

# تأثیر اشتراک‌گذاری دانش در رابطه بین هوش مصنوعی و کیفیت خدمات کارکنان

مدیریت

اطلاعات

دوره ۱۰، شماره ۲

پاییز و زمستان ۱۴۰۳

سیف‌اله اندایش\*

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران

**چکیده:** هدف از اجرای این پژوهش، بررسی تأثیر اشتراک‌گذاری دانش در رابطه بین هوش مصنوعی و کیفیت خدمات کارکنان در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران است. روش پژوهش حاضر، توصیفی و از نوع پیمایشی و براساس هدف، کاربردی است. جامعه آماری پژوهش، کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران بود که این افراد در مجموع ۲۱۴ نفر بودند. با استفاده از فرمول کوکران و در نظر گرفتن پارامترهای آماری استاندارد، حجم نمونه پژوهش ۱۳۷ نفر تعیین شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه بود. برای سنجش هوش مصنوعی، از پرسش‌نامه چن و همکاران (۲۰۲۲) مشتمل بر ۲۲ گویه استفاده شد. دلیل انتخاب این ابزار، انسجام، اختصار و پوشش گسترده ابعاد مختلف هوش مصنوعی بود. برای اندازه‌گیری اشتراک‌گذاری دانش، از پرسش‌نامه داماج و همکاران (۲۰۱۶) با ۱۲ گویه و برای ارزیابی کیفیت خدمات از پرسش‌نامه، پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۵) با ۲۲ گویه بهره گرفته شد. پایایی پرسش‌نامه، از طریق آزمون آلفای کرونباخ و روایی آن، از طریق روایی همگرا و روایی واگرا تأیید شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی همچون توزیع فراوانی و آمار استنباطی و روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با اسمارت پی‌ال‌اس انجام شد. یافته‌ها نشان داد که هوش مصنوعی بر کیفیت خدمات کارکنان بر اشتراک‌گذاری دانش تأثیر مثبت دارد. اشتراک‌گذاری دانش، بر کیفیت خدمات کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. اشتراک‌گذاری دانش به‌عنوان یک میانجی کامل در رابطه بین هوش مصنوعی و کیفیت خدمات کارکنان عمل می‌کند. پژوهش حاضر از جنبه نظری به توسعه ادبیات حوزه هوش مصنوعی و مدیریت دانش کمک می‌کند و نشان می‌دهد که میانجیگری دانش، می‌تواند شکاف میان فناوری و کیفیت خدمات انسانی را پر کند. یافته‌های این مطالعات، وجود شکاف‌های پژوهشی در درک رابطه بین هوش مصنوعی و کیفیت خدمات را برجسته می‌کند.

**کلیدواژه‌ها:** هوش مصنوعی، کیفیت خدمات، اشتراک‌گذاری دانش، کتابداران دانشگاهی.

## مقدمه

هوش مصنوعی (AI) شاخه‌ای پویا و چندوجهی از علوم رایانه به‌شمار می‌آید که به طراحی و توسعه سامانه‌هایی می‌پردازد که بتوانند وظایفی را انجام دهد که در گذشته تنها توسط انسان‌ها قابل اجرا بوده است (Sarker, 2022). این فناوری با هدف تقلید از فرایندهای شناختی انسانی همچون تفکر، یادگیری، تصمیم‌گیری و حل مسئله، از طریق الگوریتم‌ها و برنامه‌های پیچیده در محیط‌های دیجیتال پیاده‌سازی می‌شود (Callari & Puppione, 2025). به‌طور کلی، هوش مصنوعی را می‌توان مجموعه‌ای از فناوری‌های پیشرفته دانست که با الهام از عملکرد مغز انسان، به دنبال افزایش بهره‌وری، تسریع رشد اقتصادی و بهینه‌سازی عملکرد کسب‌وکارها طراحی شده‌اند (Arakpogun, Elsahn, Olan & Elsahn, 2021). از دیدگاه فلسفی نیز، هوش مصنوعی می‌تواند به بهبود کیفیت زندگی افراد کمک کند و هم‌زمان فشارهای ناشی از وظایف سنگین کاری را کاهش دهد (Kokina, Blanchette, Davenport & Pachamano, 2025). افزون‌براین، AI قادر است که شبکه‌های گسترده‌ای از نهادهای اجتماعی، اقتصادی و حکومتی را به شیوه‌ای یکپارچه مدیریت کند تا منافع مشترک آن‌ها تأمین شود (Papagiannidis, Mikalef & Conboy, 2025). بنابراین، هدف نهایی این فناوری، ایجاد سامانه‌هایی است که توانایی تحلیل، پردازش و تفسیر داده‌ها را داشته باشند و بتوانند تعامل مؤثری با انسان‌ها برقرار کنند (Sarker, 2022). در نتیجه، مدل‌سازی دقیق در حوزه هوش مصنوعی، سنگ بنای توسعه سیستم‌های هوشمند و خودکار محسوب می‌شود که متناسب با نیازهای دنیای مدرن طراحی شده‌اند و در آینده، نقشی بنیادین در تحول کسب‌وکارها و ارتقای کارایی فرایندها ایفا خواهند کرد (Taleb et al., 2025).

هوش مصنوعی در سال‌های اخیر به یکی از اولویت‌های کلیدی در فناوری سازمانی تبدیل شده است (Guo, Li, Liu & Xu, 2024) که این امر به دلیل دسترسی گسترده به داده‌های کلان و پیشرفت در تکنیک‌ها و زیرساخت‌های پیچیده، امکان‌پذیر شده است (Davenport & Ronanki, 2018). هوش مصنوعی طیف وسیعی از روش‌ها، از جمله سیستم‌های خبره، شبکه‌های عصبی مصنوعی، منطق فازی، الگوریتم‌های تکاملی، پردازش زبان طبیعی، تشخیص گفتار و رباتیک را شامل می‌شود (Martin, Zhuang & Schaefer, 2024). بسیاری از این تکنیک‌ها در کنار یکدیگر برای ایجاد سیستم‌های هوشمند کاربرد دارند و در بخش‌های مختلفی از جمله مدیریت، پزشکی، نظامی و حتی علوم کتابداری و اطلاعات به‌کار گرفته شده‌اند (Konya & Nematzadeh, 2024). اهمیت هوش مصنوعی، به‌طور فزاینده‌ای در حال افزایش است. گزارش‌های اعلام کرده است که میزان پیاده‌سازی هوش مصنوعی در سازمان‌ها، طی چهار سال گذشته ۲۷۰ درصد رشد داشته است (Rowell-Jones & Howard, 2019) و تا سال ۲۰۲۵، انتظار می‌رود که میزان پیاده‌سازی هوش مصنوعی در سازمان‌ها همچنان به رشد خود ادامه دهد و این روند به‌طور مستمر بر سرعت و مقیاس فناوری‌های هوش مصنوعی در صنایع مختلف تأثیر بگذارد. با وجود این اشتیاق گسترده به ارزش تجاری هوش مصنوعی، سازمان‌ها برای بهره‌برداری کامل از ظرفیت‌های هوش مصنوعی، نیاز دارند تا سرمایه‌گذاری مؤثری انجام دهند (Ransbotham, Khodabandeh, Fehling, & LaFountain & Kiron, 2019).

