به ترویج خدمات کسب‌وکار از طریق کتابخانه‌های دیجیتال داشتند. این پژوهش نشان داد، بین نگرش کسانی که از این خدمات استفاده می‌کنند و آن‌هایی که استفاده نمی‌کنند تفاوت معناداری وجود داشته است. خبرگان در مقایسه با کاربران عادی نگرش مثبت‌تری از خود نشان داده‌اند. هرچه عملکرد مرکز کتابخانه‌های دیجیتال بهتر باشد، نگرش کاربران نسبت به نقش کتابخانه‌های دیجیتال در ترویج خدمات الکترونیک به صورت مدیریت یافته (معماری مدیریت دانش) مثبت‌تر است. تحلیل پژوهشگران از یافته‌های به‌دست‌آمده نشان داد مرکز خدمات الکترونیک با معماری مدیریت دانش در این بنگاه دیجیتالی توانسته است به مقدار قابل توجهی در نگرش کاربران و خبرگان مؤثر واقع شود.

امینی و بزرگسل^۲ (۲۰۲۳)، پژوهشی در مورد مزایا، چالش‌ها و روش‌های استفاده از فناوری اطلاعات در بخش خدمات الکترونیک ایران منتشر نمودند. این پژوهش به شیوه کتابخانه‌ای با استفاده از اسناد موجود از طریق شبکه اینترنت منتشر گردیده است. با توجه به نتایجی که از این پژوهش به دست آمده است به پیشرفت روزافزون بنگاه دیجیتال (کتابخانه‌های دیجیتال) و گسترش کاربرد آن در جنبه‌های مختلف زندگی و استفاده از این فناوری در تسهیل و تقویت کسب‌وکار از جمله در بخش معماری مدیریت دانش که امری ضروری بود، پرداخته شده است. کاربران از طریق کتابخانه‌های دیجیتال می‌توانند به

1. Dehvari, Riyahinia & Mahmoudi

2. Amini & Bozorgasl,

استفاده از خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌های دیجیتال بهره‌مند شوند. به طوری که در ایجاد بازار الکترونیکی بهبود فرایندهای مرتبط با منابع اطلاعاتی، بهبود کسب‌وکار، و آموزش‌های ترویج اطلاعات از کتابخانه‌های دیجیتال استفاده نمایند. هم‌اکنون در برخی از کشورها این نوع کتابخانه‌های دیجیتال تأسیس گردیده و در شرف ارائه خدمات به کاربران است. چالش‌هایی که در این زمینه وجود دارد عبارت است از: فقدان شناخت کاربران الکترونیکی در کتابخانه‌های دیجیتال (بنگاه دیجیتال)، ضعف فرهنگ استفاده از قابلیت‌های دولت الکترونیک، و فقدان تجربه کافی کاربران از توانمندی‌های بازار الکترونیک. بنابراین چنانچه دست‌اندرکاران و برنامه‌ریزان به مهار این چالش‌ها بپردازند و مزایای خدمات بنگاه‌های دیجیتال (کتابخانه‌های دیجیتال) را برای کاربران تشریح و تبلیغ نماید. می‌توان امیدوار بود در آینده این مرکز در بهبود توسعه کسب‌وکار دیجیتالی مؤثر واقع شود.

لایهونن و کوکو^۱ (۲۰۲۳)، پژوهشی با عنوان تحلیل زمینه‌های گسترش فناوری‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی در توسعه خدمات الکترونیکی در کتابخانه دیجیتال آمریکا انجام داده‌اند. این مطالعه به شیوه پیمایشی انجام شده است. نمونه آن ۳۵۰ نفر از کاربران و خبرگان استفاده‌کننده از این خدمات الکترونیکی بوده است. پژوهشگران در این پژوهش زیرساخت‌های کاربرد خدمات الکترونیک کسب‌وکار در بنگاه‌های دیجیتالی را بررسی نموده‌اند. مهم‌ترین یافته‌های به دست آمده در این مطالعه به این شرح است: قابلیت‌های کالبدی موجود در کتابخانه‌های دیجیتال به لحاظ اجتماعی، اقتصادی، از نظر کارشناسان، کاربران و استانداردهای موجود برای بهره‌گیری از خدمات الکترونیک مورد تأیید نیست. قابلیت طبیعی در این خدمات الکترونیک مطابق با سطح استانداردها بوده و می‌توان امیدوار بود که از این عامل مثبت برای تسهیل ایجاد کتابخانه‌های دیجیتال استفاده شود. در مجموع در نتایج این پژوهش گزارش شده است: بستر مناسبی برای گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و مدیریت دانش درست در کتابخانه‌های دیجیتالی وجود ندارد. در عین حال کاربران احساس نیاز خود را برای استفاده از این فناوری اعلام داشته‌اند. پژوهشگران در این پژوهش مدلی برای توسعه اطلاعاتی کاربران دیجیتالی خود ارائه نموده‌اند که در سایر کتابخانه‌های دیجیتالی به عنوان آزمایشی قابل اجرا بوده است.