هوش مصنوعی به فناوری تحول‌آفرین در صنایع مختلف از جمله کتابخانه‌ها تبدیل شده است (Hossain, Biswas & Khan, 2025). سازمان‌ها از هوش مصنوعی برای مدیریت حجم عظیم اطلاعات چندرسانه‌ای تولید شده بهره می‌برند (Pothier & Condon, 2023). فناوری‌های هوش مصنوعی در کتابخانه‌ها عبارت‌اند از: پردازش زبان طبیعی، یادگیری ماشین، شناسایی تصاویر و تحلیل داده‌ها (Mupaikwa, 2025). بنابراین، لازم است که کتابداران، دانش و مهارت‌های ضروری برای بهره‌برداری از پتانسیل هوش مصنوعی برای ایجاد، گردآوری، یکپارچه‌سازی و انتشار مؤثر اطلاعات را کسب کنند (Mughari, Rafique & Ali, 2024). آموزش مهارت‌های هوش مصنوعی، نه فقط برای متخصصان آینده این حوزه، بلکه برای افرادی که در زمینه‌های کامپیوتر، ریاضیات یا مهندسی هوش مصنوعی تخصص ندارند نیز اهمیت ویژه‌ای دارد؛ زیرا آن‌ها نیز ناگزیرند روزانه با این فناوری‌های نوین تعامل داشته باشند (Laupichler, Aster, Schirch & Raupach, 2022). تحقیقات گسترده نشان داده است که هوش مصنوعی در کتابخانه‌ها کاربردهای مختلفی دارد، از جمله مدیریت کارهای روزانه، ارائه خدمات به کاربران، توسعه مجموعه‌ها، حفاظت دیجیتال (Affum, 2023)، تولید محتوای دیجیتال (Hilt, 2017)، مدیریت موجودی و قفسه‌های کتابخانه (Zurek et al., 2013)، فهرست‌نویسی و تولید آمارهای مرتبط با فرایندهای کتابخانه (Harisanty, Anna, Putri, Firdaus & Noor Azizi, 2024)، تحلیل و استخراج داده‌ها، تشخیص الگوها، پردازش تصویر و امنیت و کنترل سرقت کتاب (Ali, Naeem & Bhatti, 2024)، تسهیل طبقه‌بندی و فهرست‌نویسی (Phillips & Chen, 2017). همچنین، از سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری در فعالیتهای مدیریتی برای تصمیم‌گیری‌های هوشمندانه پشتیبانی می‌کند (Herron, 2017) و برای ترجمه محتوا به زبان‌های مختلف، ایجاد ابرداده، تجزیه و تحلیل داده‌ها و جست‌وجوی پایگاه‌های داده با استفاده از تسهیلات معنایی به کار می‌رود (Wu et al., 2015). به علاوه، هوش مصنوعی در بازاریابی خدمات و محصولات کتابخانه، توسعه سیستم‌های خدمات اطلاعاتی ۲۴ ساعته، مطالعات کاربران، پشتیبانی پژوهش و برنامه‌های خدمات مرجع، نقش مؤثری ایفا می‌کند (James & Filgo, 2023) و در حوزه روابط عمومی نیز کاربرد دارد (Guth & Vander Meer, 2017). از سوی دیگر، بهره‌گیری از هوش مصنوعی به کتابداران این امکان را می‌دهد که برای کاربرانی که پیش‌زمینه‌ای در فناوری اطلاعات ندارند، با منابع محدود به آموزش برنامه‌نویسی و کاهش هزینه‌های عملیاتی و زمانی بپردازند (Long & Magerko, 2020). استفاده از هوش مصنوعی برای ارائه بازخورد عملکرد در محیط کار، بحث‌های زیادی را به دنبال داشته است (Tong, Jia, Luo & Fang, 2021). از یک سو، تحلیل داده‌های پیشرفته به هوش مصنوعی این امکان را می‌دهد که رفتار کارکنان را به‌طور جامع در حین کار ردیابی کند، بهره‌وری آن‌ها را به‌دقت ارزیابی کند و توصیه‌های شخصی‌سازی‌شده‌ای برای بهبود شغلی ارائه دهد (Heaven, 2020). اعتقاد بر این است که این ویژگی‌ها به کارکنان کمک می‌کند تا عملکرد شغلی خود را در مقیاس وسیع بهبود بخشند (Colangelo, 2020). در نهایت اینکه عوامل هوشمندی که از فعالیتهای هوش مصنوعی ایجاد می‌شوند، قابلیت‌های گسترده‌ای دارند که برای افزایش بهره‌وری و تولید دانش جدید در فرایندهای کاری ضروری هستند (Papagiannidis et al., 2025). رویکردی که بر پایه هوش مصنوعی است، به کارکنان این امکان را

می‌دهد که از طریق سامانه‌های دیجیتال، به اطلاعات ارزشمند دسترسی پیدا کنند (Kokina et al., 2025). همچنین، این عوامل هوشمند در نوآوری‌های سازمانی نقش مهمی دارند و از طریق استراتژی‌های مبتنی بر دانش، به توسعه سازمان کمک می‌کنند (Taleb et al., 2025). این تحولات نشان می‌دهد که هوش مصنوعی نه تنها بهره‌وری و کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را ارتقا می‌بخشد، بلکه به تسهیل فرایندهای دانشی و افزایش نوآوری سازمانی کمک می‌کند. در نتیجه، پذیرش و به‌کارگیری این فناوری می‌تواند در تحول آینده کتابخانه‌ها و خدمات اطلاعاتی، نقش اساسی ایفا کند.

فراتر از پیشرفت‌های علمی و توسعه فناوری، نیروی اصلی محرکه شرکت‌ها، منابع انسانی آن‌ها و نحوه مدیریت دانش توسط مدیران است (Yepes & López, 2023). اشتراک‌گذاری دانش، به معنای تبادل ایده‌ها و اطلاعات مرتبط با وظایف میان اعضای تیم است (Edwards, Cheng, Wong, Zhang & Wu, 2017). این مفهوم تحت عنوان مدیریت دانش در سازمان‌ها شکل گرفته و توسط مالیک و کانوال، به‌عنوان «مبادله تجربیات، اطلاعات، دانش و مهارت‌ها در سطح سازمان» تعریف شده است (Malik & Kanwal, 2018). صرفاً ذخیره دانش کافی نیست، بلکه انتقال آن به دیگران نیز ضروری است. اشتراک‌گذاری دانش به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی، توانایی سازمان‌ها را در بهره‌برداری از منابع دانش به بالاترین سطح ممکن می‌رساند و به کارکنان کمک می‌کند تا اهداف سازمانی را با کارایی بیشتری دنبال کنند (Azeem, 2021). هوش مصنوعی می‌تواند تأثیرهای مثبتی بر اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها داشته باشد (Olan et al., 2022). این فناوری با تسهیل دسترسی سریع و دقیق به اطلاعات، به کارکنان کمک می‌کند تا به منابع مورد نیاز خود به راحتی دست یابند (Li, Yan, Yang & Gu, 2022). همچنین، با ارائه پیشنهادهای هوشمند برای اشتراک‌گذاری دانش و اتوماسیون فرایندهای تکراری، زمان کارکنان برای فعالیت‌های استراتژیک و خلاقانه افزایش می‌یابد (Nguyen & Malik, 2022a). هوش مصنوعی می‌تواند دانش را بر اساس نیازهای فردی شخصی‌سازی کند و اطلاعات مرتبط را به کارکنان ارائه دهد (Binsaeed et al., 2023). علاوه بر این، با تشویق به اشتراک‌گذاری از طریق سیستم‌های پاداش‌دهی و ارزیابی، فرهنگ همکاری و تبادل دانش در سازمان‌ها تقویت می‌شود (Zeb, Rehman, Bin, 2025). Othayman & Rabnawaz, 2025). سازمان‌های مدرن، به دنبال راه‌کارهای مؤثر برای اشتراک‌گذاری دانش هستند تا بتوانند وظایف چالش برانگیز را با موفقیت انجام دهند و در عین حال، از مزایای رقابتی پایدار بهره‌مند شوند (Wu, Liang & Zhang, 2022). این سازمان‌ها برای راه‌اندازی و بهینه‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش و ارتقای سطح اشتراک‌گذاری دانش، سرمایه‌گذاری‌های چشمگیری انجام داده‌اند (Luqman, Zhang, Kaur, Papa & Dhir, 2023). در سازمان‌هایی که فرهنگ اشتراک‌گذاری دانش رواج دارد، کارکنان قادر خواهند بود تا از منابع مختلف اطلاعاتی، ایده‌ها و پیشنهادهای سودمند بهره‌برداری کنند (Guan, Xie & Huan, 2018). این عوامل به سازمان‌ها کمک می‌کند تا نه تنها بهره‌وری و کارایی را افزایش دهند، بلکه نوآوری و خلاقیت را نیز در تیم‌های خود تقویت کنند. در نتیجه، اشتراک‌گذاری دانش به ابزاری کلیدی برای رسیدن به مزایای رقابتی پایدار و موفقیت در محیط‌های کسب‌وکار مدرن تبدیل می‌شود.

تحولات سریع فناوری‌های نوین، به‌ویژه هوش مصنوعی، چشم‌انداز خدمات سازمانی و آموزشی را دگرگون کرده است. با وجود رشد گسترده پژوهش‌ها در زمینه کاربردهای هوش مصنوعی، بررسی‌های انجام‌شده نشان می‌دهد که در حوزه کتابخانه‌های دانشگاهی، مطالعات کافی برای تبیین رابطه بین هوش مصنوعی و کیفیت خدمات کارکنان صورت نگرفته است. از سوی دیگر، در ادبیات پژوهش به‌ویژه در محیط‌های دانشی، بر نقش اساسی اشتراک‌گذاری دانش در ارتقای کیفیت خدمات تأکید شده است؛ اما همچنان روشن نیست که هوش مصنوعی چگونه می‌تواند این فرایند را تسهیل کند و به بهبود سطح خدمات کتابداران منجر شود.