شوت و ولفرت^۲ (۲۰۲۲)، پژوهشی با عنوان ارائه چهارچوبی جهت انتخاب مدل کسب‌وکار الکترونیکی انجام داده‌اند. این پژوهش با هدف شناسایی اجزای مدل‌های کسب‌وکار الکترونیکی، شناسایی پیش‌نیازهای سازمانی و محیطی و تعیین عوامل مؤثر در انتخاب مدل مناسب کسب‌وکار الکترونیکی انجام شده است. این پژوهش به شیوه پیمایشی و تحلیل محتوا صورت گرفته است. در این مطالعه چهارچوب معینی برای کسب‌وکار الکترونیکی پیشنهاد گردیده است. ویژگی‌های مدل آن‌ها عبارت‌اند از سادگی، تعداد مراحل کم، قابلیت اجرا توسط نیروی انسانی کم‌شمار، قابل اجرا بودن در زمان کم و

1. Laihonon & Coco

2. Schott & Wolfert

محدود. با توجه به این ویژگی‌ها، پژوهشگران پیشنهاد کردند علاقه‌مندان مدل مذکور را در کسب‌وکار موردنظر خود به کار گیرند و از مزایای آن بهره‌مند شوند. استفاده از مدل کسب‌وکار الکترونیکی موجب گسترش تجارت و کسب‌وکار می‌شود.

ال ساوی، کریمرگارد، آمسینک و وینتر^۱ (۲۰۲۰)، پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر پذیرفتن بنگاه‌های دیجیتالی در مرکز خدمات الکترونیک برای کسب‌وکار از طریق مدیریت دانش سازمانی در این بنگاه‌ها را انجام دادند. این مطالعه به صورت پیمایشی انجام گرفت. نمونه مورد مطالعه ۲۱۸ نفر و روش تجزیه و تحلیل اطلاعات از طریق تحلیل همبستگی و رگرسیون بود. مهمترین نتایج به دست آمده به این شرح است: ویژگی‌های کاربران از قبیل سن، جنسیت، تحصیلات، و تأهل به میزان یک درصد در پذیرش آن‌ها در استفاده از کاربران دیجیتالی رابطه داشته است. ویژگی‌های تأهل، شیوه زندگی، و شغل اصلی کاربران به میزان یک درصد در استفاده از کسب‌وکارهای خدمات الکترونیکی رابطه داشته است. ویژگی‌های آشنایی و مهارت کاربران نسبت به رایانه به میزان یک درصد در به کار بردن آن‌ها از کتابخانه‌های دیجیتالی در ساختار مدیریت دانش رابطه داشته است. ویژگی‌هایی چون انگیزه خانواده، و تحصیلات سرپرست خانواده در استفاده از فناوری اطلاعات مؤثر بوده است. عوامل محیطی مرتبط با پذیرش کاربران در استفاده از بنگاه دیجیتالی عبارت است از: مرکزیت خدمات الکترونیکی، روش مدیریت دانش، و حمایت دولت از تأسیس و تقویت بنگاه‌های دیجیتالی (کتابخانه دیجیتالی).

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف مطالعه کاربردی و توسعه‌ای است که با هدف اولویت‌بندی معماری مدیریت دانش بر خدمات الکترونیک برای کسب‌وکار در کتابخانه دیجیتالی با رویکرد عملکردی به کار برده شده است. بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها نیز پژوهش پیمایشی توصیفی محسوب می‌شود. براساس نوع داده‌ها نیز پژوهشی آمیخته است که با روش‌های کیفی و کمی انجام شده است. جامعه آماری در بخش کیفی شامل مدیران ارشد و کارشناسان و با حداقل مدرک کارشناسی ارشد بین ۲۴-۵۰ سال سن در مجموعه کتابخانه دیجیتالی کتابخانه‌های عمومی بودند. حجم نمونه نیز با جدول مورگان مورد بررسی قرار گرفت، در مطالعاتی که با روش کیفی و مصاحبه ساختاریافته انجام شده به طور معمول افراد پژوهش در روش کیفی بین ۱۰ تا ۵۵ نفر توصیه شده است. همچنین برای نمونه‌گیری بخش کیفی بهتر است از روش‌های غیراحتمالی و هدفمند استفاده شود. برای نمونه‌گیری در این بخش به صورت هدفمند با ۳۳ نفر به صورت مصاحبه و پرسش‌نامه به توافق نظری دست یافته شد. همچنین برای تحلیل مضمون در بخش کیفی از نرم‌افزار مکس کیودای استفاده شد. در بخش دوم که به صورت کمی پرداخته شد، جهت