بررسی پیشینه نشان می‌دهد که بیشتر تحقیقات پیشین بر مزایای کلی هوش مصنوعی در صنایع مختلف تمرکز داشته‌اند و مطالعات اندکی به اثرهای مستقیم و غیرمستقیم آن بر کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخته‌اند. این امر بیانگر وجود شکاف پژوهشی چشمگیر در درک ارتباط میان قابلیت‌های هوش مصنوعی، اشتراک دانش و کیفیت خدمات است. از آنجا که کتابخانه‌های دانشگاهی در پشتیبانی از فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی نقش کلیدی ایفا می‌کنند، شناخت این ارتباط می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات کتابداران و نیز تدوین استراتژی‌های اثربخش برای پیاده‌سازی هوش مصنوعی در این حوزه یاری رساند. بنابراین، این پژوهش با تمرکز بر کتابخانه‌های دانشگاهی، به دنبال بررسی تأثیر قابلیت‌های هوش مصنوعی بر کیفیت خدمات کارکنان با نقش میانجی اشتراک‌گذاری دانش است تا ضمن پرکردن شکاف‌های موجود در ادبیات، برای مدیران و سیاست‌گذاران این حوزه راه‌کارهای عملی ارائه دهد.

### سؤال‌های پژوهش

۱. آیا بین هوش مصنوعی و کیفیت خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؟
۲. آیا بین هوش مصنوعی و اشتراک‌گذاری دانش کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؟
۳. آیا بین اشتراک‌گذاری دانش و کیفیت خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؟
۴. آیا اشتراک‌گذاری دانش، در رابطه بین هوش مصنوعی و کیفیت خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی نقش میانجی ایفا می‌کند؟

### پیشینه‌های پژوهش

نتایج تحقیق پرنیتس و نگوین<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) نشان می‌دهد که تجربه خدماتی مشتریان با کارکنان و هوش مصنوعی تأثیر معناداری بر مشارکت و وفاداری مشتری دارد؛ اما مشتریان ترجیح بیشتری به خدمات

کارکنان نشان می‌دهند. همچنین، هوش هیجانی در ارتباط بین تجربه خدمات و مشارکت مشتری، نقش تعدیل‌کننده‌ای ایفا می‌کند.

نتایج تحقیق نگون و مالیک<sup>۱</sup> (۲۰۲۰ب) نشان می‌دهد که افزایش رفتارهای اشتراک‌گذاری دانش، به‌طور معناداری بر درک مشتری از کیفیت خدمات کارکنان تأثیر می‌گذارد و کیفیت خدمات کارکنان به‌طور مثبت بر رضایت مشتریان تأثیر دارد. همچنین، کیفیت سیستم هوش مصنوعی تأثیر اشتراک‌گذاری دانش بر کیفیت خدمات کارکنان را تقویت می‌کند.

نتایج تحقیق الاعراج، حداد، شهاده، حسن و نوایسه<sup>۲</sup> (۲۰۲۲) نشان می‌دهد که هوش مصنوعی، بر کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در بانک‌های اردن تأثیر چشمگیری دارد.

نتایج تحقیق گو، لی، لیو و ژو<sup>۳</sup> (۲۰۲۴) نشان می‌دهد که استفاده از هوش مصنوعی توضیح‌پذیر برای تحلیل پویایی‌های احساسی مشتریان در تماس‌های خدماتی، دقت پیش‌بینی کیفیت خدمات را بهبود می‌بخشد.

نتایج تحقیق پراستیانتو، سوهاردجانتو، پروبوهدونو و ویدارجو<sup>۴</sup> (۲۰۲۴) نشان می‌دهد که اشتراک‌گذاری دانش، ظرفیت جذب، مهارت‌ها و نوآوری، بر عملکرد خلاقانه تأثیر مثبت و معنادار دارند. همچنین، هوش مصنوعی بر عملکرد مالی تأثیر مثبت و معناداری دارد و در رابطه بین نوآوری و عملکرد خلاقانه نقش تقویت‌کننده‌ای ایفا می‌کند.

نتایج تحقیق چن، ژنگ و اون<sup>۵</sup> (۲۰۲۴) نشان می‌دهد که تأثیر هوش مصنوعی بر کیفیت اشتغال در چین تحت تأثیر تفاوت‌های منطقه‌ای قرار دارد. همچنین، کاهش اثرهای منفی هوش مصنوعی بر بازار کار، به مقررات قوی دولتی و ترکیب سیاست‌های حمایتی با توسعه هوش مصنوعی برای ارتقای اشتغال پایدار نیاز دارد.

نتایج تحقیق ماهاراج، شارما، کومار و رانی<sup>۶</sup> (۲۰۲۵) نشان می‌دهد که هوش مصنوعی و کیفیت خدمات کارکنان نقش مهمی در افزایش رضایت مشتریان در پلتفرم‌های رزرو آنلاین هتل دارند. همچنین، ترکیب فناوری‌های پیشرفته و تعاملات باکیفیت کارکنان، بر تجربه کاربری مشتریان تأثیر مثبتی دارد.

نتایج تحقیق میمو، یولیانتینی و پرایوگا<sup>۷</sup> (۲۰۲۵) نشان می‌دهد که استفاده از هوش مصنوعی رضایت مشتریان نسل Z را در Shopee افزایش می‌دهد؛ به‌ویژه از طریق بهبود زمان‌بندی تبلیغات و تعامل مؤثر با مشتریان. همچنین، کیفیت خدمات الکترونیکی با ارائه اطلاعات شفاف، حل مشکلات، حفظ امنیت داده‌ها و پاسخ‌گویی به شکایات، در افزایش رضایت مشتریان نقش مهمی ایفا می‌کند.

1. Nguyen & Malik

2. Al-Araj, Haddad, Shehadeh, Hasan & Nawaiseh

3. Guo, Li, Liu & Xu

4. Prasetyanto, Suhardjanto, Probohudono & Widarjo

5. Chen, Zhang & Own

6. Maharaj, Sharma, Kumar & Rani

7. Maemunah, Yuliantini & Prayoga

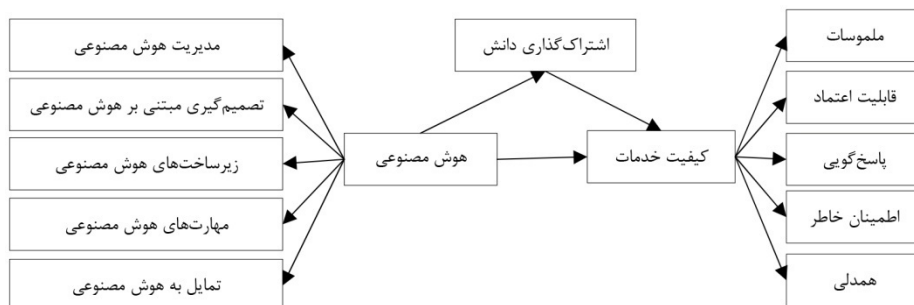
## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی - هم‌بستگی است که با رویکرد کمی به بررسی رابطه بین هوش مصنوعی و کیفیت خدمات کتابداران با نقش میانجی اشتراک‌گذاری دانش پرداخته است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران (۲۱۴ نفر) بود که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران و با در نظر گرفتن خطای ۵ درصد، ۱۳۷ نفر تعیین شد. نمونه‌ها به روش تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند تا نمایندگی مناسبی از کتابداران دانشگاه‌های مختلف فراهم شود. برای گردآوری داده‌ها، از پرسش‌نامه‌های استاندارد استفاده شد. پرسش‌نامه چن و همکاران (۲۰۲۲) با ۲۲ گویه برای هوش مصنوعی، پرسش‌نامه داماج و همکاران (۲۰۱۶) با ۱۲ گویه برای اشتراک‌گذاری دانش و پرسش‌نامه پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۵) با ۲۲ گویه برای کیفیت خدمات، که پاسخ‌ها بر اساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت از «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم» سنجیده شدند. پرسش‌نامه‌ها در بازه زمانی سه ماهه دوم سال ۱۴۰۳ به صورت حضوری و الکترونیکی توزیع شدند. در روش حضوری، پژوهشگر با هماهنگی مسئولان کتابخانه‌ها، پرسش‌نامه‌ها را توزیع و جمع‌آوری کرد و در روش الکترونیکی، لینک پرسش‌نامه از طریق ایمیل و گروه‌های کاری ارسال شد. از مجموع ۱۵۰ پرسش‌نامه توزیع‌شده، پس از حذف پرسش‌نامه‌های ناقص، ۱۳۷ پرسش‌نامه معتبر برای تحلیل باقی ماند. با وجود استاندارد بودن ابزارها، برای اطمینان از تناسب آن‌ها با شرایط بومی، پرسش‌نامه‌ها در اختیار ۵ نفر از اساتید حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی قرار گرفت و پس از دریافت نظرهای اصلاحی، روایی محتوایی تأیید شد. همچنین برای سنجش روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی و شاخص‌های روایی همگرا و واگرا استفاده شد که نتایج حاکی از روایی مناسب ابزارها بود و پایایی پرسش‌نامه‌ها نیز با ضریب آلفای کرونباخ برای هوش مصنوعی ۰/۸۶، اشتراک‌گذاری دانش ۰/۸۴ و کیفیت خدمات ۰/۸۹ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب ابزارها بود.