بررسی اولویت کسب‌وکار در کتابخانه دیجیتال از دیدگاه کاربران کتابخانه دیجیتال و خبرگان استفاده شده است. حجم آماری خبرگان به تعداد ۵۰ نفر و کاربران دیجیتال به تعداد ۱۵۰ نفر بود که با طیف لیکرت مورد ارزیابی قرار گرفت، که کل جامعه آماری نمونه‌گیری به صورت کمی به تعداد ۲۰۰ نفر بودند. از آنجایی که جامعه آماری پژوهش حاضر همگن است، بنابراین برای نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده استفاده شد تا تمامی آحاد جامعه تحصیل کرده از لیسانس به بالا شانس برابری برای انتخاب شدن داشته باشند. ابزار اصلی گردآوری داده‌های پژوهش مصاحبه و پرسش‌نامه بود. فرم مصاحبه با خبرگان و تمامی کاربران کتابخانه دیجیتال دارای ۹ پرسش اولیه بود و به روش نیم ساختاریافته انجام شد. پرسشنامه پژوهش حاضر شامل محتوایی است که براساس تنوع خدمات قابل ارائه در کتابخانه دیجیتال طراحی گردیده است. به عبارت دیگر این تنوع خدمات به صورت زمینه‌یابی به دست آمده است. این خدمات عبارت است از: بانکی و مالی، اداری، کسب‌وکار و فرهنگی، آموزش و اطلاع‌رسانی، کار از راه دور، ترویج کارهای آموزشی و اطلاعاتی؛ که از طریق بنگاه‌های کتابخانه دیجیتال در این ساختار مطرح شده است. در پرسش‌نامه مذکور برای هر یک از این خدمات تعداد ۳ گویه در نظر گرفته شد. بنابراین تعداد گویه‌ها ۲۱ مورد بوده است. از طرفی در این پرسش‌نامه به جهت ایجاد تسهیل در پاسخگویی کاربران از ستون ۳ گانه طیف لیکرت استفاده شد. می‌توان گفت این پرسش‌نامه در قالب جدولی دوبعدی طراحی گردیده است. طراحی این پرسش‌نامه براساس الگوی کلاین صورت گرفته است. در این الگو ابتدا اهداف نیازسنجی شناسایی می‌شود. سپس این اهداف مرتب شده و برحسب اهمیت آن، براساس نظر مخاطبان یا گروه تخصصی مربوطه تنظیم می‌شود. آن‌گاه این اهداف با عملکرد واقعی مقایسه می‌شود و شکاف بین وضع موجود و وضع مورد انتظار ترسیم می‌شود تا در نهایت اولویت‌ها مشخص شوند. برای توضیحات بیشتر بین روایی و پایایی متغیرهای کمی می‌توان به جدول (۱) اشاره کرد.

جدول ۱. جمع‌آوری داده‌ها بر مبنای روایی و پایایی

ردیف	متغیرها	پرسش‌نامه نیازسنجی	مصاحبه با خبرگان	مصاحبه با کارشناسان، مدیران، خبرگان و کاربران دیجیتال
۱	نیازمندی‌های کاربران	سؤالات ۱-۲۱	۹	۱-۱۰-۱۱
۲	مشکلات کسب‌وکار	-	۴	۷-۹-۱۲
۳	ارتباط کاربران و مشتریان	-	۸	۶-۸
۴	کاهش مشکلات معماری مدیریت دانش دیجیتالی	-	۶-۷	۲
۵	مدل تأسیس بنگاه دیجیتالی	-	۱-۲-۳-۴-۵	۳-۴-۵-۱۳

به‌منظور تأمین روایی پرسش‌نامه پس از نگارش مقدماتی در اختیار چند نفر از مخاطبان و خبرگان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران و نیز کارشناسان پژوهشگر و همچنین کاربران دیجیتالی قرار داده شد تا به‌لحاظ صوری و محتوایی مورد بررسی قرار گیرد. در این مرحله محتوای پرسش‌نامه از نظر ابهام‌زدایی، حذف گویه‌های مشابه، کشف گویه‌های پنهان، ارتباط گویه‌ها با تنوع خدمات الکترونیکی و مواردی از این دست مورد بررسی قرار گرفت. پس از انجام اصلاحات تشخیص داده‌شده، در مرحله‌ای دیگر این پرسش‌نامه تایپ و به‌تعداد ۲۰ نسخه تکثیر و در دو گروه ده نفری به اجرا گذاشته شد. پس از تکمیل اطلاعات از طریق آلفای کرونباخ پایایی پرسش‌نامه محاسبه شد. در نتیجه ضریب پایایی به‌دست‌آمده ۸۳/۴ درصد بود. به‌عبارت‌دیگر ثبات اندازه‌گیری‌شده این پرسش‌نامه تأیید گردید.

یافته‌ها

در پژوهش حاضر به معماری مدیریت دانش برای سازماندهی و اولویت‌بندی انواع خدمات الکترونیک در کتابخانه‌های دیجیتالی عمومی شهر تهران برای راه‌اندازی کسب‌وکار با توجه به مدل مطرح‌شده در این پژوهش پرداخته شد. در بخش کیفی کارشناسان و مدیران کتابخانه دیجیتال به پاسخگویی ۱۲ سؤال برای قسمت مصاحبه پرداختند. محورهای این سؤالات در زمینه خدمات بنگاه دیجیتالی و خدمات الکترونیکی بوده است که از آن برای ترویج و رونق کسب‌وکار خدمات الکترونیک و بر طرف شدن مشکلات استفاده کاربران از طریق بنگاه‌های دیجیتالی مورد استفاده قرار گرفت. این مصاحبه توسط کسانی پاسخ داده شد که دارای تجربه کافی در مراکز خدمات الکترونیک کتابخانه‌های عمومی شهر تهران به‌صورت اجراکننده بودند. پژوهشگر حاضر در نظر داشته است اطلاعات تکمیلی خود را در مورد تشخیص مدل بنگاه دیجیتالی در زمینه خدمات الکترونیک کسب‌وکار و کارهای پژوهشی در کتابخانه‌های عمومی به‌صورت بنگاه‌های دیجیتالی (کتابخانه دیجیتال) فراهم نماید. این مصاحبه بین افراد ۲۴ سال تا ۵۰ سال از کارشناسان و مدیران با حداقل مدرک کارشناسی ارشد صورت گرفت؛ و نمونه‌گیری بین ۳۳ نفر از کارشناسان و مدیران کتابخانه دیجیتال به‌صورت مصاحبه به نتیجه رسید. در این بخش به بررسی سؤالات پژوهش کیفی پرداخته شد. به دوازده سؤال پژوهش که محتوای سؤالات درباره اولویت‌های خدمات الکترونیک برای معماری مدیریت دانش دیجیتالی و مشکلات ارائه خدمات الکترونیک برای معماری مدیریت دانش دیجیتالی در کسب‌وکار الکترونیکی بود پاسخ داده شد. سؤالات به‌گونه‌ای بود که قابلیت بازگویی و جواب‌دهی داشته باشند. بخش دوم به‌صورت کمی بود و ۲۰۰ نفر از جامعه کاربران (۱۵۰ نفر از کاربران کسب‌وکار و ۵۰ نفر دیگر کاربران پژوهشگر و یا خبرگان) به سؤالاتی که در این پژوهش بیان شد جوابگو بودند. طراحی سؤالات مصاحبه و پرسش‌نامه به‌گونه‌ای بود که پاسخگویان می‌بایست به‌ترتیب در

مورد آن‌ها به گفتگو پردازند و سپس نظرات خود را درباره سؤالات پژوهش با پاسخ دادن به سؤالات پرسش‌نامه بیان کنند. در این بخش کاربران به پاسخگویی محورهای این سؤالات پرداختند و با استفاده از خدمات الکترونیکی ساختار سازمانی و نیز تعاملات مراکز و سازمان‌ها، مشکلات، کاهش هزینه‌های مالی، فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیک که هدف این پژوهش بود به و پاسخگویی برای رسیدن به هدف مطلوبی پرداختند. این سؤالات توسط کسانی پاسخ داده شد که دارای تجربه تخصصی استفاده از خدمات الکترونیک در دانشگاه‌ها، مراکز علمی و سازمان‌های دولتی و مراکز کسب و کار خصوصی بودند. پژوهشگر حاضر در نظر داشته است اطلاعات تکمیلی خود را در مورد تشخیص مدل تأسیس خدمات الکترونیکی کسب و کار الکترونیک در مدل مفهومی مطرح شده تبادل نظر این پژوهش در لینک کتابخانه دیجیتال فراهم نماید. در این قسمت از پژوهش به دلیل مقتضیات موجود و تعیین اولویت انواع خدمات الکترونیک در کتابخانه‌های عمومی دیجیتال شهر تهران از طریق داده‌های غیرپارامتریک در پرسش‌نامه نیازسنجی که از طریق آزمون ویلکا کسون توسط پژوهشگر حاضر اجرا شده، که نتایج مشابهی داشته است. این کار برای کسب اطمینان بیشتر از نتایج به دست آمده انجام گرفت. بنابراین جهت تشخیص نهایی اولویت‌های خدمات الکترونیک مورد نیاز کاربران دیجیتالی و خبرگان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از آزمون فریدمن استفاده شد. همچنین در ادامه به توضیحاتی در زمینه بررسی سؤالات کیفی و کمی این پژوهش پرداخته می‌شود.

بررسی سؤالات کیفی کارشناسان و مدیران کتابخانه دیجیتال

جدول ۲. شاخص‌های ارزیابی پاسخ سؤالات مصاحبه کارشناسان و مدیران در زمینه اولویت‌های خدمات

الکترونیک در معماری مدیریت دانش

ردیف	تنوع اظهارات پاسخگویان	رتبه‌بندی مؤلفه‌ها از دید کاربران	نمره ارزیابی
۱	هماهنگی سازمان‌ها برای ارائه خدمات الکترونیک در کتابخانه‌های دیجیتال	۶	۱۸
۲	ایجاد زیرساخت‌های معماری مدیریت دانش لازم ارتباطی و توسعه آن‌ها	۶	۱۸
۳	اشاعه فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیک در بین کارکنان سازمان و بنگاه‌های دیجیتالی	۵	۱۵
۴	ارائه آموزش‌های لازم به کارشناسان ارائه‌دهنده خدمات الکترونیک به کاربران	۴	۱۲
۵	تشکیل مرکز ارائه‌کننده خدمات الکترونیک در سامانه‌ها	۲	۶
۶	کمبود زیرساخت‌های لازم برای تأسیس مراکز خدمات الکترونیک	۸	۲۵

۲۲	۷	ضعف فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیک در کتابخانه‌های دیجیتال	۷
۱۸/۵	۶	کمبود نیروهای متخصص بومی در محل	۸
۱۲/۵	۴	آشنا نبودن کاربران، کارمندان، و بعضی از خبرگان با تجهیزات و فرایند استفاده از خدمات الکترونیک	۹
۹	۳	فقدان خطوط ارتباطی بین خدمات الکترونیکی، اینترنت و نبود امکانات انتقال دیتا	۱۰
۶	۲	ضعف تعامل بین سازمان‌های کتابخانه‌های دیجیتال و خدمات الکترونیکی و نبود معماری بر مبنای مدیریت دانش	۱۱
۶	۲	چندگانگی در معماری مدیریت دانش ارائه خدمات الکترونیک در بین سازمان‌ها و نبود هماهنگی در بین آن‌ها	۱۲

داده‌های جدول (۲) حاوی نظر کارشناسان و مدیران کتابخانه‌های دیجیتال است. بر این اساس می‌توان گفت که به ۱۲ سؤال پژوهش پاسخ داده شده است و نظر کارشناسان و مدیران کتابخانه دیجیتال مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به اولویت‌های مطرح‌شده در خدمات الکترونیکی و نبود معماری مدیریت دانش کتابخانه‌های دیجیتالی با توضیحات ارائه‌شده از طرف کارشناسان و مدیران کتابخانه‌های دیجیتال عمومی شهر تهران به این نتیجه رسیده شد که از طریق طرح ایده‌آلی به برطرف کردن مشکلات مطرح‌شده در کتابخانه‌های دیجیتال برای مدیران و کارشناسان و همچنین دسترسی آسان آنان برای هدایت این بنگاه دیجیتال جهت راه‌اندازی این منبع کسب‌وکار به‌صورت خدمات الکترونیکی برای کاربران از طریق این کارشناسان دست پیدا کنند و بتوانند از طریق الگوی شبکه‌ای مطرح‌شده آن را به سرانجام برسانند.