جدول ۱. متغیرهای پرسش‌نامه

متغیر	تعداد سؤال‌ها	آلفای کرونباخ	منبع
هوش مصنوعی	۲۲	۰/۸۶	چن و همکاران (۲۰۲۲)
کیفیت خدمات	۲۲	۰/۸۹	پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۵)
اشتراک‌گذاری دانش	۱۲	۰/۸۴	داماج و همکاران (۲۰۱۶)

برای ارزیابی مدل مفهومی و آزمون فرضیه‌های پژوهش، داده‌ها با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در این فرایند، نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس به کار گرفته شد که یکی از ابزارهای پرکاربرد در مدل‌سازی ساختاری محسوب می‌شود. دلیل انتخاب این نرم‌افزار، توانایی آن در تحلیل طیف وسیعی از مدل‌ها و بررسی متغیرهای پنهان است. قابلیت‌های این برنامه امکان بررسی روابط پیچیده بین متغیرها را فراهم کرده و دقت تحلیل‌ها را افزایش می‌دهد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### یافته‌های پژوهش

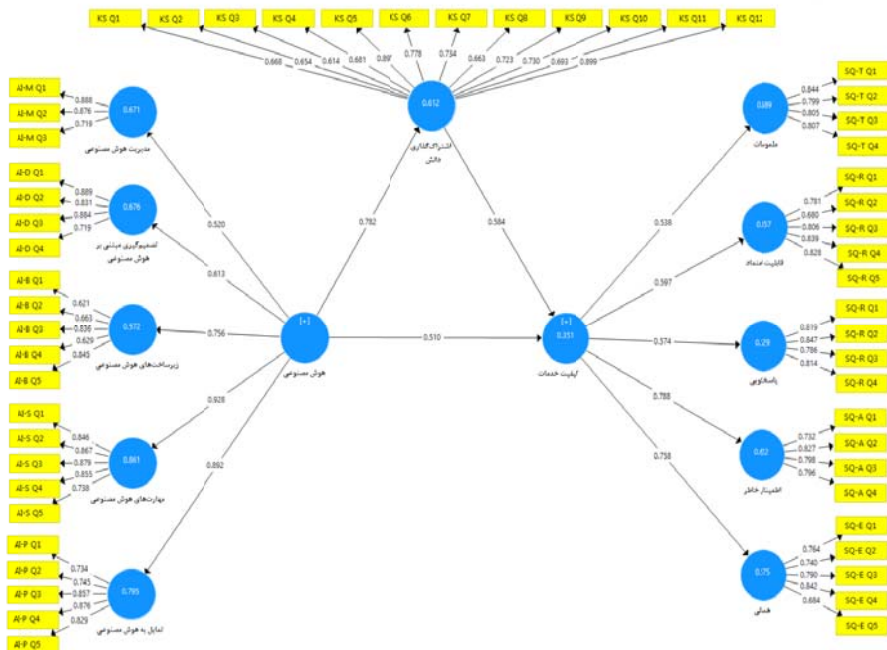
بر اساس نتایج آمار توصیفی (جدول ۲)، در مجموع ۱۳۷ نفر در پژوهش مشارکت کرده‌اند. نتایج کامل اطلاعات جمعیت‌شناختی در جدول ۲ درج شده است.

جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی

درصد فراوانی	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	
۰/۴۱	۵۶	مرد	جنسیت
۰/۵۹	۸۱	زن	
۰/۳۹	۵۴	۳۰-۴۰	رده سنی
۰/۴۴	۶۰	۴۰-۵۰	
۰/۱۷	۲۳	۵۰ به بالا	
۰/۱۰	۱۴	فوق دیپلم	سطح تحصیلات
۰/۳۴	۴۶	کارشناسی	
۰/۴۲	۵۷	کارشناسی ارشد	
۰/۱۴	۲۰	دکتری	سابقه کاری
۰/۱۴	۲۰	۵-۱۰	
۰/۳۰	۴۲	۱۰-۲۰	
۰/۵۶	۷۵	۲۰-۳۰	دانشگاه
۰/۲۷	۳۹	علوم پزشکی ایران	
۰/۳۳	۴۶	علوم پزشکی تهران	
۰/۲۸	۴۰	علوم پزشکی شهید بهشتی	
۰/۰۰۷	۱	علوم پزشکی هوشمند	
۰/۰۲	۳	انسستیتو پاستور ایران	
۰/۰۷	۱۰	علوم پزشکی شاهد	
۰/۰۲	۳	علوم پزشکی بقیه ا.	

از نظر جنسیت، ۵۹ درصد از پاسخ‌دهندگان زن و ۴۱ درصد مرد بودند. در خصوص رده سنی، بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۴۰ تا ۵۰ سال بود که ۴۴ درصد از کل نمونه را شامل می‌شد؛ پس از آن، گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال با ۳۹ درصد قرار گرفت. در رابطه با سطح تحصیلات، بیشترین فراوانی مربوط به دارندگان مدرک کارشناسی ارشد (۴۲ درصد) بود و پس از آن، کارشناسی با ۳۴ درصد قرار گرفت. همچنین، در خصوص سابقه کاری، بیشترین تعداد شرکت‌کنندگان (۵۶ درصد) سابقه‌ای بین ۲۰ تا ۳۰ سال داشتند. در نهایت، از نظر وابستگی دانشگاهی، بیشترین مشارکت‌کنندگان مربوط به دانشگاه علوم پزشکی تهران (۳۳ درصد)، علوم پزشکی شهید بهشتی (۲۸ درصد) و علوم پزشکی ایران (۲۷ درصد) بودند.

شکل ۲ که با عنوان نمودار ضرایب مسیر ارائه شده است، ضرایب مسیر بین متغیرها را بررسی کرده است و میزان تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته را نشان می‌دهد. ضرایب مسیر در بازه بین ۱ تا -۱ قرار دارند.



شکل ۲. نمودار مقادیر بارهای عاملی و ضرایب مسیر استاندارد

همان‌طور که در این نمودار مشخص است، تمامی مقادیر بار عاملی گویه‌ها بیش از ۰/۴ هستند که نشان‌دهنده سازگاری مدل اندازه‌گیری و مطلوب بودن مقادیر بار عاملی است. بر اساس این تحلیل، مقدار

آماره  $t$  برای تمامی گویه‌ها بالاتر از  $1/96$  گزارش شده است که نشان می‌دهد رابطه میان گویه‌ها و متغیرهای مکنون در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید شده است. علاوه بر این، هرچه مقدار ضریب مسیر مثبت و بزرگ‌تر باشد، تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته قوی‌تر خواهد بود.