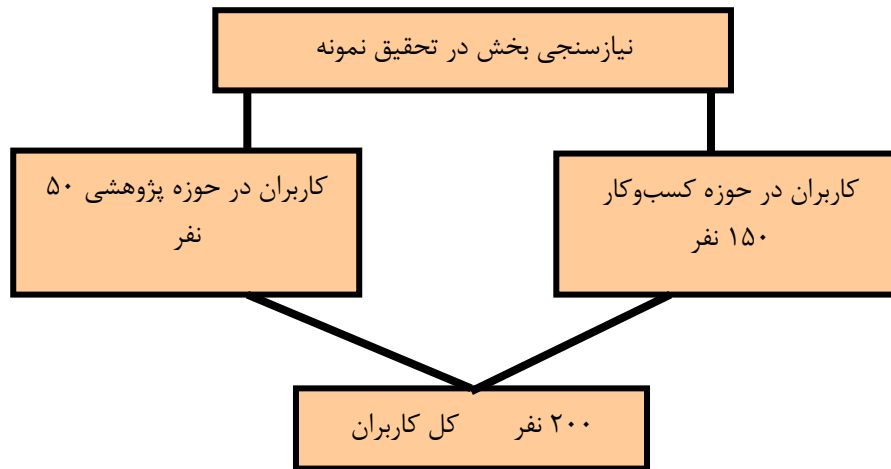
بررسی سؤالات پژوهش به‌صورت کمی از دیدگاه خبرگان و کاربران دیجیتال

۱- اولویت‌های خدمات الکترونیک کتابخانه‌های دیجیتال برای معماری مدیریت دانش متناسب با نیازمندی‌های آن‌ها کدام است؟ طبق سؤال مطرح‌شده در این پژوهش از دیدگاه خبرگان و کاربران دیجیتالی به‌صورت پرسش‌نامه و مصاحبه برای تعیین میزان اولویت‌های خدمات الکترونیک و نیازمندی‌های آن‌ها از طریق رابطه معنادار بودن آن‌ها و از روش مقیاس لیکرت سؤال اول مورد بررسی قرار گرفت و با توجه به میزان سواد خبرگان و کاربران دیجیتال برای پاسخ‌گویی به سؤالات به رابطه معناداری طبق جدول (۳) دست پیدا کرد.

جدول ۳. نمونه آماری در گروه خبرگان و کاربران دیجیتالی بر مبنای آلفای کرونباخ

فوق لیسانس		لیسانس		دکتری		شاخص خدمات الکترونیک و نیازمندی‌ها براساس تحصیلات طبق آلفای کرونباخ
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۷/۴۷	۱۴	۱۸/۶۸	۲۲	۱۵/۶۲	۵	
سال ۳۰-۲۱		سال ۲۰-۱۱		سال ۱۰-۰		سابقه فعالیت
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۲/۵۰	۴	۶۵/۶۲	۲۱	۲۱/۲۱	۷	

مطابق با طیف لیکرت که به پاسخ‌گویی پرسش‌نامه‌ها منجر شد، بر مبنای میزان تحصیلات کاربران در مقطع دکتری میزان شاخص‌های خدمات الکترونیک و نیازمندی‌ها و اولویت‌های خدمات الکترونیک و معماری مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتال ۱۵/۶۲ درصد بین افرادی که دارای سابقه کاری تا ده سال داشتند با فراوانی ۵ مورد بررسی قرار گرفت؛ همچنین در مقطع فوق‌لیسانس این معیارها با درصد ۱۷/۴۷ با فراوانی ۱۴ که دارای سابقه کاری بین ۲۱ تا ۳۰ سال بودند و تجربه کاری این افراد بیشتر بود مورد ارزیابی قرار گرفت. این معیارها در مقطع لیسانس با درصد ۱۸/۶۸ و با فراوانی ۲۲ که بین ۱۱ تا ۲۰ سال سابقه کاری داشتند مورد بررسی قرار گرفت و نتایج به‌دست‌آمده از طیف آلفای کرونباخ به رابطه معناداری بین نیاز کاربران و مشکلات اجرایی در کتابخانه دیجیتال دست پیدا کرد، که با توجه به سؤالات مطرح‌شده در پرسش‌نامه می‌توان به بررسی و طرح مشکلات در این مورد پرداخت و آن را مورد ارزیابی قرار داد و می‌توان مشکلات مطرح‌شده را برطرف نمود.