جدول ۳. بررسی شاخص‌های روایی و پایایی متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	سازه	گویه‌ها	بارهای عاملی	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE
هوش مصنوعی	مدیریت هوش مصنوعی	AI-M-Q1-Q3	-۰/۸۸۸ ۰/۷۱۹	۰/۸۴	۰/۷۸	۰/۵۷
	تصمیم‌گیری مبتنی بر هوش مصنوعی	AI-D-Q1-Q4	-۰/۸۸۹ ۰/۷۱۹	۰/۸۶	۰/۸۹	۰/۶۴
	زیرساخت‌های هوش مصنوعی	AI-B-Q1-Q5	-۰/۶۲۱ ۰/۸۴۵	۰/۷۹	۰/۹۱	۰/۶۸
	مهارت‌های هوش مصنوعی	AI-S-Q1-Q5	-۰/۸۴۶ ۰/۷۳۸	۰/۸۱	۰/۸۹	۰/۷۳
	تمایل به هوش مصنوعی	AI-P-Q1-Q5	-۰/۷۳۴ ۰/۸۲۹	۰/۸۳	۰/۸۷	۰/۷۱
اشتراک‌گذاری دانش	اشتراک‌گذاری دانش	KS-Q1-Q12	-۰/۶۶۸ ۰/۸۹۹	۰/۷۶	۰/۸۴	۰/۶۴
کیفیت خدمات	ملموسات	SQ-T-Q1-Q4	-۰/۸۴۴ ۰/۸۰۷	۰/۸۲	۰/۹۰	۰/۷۹
	قابلیت اعتماد	SQ-R-Q1-Q5	-۰/۷۸۱ ۰/۸۲۸	۰/۷۳	۰/۸۷	۰/۸۳
	پاسخ‌گویی	SQ-R-Q1-Q4	-۰/۸۱۹ ۰/۸۱۴	۰/۷۴	۰/۸۸	۰/۷۱
	اطمینان خاطر	SQ-A-Q1-Q4	-۰/۷۳۲ ۰/۷۹۶	۰/۹۸	۰/۹۶	۰/۸۴
	همدلی	SQ-E-Q1-Q5	-۰/۷۶۴ ۰/۶۸۴	۰/۸۱	۰/۸۸	۰/۵۹

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، بررسی مقادیر واریانس استخراج‌شده برای متغیرهای پنهان نشان می‌دهد که تمامی این متغیرها دارای مقادیری بالاتر از  $0/5$  هستند. این نتایج بیانگر تأیید روایی همگرا در ابزارهای اندازه‌گیری بر اساس شاخص میانگین واریانس استخراج‌شده است. علاوه بر این، تحلیل ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب نشان می‌دهد که مقادیر این شاخص‌ها برای تمامی متغیرهای پنهان از  $0/7$  فراتر رفته است؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که ابزارهای اندازه‌گیری از پایایی مطلوبی برخوردارند.

جدول ۴. آزمون فورنل - لارکر

معیار فورنل-لارکر											متغیرها
۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
										۰/۷۴	مدیریت هوش مصنوعی
									۰/۷۹	۰/۵۶	تصمیم‌گیری مبتنی بر هوش مصنوعی
								۰/۷۰	۰/۴۶	۰/۷۱	زیرساخت‌های هوش مصنوعی
							۰/۸۵	۰/۶۸	۰/۳۹	۰/۷۰	مهارت‌های هوش مصنوعی
						۰/۷۴	۰/۸۴	۰/۶۷	۰/۵۰	۰/۷۲	تمایل به هوش مصنوعی
					۰/۸۰	۰/۷۲	۰/۷۴	۰/۶۰	۰/۴۵	۰/۵۹	اشتراک‌گذاری دانش
			۰/۸۷	۰/۵۹	۰/۵۶	۰/۵۵	۰/۵۰	۰/۵۹	۰/۴۷	۰/۴۷	ملموسات
			۰/۷۹	۰/۶۲	۰/۶۶	۰/۵۹	۰/۴۷	۰/۵۴	۰/۷۵	۰/۶۴	قابلیت اعتماد
		۰/۷۸	۰/۵۶	۰/۵۶	۰/۷۰	۰/۵۸	۰/۷۵	۰/۶۹	۰/۴۶	۰/۷۲	پاسخ‌گویی
	۰/۸۹	۰/۳۸	۰/۳۶	۰/۲۹	۰/۵۱	۰/۵۱	۰/۴۱	۰/۷۶	۰/۳۱	۰/۵۲	اطمینان خاطر
۰/۷۲	۰/۴۶	۰/۶۹	۰/۷۳	۰/۶۷	۰/۷۹	۰/۷۲	۰/۶۵	۰/۶۸	۰/۶۸	۰/۶۸	همدلی

مطابق نتایج جدول ۴، مقدار جذر میانگین واریانس استخراج‌شده برای هر متغیر پنهان از بیشترین مقدار هم‌بستگی آن متغیر با سایر متغیرهای پنهان بالاتر است. بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت که روایی واگرایی مدل اندازه‌گیری بر اساس معیار فورنل - لارکر تأیید شده است.

جدول ۵. نتایج برازش مدل کلی

نام آزمون	توضیحات آزمون	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
Chi Square	ارزیابی آزمون‌های استقلال	$> ۰/۳$	۳/۳۴۱
SRMR	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	$< ۰/۰۸$	۰/۰۲۲
NFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	$> ۰/۹$	۰/۸۳۷
d_uls	دو معیار فاصله اقلیدسی	$> ۰/۷$	۰/۷۴۳
d_g	فاصله ژئودزیکی	$> ۰/۷$	۰/۸۰۹

طبق نتایج جدول ۵، زمانی که حداقل سه شاخص برازندگی مدل مقادیر مطلوب را نشان دهند، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مدل از برازندگی قابل قبولی برخوردار است. بنابراین، می‌توان گفت که مدل مفهومی پژوهش دارای برازش مناسبی است و نتایج به‌طور صحیح از داده‌ها پشتیبانی می‌کنند.

جدول ۶. خلاصه نتایج فرضیه‌ها

نتیجه	Sobel	VAF	P-Value	آماره t	ضریب مسیر	سوالات
تأیید	۳/۲۲۶	۰/۸۰۵				هوش مصنوعی ← اشتراک‌گذاری دانش ← کیفیت خدمات
			۰/۰۰۰		۰/۵۱۰	اثر مستقیم
			۰/۰۰۰		۰/۲۱۱	اثر غیر مستقیم
			۰/۰۰۰		۰/۷۲۱	اثر کل
تأیید			۰/۰۰۰	۸/۲۳۲	۰/۵۸۴	اشتراک‌گذاری دانش ← کیفیت خدمات
تأیید			۰/۰۰۰	۸/۴۸۱	۰/۵۱۰	هوش مصنوعی ← کیفیت خدمات
تأیید			۰/۰۰۰	۹/۶۹۷	۰/۷۸۲	هوش مصنوعی ← اشتراک‌گذاری دانش

نتایج تحلیل نشان می‌دهد که مقدار Z-value از ۱/۹۶ بیشتر است؛ بنابراین، نقش واسطه‌ای اشتراک‌گذاری دانش در ارتباط بین هوش مصنوعی و کیفیت خدمات کتابداران با سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود ( $P\text{-Value} \leq 0/05$ ). در ادامه، به‌منظور سنجش شدت و اندازه اثر واسطه‌ای، شاخص VAF محاسبه شد. طبق معیارهای شناخته‌شده، در صورتی که مقدار VAF کمتر از ۲۰ درصد باشد، به‌معنای عدم وجود اثر واسطه‌ای است (Hair, 2014)؛ در حالی که اگر این مقدار بیشتر از ۸۰ درصد باشد، واسطه‌گری کامل در نظر گرفته می‌شود. بر اساس محاسبات انجام شده، مقدار VAF برابر با (۰/۸۰۵) است که نشان‌دهنده وجود اثر واسطه‌ای کامل می‌باشد. تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری (SEM) نشان می‌دهد که اشتراک‌گذاری دانش، بر کیفیت خدمات کتابداران دانشگاهی تأثیر معناداری دارد ( $\beta = 0/584, t = 8/232, P\text{-Value} \leq 0/05$ ). با توجه به ضریب هم‌بستگی مثبت، بین این دو متغیر رابطه‌ای مستقیم وجود دارد. بر اساس ضریب مسیر ( $\beta$ )، می‌توان نتیجه گرفت که با افزایش یک واحد در اشتراک‌گذاری دانش، کیفیت خدمات کتابداران، به اندازه ۰/۵۸۴ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. همچنین، نتایج مدل معادلات ساختاری (SEM) نشان می‌دهد که هوش مصنوعی، بر کیفیت خدمات کتابداران تأثیر معناداری دارد ( $\beta = 0/510, t = 8/481, P\text{-Value} \leq 0/05$ ). ضریب هم‌بستگی مثبت نشان می‌دهد که این دو متغیر ارتباطی مستقیم دارند. بر اساس مقدار ضریب مسیر ( $\beta$ )، می‌توان نتیجه گرفت که با افزایش یک واحد در هوش مصنوعی، کیفیت خدمات کتابداران به میزان ۰/۵۱۰ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. در نهایت، تحلیل‌ها نشان می‌دهد که هوش مصنوعی تأثیر معناداری بر اشتراک‌گذاری دانش دارد ( $\beta = 0/782, t = 9/697, P\text{-Value} \leq 0/05$ ). بر اساس ضریب مسیر ( $\beta$ )، با افزایش یک واحد در هوش مصنوعی، میزان اشتراک‌گذاری دانش به میزان ۰/۷۸۲ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد.