نمودار ۱. نیازسنجی کاربران مورد استفاده از خدمات الکترونیکی در کتابخانه دیجیتال

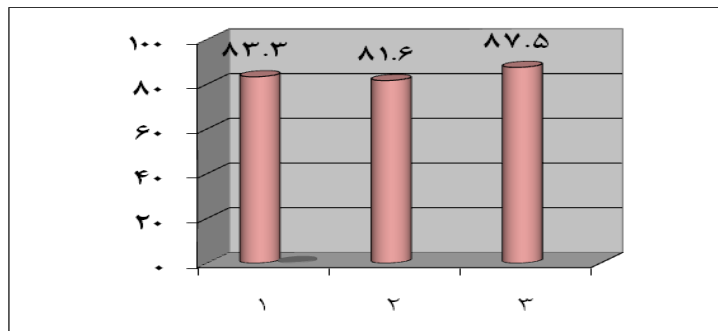
در نمودار (۱)، تعداد افراد هر کاربر در خدمات الکترونیکی بر اساس سؤال اول مورد بررسی قرار گرفت. این بررسی نشان داد که هر تعداد از افراد، به چه میزان نیازسنجی شده و اولویت‌های معماری مدیریت دانش را بررسی کرده‌اند. در حوزه پژوهشی تعداد کاربران ۵۰ نفر بودند و منابع بارگذاری شده در کتابخانه دیجیتال را مورد بررسی و اولویت خود قرار دادند و در حوزه کسب‌وکار تعداد کاربران ۱۵۰ نفر از افراد تحصیل‌کرده‌ای بودند که اولویت معماری مدیریت دانش کتابخانه دیجیتال، طراحی آن و چگونگی مطرح کردن نیازها و اولویت‌های برقراری لینک‌های کسب‌وکار را در سامانه کتابخانه دیجیتال برای طراحی آن مطرح کردند.

۲- پرسش دوم: مشکلات کسب‌وکار کتابخانه‌های دیجیتالی در بهره‌برداری از خدمات الکترونیکی برای معماری مدیریت دانش دیجیتالی کدام است؟ برای پاسخ به این پرسش، از دیدگاه خبرگان و کاربران دیجیتالی به صورت پرسش‌نامه و مصاحبه استفاده شد. ابتدا از طریق آزمون فریدمن، رابطه معنادار بودن مشکلات کسب‌وکار و بهره‌برداری از خدمات الکترونیکی در کتابخانه‌های دیجیتالی بررسی شد. سپس، با توجه به میزان سواد خبرگان و کاربران دیجیتالی، به رابطه معناداری بین مشکلات کسب‌وکار و بهره‌برداری از خدمات الکترونیکی و میزان سواد دست یافتیم. این نتایج در جدول (۳) ارائه شده‌اند.

جدول ۳. نمونه آماری در گروه خبرگان و کاربران دیجیتال بر مبنای آزمون فریدمن

فوق لیسانس		دکتری		لیسانس		شاخص معماری مدیریت دانش کتابخانه دیجیتال و مشکلات کسب‌وکار براساس تحصیلات طبق آزمون فریدمن
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۵/۱۵	۵	۲۱/۲۷	۷	۶۳/۶۳	۲۱	
۲۱-۳۰ سال فوق لیسانس		۱۵-۳۰ سال محصل تا لیسانس		۲۵-۵۰ سال تحصیلات بالا		سابقه فعالیت
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۹/۰۹	۳	۶۳/۶۳	۲۱	۲۷/۲۷	۹	

در این آزمون نیز طبق شاخص‌های معماری مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتال و بررسی مشکلات کسب‌وکار این محیط به بررسی آزمون فریدمن بر مبنای میزان تحصیلات کاربران در کتابخانه دیجیتال پرداخته شد. نتایج به دست آمده بیان می‌کند که متغیرهای کتابخانه دیجیتال با مشکلات ناچیزی روبرو هستند و می‌توان رابطه معناداری را بین متغیر معماری و ساختار کتابخانه دیجیتال و برطرف شدن مشکلات کسب‌وکار به وجود آورد؛ در این رابطه همبستگی بین متغیرهای معماری مدیریت دانش کتابخانه دیجیتال وجود دارد و همین امر موجب کمک به برطرف شدن مشکلات می‌شود.



نمودار ۲. اولویت‌بندی‌های معماری مدیریت دانش در خدمات الکترونیک

در نمودار (۲)، اظهارات کاربران کسب‌وکار دیجیتال و خبرگان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در مورد نیازمندی‌ها و مشکلات کسب‌وکار برای اجرایی شدن آن به صورت پیوند (درگاه اینترنتی) در کتابخانه دیجیتال منعکس گردیده است. از آنجایی که در پرسش‌نامه مربوطه سه گویه در نظر گرفته شده بود، ۸۳/۳ درصد برای انجام کارهای اداری خود نسبت به خدمات الکترونیک اعلام نیاز کرده‌اند. ۸۱/۶ درصد برای دریافت راهنمایی کارشناسی شده نسبت به خدمات الکترونیکی اداری اعلام نیاز کردند. ۸۷/۵ درصد برای انجام امور اداری و پیگیری آن تا حصول نتیجه برای این خدمات الکترونیکی اعلام نیاز کردند.