## نتیجه‌گیری

کتابخانه‌های دانشگاهی توسط هوش مصنوعی متحول شده‌اند که ابزارهای قدرتمندی برای ساده‌سازی عملیات، بهبود تجربه کاربر و بهینه‌سازی استفاده از منابع فراهم می‌آورد (Harisanty et al., 2024). فناوری‌های پیشرفته مانند پردازش زبان طبیعی و یادگیری ماشین برای خودکارسازی وظایف، بهبود قابلیت‌های جست‌وجو و ارائه بینش‌های مبتنی بر داده‌ها برای تصمیم‌گیری آگاهانه استفاده می‌شوند (Cox, 2024). پیش‌بینی می‌شود که هوش مصنوعی، به‌طور فزاینده‌ای برای کتابخانه‌های دانشگاهی با رشد مداوم اطلاعات علمی، از نظر حجم و پیچیدگی اهمیت پیدا کند (Chen & Feng, 2024). بنابراین هدف این پژوهش، بررسی رابطه میان هوش مصنوعی و کیفیت خدمات کتابداران با تأکید بر نقش میانجی اشتراک‌گذاری دانش در میان کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران بود. با توجه به اهمیت روزافزون هوش مصنوعی در بهبود فرایندهای مختلف سازمانی، این مطالعه تلاش دارد تا ارتباط میان این فناوری نوین و کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط کتابداران را تحلیل کند. همچنین، با بررسی نقش اشتراک‌گذاری دانش، به‌عنوان یک عامل میانجی، پژوهش حاضر قصد دارد تا بینش‌های جدیدی در خصوص تأثیر هوش مصنوعی بر بهبود کیفیت خدمات در این بخش مهم از جامعه علمی ارائه دهد. این تحقیق به دنبال پر کردن شکاف‌های موجود در پژوهش‌های قبلی و ارائه شواهد تجربی است که می‌تواند راه‌گشای سیاست‌گذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌های بهتر در حوزه کتابخانه‌های دانشگاهی باشد.

نتایج نشان داد که هوش مصنوعی تأثیر بر کیفیت خدمات در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی مثبت معناداری دارد. این یافته با یافته‌های ماهاراج و همکاران (۲۰۲۵) و باشکوه و فروزان (۱۴۰۴) هم‌راستا است. آن‌ها نشان دادند که هوش مصنوعی به‌عنوان یک عامل مهم، می‌تواند کیفیت خدمات کارکنان را افزایش دهد. همچنین تأیید کرده‌اند که هوش مصنوعی با ارائه راه‌حل‌های هوشمندانه و شخصی‌سازی‌شده، تجربه کاربری را بهبود می‌بخشد و باعث افزایش رضایت مشتریان می‌شود. همچنین، کیفیت خدمات کارکنان که شامل تعاملات مؤثر و حرفه‌ای با مشتریان است، به‌طور مستقیم بر سطح رضایت مشتریان تأثیرگذار است. همچنین نگوین و مالیک (۲۰۲۲ الف) تأکید کردند که هوش مصنوعی می‌تواند با اتوماسیون وظایف تکراری، کتابداران را از کارهای روزمره رها کند و به آن‌ها امکان تمرکز بر ارائه خدمات تخصصی‌تر را بدهد. علاوه‌براین، پژوهش بن سعید و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۳) تأکید کردند که سیستم‌های جست‌وجوی هوشمند و پیشنهاد منابع، می‌توانند دقت و سرعت پاسخ‌گویی به کاربران را افزایش دهند. علاوه‌براین، تحلیل داده‌ها و یادگیری ماشین به کتابداران کمک می‌کند تا نیازهای کاربران را بهتر درک کنند و خدمات شخصی‌سازی‌شده ارائه دهند.

نتایج نشان داد که هوش مصنوعی بر اشتراک‌گذاری دانش تأثیر مثبت معناداری دارد. این یافته با نتایج اولان و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۲۲) و کیان راد و اندایش (۱۴۰۴) هم‌راستا است. استفاده از فناوری‌های هوش مصنوعی، باعث بهبود فرایند اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها شده است. هوش مصنوعی با

1. Binsaeed et al.

2. Olan et al.

تسهیل دسترسی سریع و دقیق به منابع اطلاعاتی، فرایند اشتراک‌گذاری دانش را تسهیل می‌کند و به کارکنان این امکان را می‌دهد که به‌راحتی به اطلاعات و تجربیات مرتبط دست یابند و به تحول دیجیتال در کتابخانه‌ها کمک کند (Okunlaya, Syed Abdullah & Alias, 2022). سیستم‌های هوش مصنوعی قادرند داده‌ها را سازمان‌دهی و تحلیل کنند و بر اساس نیازهای فردی توصیه‌های شخصی‌سازی شده ارائه دهند که این امر موجب تقویت همکاری و تبادل دانش میان اعضای تیم می‌شود. علاوه بر این، چت‌بات‌ها و پلتفرم‌های هوشمند، ارتباطات را تسهیل و به‌طور فعال، یادگیری مشارکتی را تقویت می‌کنند. این فناوری‌ها با فراهم آوردن یک بستر دیجیتال برای اشتراک‌گذاری سریع اطلاعات، به کارکنان کمک می‌کنند تا به‌طور مؤثری از دانش جمعی سازمان بهره‌برداری کنند. این فرایند، نه تنها باعث افزایش کارایی در تبادل اطلاعات می‌شود بلکه زمینه را برای نوآوری و توسعه راه‌کارهای جدید در سازمان فراهم می‌آورد.

نتایج نشان داد که اشتراک‌گذاری دانش بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت معناداری دارد. این یافته با نتایج نگوین و مالیک (۲۰۲۲ ب) و بهمدی و دهنوی (۱۳۹۵) هم‌راستا است؛ به این معنا که افزایش رفتارهای اشتراک‌گذاری دانش، بر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات کارکنان تأثیر مثبتی دارد. به عبارت دیگر، وقتی کارکنان دانش خود را بیشتر با یکدیگر به اشتراک می‌گذارند، مشتریان کیفیت خدمات بهتری را تجربه می‌کنند و این امر موجب افزایش رضایت آن‌ها می‌شود. همچنین زب، رحمان، بن‌عثمان و رب‌نواز<sup>۱</sup> (۲۰۲۵) تأکید کردند که اشتراک‌گذاری دانش، باعث بهبود دسترسی به اطلاعات به‌روز، ارتقای مهارت‌های حرفه‌ای و افزایش توانایی در پاسخ‌گویی به نیازهای مراجعه‌کنندگان می‌شود. این تعامل دانش باعث ارائه خدمات دقیق‌تر، سریع‌تر و کاربرمحورتر می‌شود که در نهایت کیفیت خدمات کارکنان را بهبود می‌بخشد. همچنین، تبادل تجربه‌ها و بهترین روش‌های کاری میان کارکنان، موجب بهبود هماهنگی و انسجام در ارائه خدمات می‌شود و فرایندهای کاری را تسهیل می‌کند.

یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که هوش مصنوعی تأثیر مثبت معناداری بر کیفیت خدمات در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی دارد که با یافته‌های ماهاراج و همکاران (۲۰۲۵) هم‌راستا است. همچنین هوش مصنوعی بر اشتراک‌گذاری دانش تأثیر مثبت معناداری دارد که با نتایج اولان و همکاران (۲۰۲۲) هماهنگ است. از سوی دیگر، اشتراک‌گذاری دانش بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت معناداری دارد که با نتایج نگوین و مالیک (۲۰۲۲ ب) هماهنگ است. این مطالعه پیامدهای مهمی در محیط‌های کاری، به ویژه محیط‌های آموزشی دارد. این تحقیق به سازمان‌ها کمک خواهد کرد تا بر اساس نتایج به‌دست آمده، به پیاده‌سازی هوش مصنوعی و تکنیک‌های اشتراک‌گذاری دانش به‌طور مؤثر بپردازند و از آن‌ها به‌عنوان ابزاری برای ارتقای کیفیت خدمات بهره‌برداری کنند. با توجه به اینکه اشتراک‌گذاری دانش می‌تواند به بهبود تعاملات کارکنان و افزایش کارایی خدمات کمک کند، این تحقیق به مدیران سازمان‌ها و سیاست‌گذاران توصیه می‌کند که با به‌کارگیری راهکارهای مبتنی بر هوش مصنوعی، فرایندهای دانش‌محور را تسهیل و بهبود بخشند. در نهایت، این پژوهش می‌تواند راهنمایی برای

توسعه استراتژی‌های نوین در سازمان‌ها و به ویژه در کتابخانه‌های دانشگاهی باشد تا کیفیت خدمات ارائه‌شده را به سطح بالاتری ارتقا دهند.