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی اولویت‌بندی معماری مدیریت دانش خدمات الکترونیک برای کسب‌وکار در کتابخانه دیجیتال با رویکرد اهمیت عملکردی انجام شده است. براساس نتایجی که از بخش کیفی این پژوهش حاصل شده است، در مصاحبه نیمه ساختاریافته که با ۳۳ نفر انجام شد به پاسخگویی سوالات مطرح‌شده این پژوهش پرداختند. همچنین با توجه به سؤالات مطرح‌شده در این پژوهش می‌توان به نتایج نهایی با کمک کدگذاری محوری و روش تحلیل مضمون، این تعداد کد شناسایی‌شده به ۸ مقوله اصلی شامل، خدمات الکترونیک، فرایندها، افراد، فناوری، معماری مدیریت دانش برای کتابخانه دیجیتال، یادگیری و نوآوری، نتایج مدیریت دانش، کسب‌وکار الکترونیک و ۱۲ پایه دسته‌بندی گردید. نتایج بخش کمی جهت شناسایی سطح اولویت‌های معماری مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتال نشان داد که براساس رتبه‌بندی‌های طیف لیکرت و سطوح آزمون‌های کرونیخ و فریدمن که به جوابگویی سؤالات پژوهش پرداخته شد، مدل ارزیابی‌شده در قسمت پیشنهادات برای این کتابخانه در سطح آغازین قرار دارد. این نتایج نشان داد که بر مبنای پژوهش‌های پیشین، مشکلات مطرح‌شده در کتابخانه دیجیتال در مرحله درک، نیاز به مدیریت دانش دارد. در واقع آگاهی لازم نسبت به اهمیت و ضرورت پیاده‌سازی اولویت‌های معماری مدیریت دانش برای خدمات کسب‌وکار الکترونیک در کتابخانه دیجیتال در نزد مدیران وجود دارد؛ حال باید نسبت به چگونگی اجرای مدیریتی دانش اقدام شود. کتابخانه دیجیتال در نهادهای کتابخانه عمومی باید زیرساخت‌های لازم را جهت پیاده‌سازی مدیریت دانش فراهم نمایند تا به مرحله توسعه و ارتقا دست یابند. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، بالاترین امتیاز کسب‌شده مربوطه به مؤلفه‌های فرایند خدمات الکترونیکی برای کسب‌وکار بر مبنای ۲۰ درصد است. با توجه به امتیاز حاصل برای فرایندهای دانشی در کتابخانه دیجیتال در زمینه ایجاد کسب‌وکار و سازماندهی، تسهیم و استفاده از دانش بهبود یافته و ادامه این روند نتایج می‌تواند کتابخانه دیجیتال را در رسیدن به مراحل بعدی معماری مدیریت دانش یاری نماید، مؤلفه خدمات کسب‌وکار و اولویت معماری مدیریت دانش با کسب امتیاز ۲۲/۱۴ در رتبه دوم این مؤلفه‌ها در زمینه معماری مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتال قرار دارد. این مؤلفه‌ها نشان‌دهنده درک مثبت مدیران و کاربران از اهمیت پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتال برای راه‌اندازی کسب‌وکار الکترونیکی و استفاده از کارهای پژوهشی و خدمات کسب‌وکار در این کتابخانه دیجیتال است.

حال با بیان سؤالات و نتایج آن‌ها به بررسی کلی پرداخته می‌شود. با توجه به سؤال اول پژوهش یافته‌های به‌دست‌آمده ناشی از اجرای پرسش‌نامه نیازسنجی کاربر نشان داد، نیاز کاربران دیجیتال، خبرگان، کارشناسان و مدیران به خدمات الکترونیک در کتابخانه‌های دیجیتال به‌لحاظ تنوع و کمیت شباهت زیادی به یکدیگر داشته است. آنچه کاربران به‌عنوان نیازمندی‌های خود نسبت به خدمات الکترونیک به‌لحاظ اولویت نام برده‌اند، عبارت‌اند از: ۱- خدمات بانکی و مالی، ۲- آموزش و اطلاع‌رسانی،

۳- ترویج اطلاعات، ۴- بهداشت الکترونیک، ۵- خدمات اداری، ۶- کسب‌وکار و تجارت، ۷- کار از راه دور. از طرفی به لحاظ تفاوت بین کاربران از نظر فرهنگی، اقتصادی و جغرافیایی، نیازمندی‌های آن‌ها قابل توجه است (Laihonen & Kokko, 2023). می‌توان گفت که همگی آن‌ها ناشی از تجزیه و تحلیل داده‌های پیمایشی و انجام آزمون فریدمن است؛ که بیشترین اختلاف در این نیازها در دریافت خدمات اطلاعاتی و مالی بوده است.

با توجه به سؤال دوم پژوهش، تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده ناشی از نیازسنجی کاربران در بهره‌مندی آن‌ها از خدمات الکترونیکی کسب‌وکار نقشه معماری مدیریت دانش دیجیتالی و تجارت نشان داد که بیش از ۸۴ درصد از کاربران دیجیتال، کارشناسان، و خبرگان اعلام نیاز کرده‌اند و ۳۱ درصد آن‌ها راه‌اندازی گام به گام امکانات استفاده از خدمات الکترونیکی را یادآور شده‌اند. ۱۸/۵ درصد آن‌ها اتصال سیستم اداری به بنگاه‌های دیجیتالی یا کتابخانه‌های دیجیتالی را متذکر شده‌اند. بدین ترتیب ملاحظه می‌شود اطلاعات پیمایشی به دست آمده در پژوهش حاضر دلالت بر تأثیر مثبت بهره‌برداری از خدمات الکترونیکی در کسب‌وکار کاربران داشته است. مطالعه پیشینه موجود نشان داد که این رابطه در سایر کتابخانه‌های دیجیتال دنیا نیز مشاهده گردیده و حتی در کشورهای مختلف با شتاب هر چه بیشتر از خدمات الکترونیکی برای توسعه کسب‌وکار در بنگاه‌های دیجیتالی استفاده کرده‌اند.