با توجه به یافته‌های پژوهش که نشان می‌دهد اشتراک‌گذاری دانش به‌طور مثبت و معناداری کیفیت خدمات و هوش مصنوعی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها برای کارکنان خود برنامه‌های آموزشی طراحی کنند تا به ارتقای آگاهی و مهارت‌های آن‌ها در زمینه هوش مصنوعی و کاربردهای آن در محیط کاری کمک کند. این آموزش‌ها باید شامل استفاده از ابزارهای هوش مصنوعی برای ارتقای اشتراک‌گذاری دانش و بهبود خدمات باشد. سازمان‌ها باید پلتفرم‌های هوشمند و سیستم‌های مدیریت دانش ایجاد کنند تا امکان تبادل اطلاعات و تجربیات میان کارکنان را تسهیل کنند. این سیستم‌ها باید به گونه‌ای طراحی شوند که به راحتی دسترسی به داده‌ها، اطلاعات و منابع مورد نیاز را فراهم کنند. بهره‌برداری از هوش مصنوعی برای اتوماسیون وظایف روزمره و تکراری، می‌تواند زمان بیشتری برای کارکنان فراهم آورد تا به امور استراتژیک و خلاقانه بپردازند. این امر باعث بهبود کیفیت خدمات و تسهیل اشتراک‌گذاری دانش در میان کارکنان خواهد شد. با استفاده از سیستم‌های پاداش‌دهی و انگیزشی، سازمان‌ها می‌توانند فرهنگ اشتراک‌گذاری دانش را در میان کارکنان خود تقویت کنند. این اقدامات باید بر اهمیت همکاری و تبادل اطلاعات میان افراد تأکید کنند و مزایای آن را به‌طور واضح برای کارکنان روشن سازند. سازمان‌ها باید به‌طور مداوم فرایندهای اشتراک‌گذاری دانش را ارزیابی کنند و اقداماتی برای بهبود آن‌ها انجام دهند. این ارزیابی‌ها می‌تواند شامل بازخورد از کارکنان و تحلیل داده‌های عملکردی باشد. با پیاده‌سازی این پیشنهادها، سازمان‌ها قادر خواهند بود تا از هوش مصنوعی بهره‌وری بیشتری ببرند و فرایندهای اشتراک‌گذاری دانش را بهبود بخشند که در نهایت به ارتقای کیفیت خدمات ارائه‌شده منجر خواهد شد.

## فهرست منابع

باشکوه، محمد؛ فروزان، میرامیر (۱۴۰۴). واکاوی نقش هوش مصنوعی در بهبود کیفیت خدمات هتلداری با نقش میانجی نوگرایی مصرف‌کننده. *جغرافیا و روابط انسانی*. آماده انتشار.

doi:10.22034/gahr.2024.472535.2229

بهمدی، معصومه؛ دهنوی، مریم (۱۳۹۵). بررسی تأثیر تسهیم دانش بر کیفیت خدمات سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان و اساتید دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور). *پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری*، ۴(۳)، ۱۷-۳۶.

کیان راد، زهرا؛ اندایش، سیفاله (۱۴۰۴). بررسی تأثیر قابلیت‌های هوش مصنوعی بر بهره‌وری کتابداران: نقش میانجی تسهیم دانش (کتابداران کتابخانه‌های علوم پزشکی دانشگاه‌های تهران). *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. آماده انتشار.

Affum, M. Q. (2023). The Transformative Impact of Artificial Intelligence on Library Innovation. *Library Philosophy & Practice*. doi:<https://scholar.google.com/>

- Al-Araj, R., Haddad, H., Shehadeh, M., Hasan, E. & Nawaiseh, M. (2022). The Effect of Artificial Intelligence on Service Quality and Customer Satisfaction in Jordanian Banking Sector. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19, 1929-1947. doi:10.37394/23207.2022.19.173
- Ali, M. Y., Naeem, S. B. & Bhatti, R. (2024). Artificial Intelligence (AI) applications and usage among the LIS professionals of Pakistan. *Journal of Librarianship and Information Science*, 57(3), 787-800. <https://doi.org/10.1177/09610006241241306>
- Arapogun, E. O., Elsahn, Z., Olan, F. & Elsahn, F. (2021). Artificial intelligence in Africa: Challenges and opportunities. *The fourth industrial revolution: Implementation of artificial intelligence for growing business success*, 375-388. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-62796-6\\_22](https://doi.org/10.1007/978-3-030-62796-6_22)
- Azeem, M., Ahmed, M., Haider, S. & Sajjad, M. (2021). Expanding competitive advantage through organizational culture, knowledge sharing and organizational innovation. *Technology in Society*, 66, 101635. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101635>
- Binsaeed, R. H., Yousaf, Z., Grigorescu, A., Samoila, A., Chitescu, R. I. & Nassani, A. A. (2023). Knowledge Sharing Key Issue for Digital Technology and Artificial Intelligence Adoption. *Systems*, 11(7), 316. <https://doi.org/10.3390/systems11070316>
- Callari, T. C. & Puppione, L. (2025). Can generative artificial intelligence productivity tools support workplace learning? A qualitative study on employee perceptions in a multinational corporation. *Journal of Workplace Learning*, 37(3), 266-283. <https://doi.org/10.1108/JWL-11-2024-0258>
- Chen, S. C. I., Zhang, C. & Own, C.-M. (2024). The Sustainability of Employment Quality: A Chinese Perspective on the Impact of Artificial Intelligence Development. *Preprints*, doi:http://10.20944/preprints202412.1984.v1
- Chen, X. S. & Feng, Y. (2024). Exploring the use of generative artificial intelligence in systematic searching: A comparative case study of a human librarian, ChatGPT-4 and ChatGPT-4 Turbo. *IFLA journal*, 51(1), 84-93. 03400352241263532. doi:10.1177/03400352241263532
- Colangelo, M. (2020). Mass adoption of ai in financial services expected within two years. Mumbai: Forbes. doi:<https://www.forbes.com/sites/cognitiveworld/2020/02/20/mass-adoption-of-ai-in-financial-services-expected-within-two-years/#58e29b667d71>
- Cox, A. (2024). Academic librarian competencies and artificial intelligence. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 90(2), 1-9. doi:doi:10.7553/90-2-2405
- Davenport, T. H. & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard business review*, 96(1), 108-116. doi:[https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=Artificial](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Artificial)
- Edwards, D., Cheng, M., Wong, I. A., Zhang, J. & Wu, Q. (2017). Ambassadors of knowledge sharing: Co-produced travel information through tourist-local social media exchange. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(2), 690-708. doi:<https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0607>
- Guan, X.-H., Xie, L. & Huan, T.-C. (2018). Customer knowledge sharing, creativity and value co-creation: A triad model of hotels, corporate sales employees and their customers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 961-979. doi:<https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2016-0539>