در ادامه می‌توان به ساختار سازمانی که برای کتابخانه‌های دیجیتالی مطرح شده را بیان کرد زیرا به دلیل ساختار بنگاه دیجیتالی می‌بایست از نوع شبکه‌ای باشد. به همین منظور ایجاد چابکی در اداره فعالیت‌ها و خدمات، منابع انسانی می‌بایست از نوع دانشی بوده و بیشترین فرایندهای کاری از طریق شبکه انجام شود. این ساختار سازمانی برای مدیریت تمامی مراکز خدماتی الکترونیکی که از این فرایند معماری مدیریت دانش این کتابخانه‌های دیجیتالی برای کسب‌وکار الکترونیکی و خدمات استفاده می‌کنند الگوی مفهومی ارائه شده‌ای برای رفع مشکلات موجود است.

مدل مفهومی مطرح شده در ساختار سازمانی شبکه‌ای بنگاه دیجیتالی

مدل کسب‌وکار و معماری مدیریت دانش بنگاه دیجیتالی طراحی شده در پژوهش حاضر براساس نیازمندی‌های خدمات الکترونیک کاربران و نیز الزامات مدیریتی ناظر بر آن طراحی گردیده است. به طوری که ملاحظه می‌شود فرایند دریافت خدمات کاربران در این بنگاه ابتدا شناسایی گردیده و به مشتریان معرفی می‌شود. ممکن است خدمت شناسایی شده رسالت سازمان دیگری باشد که توسط این سازمان برون‌سپاری شده و سپس توسط کتابخانه دیجیتالی به صورت الکترونیکی در دسترس کاربران قرار می‌گیرد. پژوهشگر اعتقاد دارد، نیازمندی‌های شناسایی شده در پژوهش حاضر نیز می‌تواند به صورت اولین گام در ارائه تنوع خدمات به کاربران در این چرخه قرار گیرد.

Reference

- Amini, M., & Bozorgasl, Z. (2023). A Game Theory Method to Cyber-Threat Information Sharing in Cloud Computing Technology. *International Journal of Computer Science and Engineering Research*, 11(4-2023). [In Persian], : <https://ssrn.com/abstract=4370033>
- Deepu, T., & Ravi, V. (2023). A review of literature on implementation and operational dimensions of supply chain digitalization: Framework development and future research directions. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(1), 100156. <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2023.100156>
- Dehvari, B., Riyahinia, N., & Mahmoudi, H. (۲۰۲۳). Presentation and Evaluation of Indigenous Knowledge Management Model in Makran Area. *Sciences and Techniques of Information Management*, 9(1), 381-414. 10.22091/STIM.2020.5186.1370
- Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Kar, A. K., Baabdullah, A. M., Grover, P., Abbas, R., Andreini, D., Abumoghli, I., Barlette, Y., & Bunker, D. (2022). Climate change and COP26: Are digital technologies and information management part of the problem or the solution? An editorial reflection and call to action. *International Journal of Information Management*, 63, 102456. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102456>
- El Sawy, O. A., Kræmmergaard, P., Amsinck, H., & Vinther, A. L. (2020). How LEGO built the foundations and enterprise capabilities for digital leadership. In *Strategic information management* (pp. 174-201). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429286797-8/lego-built-foundations-enterprise-capabilities-digital-leadership-omar-el-sawy-pernille-kr%C3%A6mmergaard-henrik-amsinck-anders-lerbech-vinther>
- Golestanikhah, Z., Tajafari, M., & Nowkarizi, M. (2022). Identification and Prioritization of Intrapreneurship Barriers in the Libraries of Ferdowsi University of Mashhad and Mashhad University of Medical Sciences. *Library and Information Science Research*, 12(2), 121-143.
- Gupta, S., Tuunanen, T., Kar, A. K., & Modgil, S. (2023). Managing digital knowledge for ensuring business efficiency and continuity. *Journal of Knowledge Management*, 27(2), 245-263. [In Persian], 10.22067/INFOSCI.2022.74742.1087
- Laihonen, H., & Kokko, P. (2023). Knowledge management and hybridity of institutional logics in public sector. *Knowledge management research & practice*, 21(1), 14-28. /doi/abs/10.1080/14778238.2020.1788429
- Moscato-Zea, O., Castro, J., Paredes-Gualtor, J., & Luján-Mora, S. (2019). A hybrid infrastructure of enterprise architecture and business intelligence & analytics for knowledge management in education. *IEEE access*, 7, 38778-38788. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2906343>
- Schütte, R., & Wulfert, T. (2022). Digital platforms and trading companies: the evolution of traditional business ecosystems into integrated digital business ecosystems. In *Handbook on Digital Business Ecosystems* (pp. 212-231). Edward Elgar Publishing . <https://doi.org/10.4337/9781839107191.00022>
- Sebastian, I., Ross, J., Beath, C., Mocker, M., Moloney, K., & Fonstad, N. (2017). How big old companies navigate digital transformation. *MIS quarterly executive*, 16(3), 197-213. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429286797-6/big-old-companies-navigate-digital-transformation-ina-sebastian-jeanne-ross-cynthia-beath-martin-mocker-kate-moloney-nils-fonstad>

- Skopik, F., Settanni, G., & Fiedler, R. (2016). A problem shared is a problem halved: A survey on the dimensions of collective cyber defense through security information sharing. *Computers & Security*, 60, 154-176. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cose.2016.04.003>
- Tan, C. L., Tei, Z., Yeo, S. F., Lai, K.-H., Kumar, A., & Chung, L. (2023). Nexus among blockchain visibility, supply chain integration and supply chain performance in the digital transformation era. *Industrial Management & Data Systems*, 123(1), 229-252. <https://doi.org/10.1108/IMDS-12-2021-0784>