- Guo, Y., Li, Y., Liu, D. & Xu, S. X. (2024). Measuring service quality based on customer emotion: An explainable AI approach. *Decision Support Systems*, 176, 114051. doi:<https://doi.org/10.1016/j.dss.2023.114051>
- Guth, L. & Vander Meer, P. (2017). Telepresence robotics in an academic library. *Library Hi Tech*, 35(3), 408-420. doi:<http://10.1108/LHT-03-2017-0059>
- Hair, J. F. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*: sage.
- Harisanty, D., Anna, N. E. V., Putri, T. E., Firdaus, A. A. & Noor Azizi, N. A. (2024). Leaders, practitioners and scientists' awareness of artificial intelligence in libraries: a pilot study. *Library Hi Tech*, 42(3), 809-825. doi:<http://10.1108/LHT-10-2021-0356>
- Heaven, W. D. (2020). This startup is using AI to give workers a “productivity score”. *MIT Technology Review*. doi:<https://www.technologyreview.com/2020/06/04/1002671/startup-ai-workers-productivity-score-bias-machine-learning-business-covid/?mod=djemAIPro>
- Herron, J. (2017). Intelligent Agents for the Library. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 14(3-4), 139-144. doi:<http://10.1080/15424065.2017.1367633>
- Hilt, K. (2017). What Does the Future Hold for the Law Librarian in the Advent of Artificial Intelligence?/Que réserve l'avenir pour le bibliothécaire de droit avec la venue de l'intelligence artificielle? *Canadian Journal of Information and Library Science*, 41(3), 211-227. doi:<https://muse.jhu.edu/article/686190>
- Hossain, Z., Biswas, M. S. & Khan, G. (2025). AI literacy of library and information science students: A study of Bangladesh, India and Pakistan. *Journal of Librarianship and Information Science*. doi:<https://doi.org/10.1177/09610006241309323>
- James, A. B. & Filgo, E. H. (2023). Where does ChatGPT fit into the Framework for Information Literacy? The possibilities and problems of AI in library instruction. *College & Research Libraries News*, 84(9), 334. doi:<https://doi.org/10.5860/crln.84.9.334>
- Kokina, J., Blanchette, S., Davenport, T. H. & Pachamanova, D. (2025). Challenges and opportunities for artificial intelligence in auditing: Evidence from the field. *International Journal of Accounting Information Systems*, 56, 100734. doi:<https://doi.org/10.1016/j.accinf.2025.100734>
- Konya, A. & Nematzadeh, P. (2024). Recent applications of AI to environmental disciplines: A review. *Science of The Total Environment*, 906, 167705. doi:<https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2023.167705>
- Laupichler, M. C., Aster, A., Schirch, J. & Raupach, T. (2022). Artificial intelligence literacy in higher and adult education: A scoping literature review. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 3, 100101. <https://doi.org/10.1016/j.caeai.2022.100101>
- Li, N., Yan, Y., Yang, Y. & Gu, A. (2022). Artificial intelligence capability and organizational creativity: The role of knowledge sharing and organizational cohesion. *Frontiers in psychology*, 13, 845277. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.845277>
- Long, D. & Magerko, B. (2020). What is AI Literacy? Competencies and Design Considerations. *Paper presented at the Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, Honolulu, HI, USA. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376727>

- Luqman, A., Zhang, Q., Kaur, P., Papa, A. & Dhir, A. (2023). Untangling the role of power in knowledge sharing and job performance: the mediating role of discrete emotions. *Journal of Knowledge Management*, 27(4), 873-895. <http://doi.org/10.1108/JKM-01-2022-0016>
- Maemunah, S., Yuliantini, C. D. P. M. & Prayoga, D. (2025). Artificial Intelligence and E-Service Quality Enhance E-Commerce Customer Satisfaction Among Gen Z. *Asian Journal of Social Science and Management Technology*, 7(1), 51-65. doi:www.ajssmt.com
- Maharaj, M., Sharma, R., Kumar, A. & Rani, M. (2025). Assessing the Impact of Artificial Intelligence and Employee Service Quality on Customer Satisfaction in the Online Hotel Booking Sector: An Empirical Investigation. *Cuestiones de Fisioterapia*, 54(3), 918-942. doi:<https://doi.org/10.48047/04088969>
- Malik, M. S. & Kanwal, M. (2018). Impacts of organizational knowledge sharing practices on employees' job satisfaction: Mediating roles of learning commitment and interpersonal adaptability. *Journal of Workplace Learning*, 30(1), 2-17.
- Martin, F., Zhuang, M. & Schaefer, D. (2024). Systematic review of research on artificial intelligence in K-12 education (2017–2022). *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 6, 100195. doi:<https://doi.org/10.1016/j.caeai.2023.100195>
- Mughari, S., Rafique, G. M. & Ali, M. A. (2024). Effect of AI literacy on work performance among medical librarians in Pakistan. *The Journal of Academic Librarianship*, 50(5), 102918. doi:<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2024.102918>
- Mupaikwa, E. (2025). *The application of artificial intelligence and machine learning in academic libraries*. (6<sup>th</sup> ed.). Encyclopedia of Information Science and Technology, doi:<http://10.4018/978-1-6684-7366-5.ch041>
- Nguyen, T.-M. & Malik, A. (2022a). Impact of knowledge sharing on employees' service quality: the moderating role of artificial intelligence. *International Marketing Review*, 39(3), 482-508. doi:<https://doi.org/10.1108/IMR-02-2021-0078>
- Nguyen, T.-M. & Malik, A. (2022b). Impact of knowledge sharing on employees' service quality: the moderating role of artificial intelligence. *International Marketing Review*, 39(3), 482-508. doi:10.1108/IMR-02-2021-0078
- Okunlaya, R. O., Syed Abdullah, N. & Alias, R. A. (2022). Artificial intelligence (AI) library services innovative conceptual framework for the digital transformation of university education. *Library Hi Tech*, 40(6), 1869-1892. doi:<http://10.1108/LHT-07-2021-0242>
- Olan, F., Ogiemwonyi Arakpogun, E., Suklan, J., Nakpodia, F., Damij, N. & Jayawickrama, U. (2022). Artificial intelligence and knowledge sharing: Contributing factors to organizational performance. *Journal of Business Research*, 145, 605-615. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.03.008>
- Papagiannidis, E., Mikalef, P. & Conboy, K. (2025). Responsible artificial intelligence governance: A review and research framework. *The Journal of Strategic Information Systems*, 34(2), 101885. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2024.101885>
- Phillips, M. E. & Chen, J. (2017). Machine learning for name type classification in library metadata. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 54(1), 773-774. doi:<https://doi.org/10.1002/pr2.2017.14505401152>

- Pothier, W. & Condon, P. (2023). Cultivating a data literate workforce: Considerations for librarians. *portal: Libraries and the Academy*, 23(4), 629-636. doi:<https://doi.org/10.1353/pla.2023.a908694>
- Prasetyanto, D., Suhardjanto, D., Probahudono, A. N. & Widarjo, W. (2024). The Role of Artificial Intelligence in Enhancing Creative and Financial Performance in the Creative Sector. *Journal of Ecohumanism*, 3(8), 8525–8544-8525–8544. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i8.5450>
- Prentice, C. & Nguyen, M. (2020). Engaging and retaining customers with AI and employee service. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56, 102186. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102186>
- Ransbotham, S., Khodabandeh, S., Fehling, R., LaFountain, B. & Kiron, D. (2019). Winning with AI. *MIT Sloan management review*. <https://sloanreview.mit.edu/projects/winning-with-ai/>
- Rowell-Jones, A. & Howard, C. (2019). cio survey: Cios have awoken to the importance of ai. *Gartner Research*, 3. doi:[https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title)
- Sarker, I. H. (2022). AI-Based Modeling: Techniques, Applications and Research Issues Towards Automation, Intelligent and Smart Systems. *SN Computer Science*, 3(2), 158. doi:<http://10.1007/s42979-022-01043-x>
- Taleb, H. M., Mahrose, K., Abdel-Halim, A. A., Kasem, H., Ramadan, G. S., Fouad, A. M., . . . Salem, H. M. (2025). Using artificial intelligence to improve poultry productivity—a review. *Annals of Animal Science*, 25(1), 23-33. doi:<http://10.2478/aoas-2024-0039>
- Tong, S., Jia, N., Luo, X. & Fang, Z. (2021). The Janus face of artificial intelligence feedback: Deployment versus disclosure effects on employee performance. *Strategic management journal*, 42(9), 1600-1631. doi:<https://doi.org/10.1002/smj.3322>
- Wu, J., Williams, K. M., Chen, H.-H., Khabsa, M., Caragea, C., Tuarob, S., . . . Giles, C. L. (2015). Citeseerx: Ai in a digital library search engine. *AI Magazine*, 36(3), 35-48. doi:<https://doi.org/10.1609/aimag.v36i3.2601>
- Wu, W., Liang, Z. & Zhang, Q. (2022). Technological capabilities, technology management and economic performance: the complementary roles of corporate governance and institutional environment. *Journal of Knowledge Management*, 26(9), 2416-2439. doi:<http://10.1108/JKM-02-2021-0135>
- Yepes, V. & López, S. (2023). The Knowledge Sharing Capability in Innovative Behavior: A SEM Approach from Graduate Students' Insights. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1284. <https://doi.org/10.3390/ijerph20021284>
- Zeb, A., Rehman, F. U., Bin Othayman, M. & Rabnawaz, M. (2025). Artificial intelligence and ChatGPT are fostering knowledge sharing, ethics, academia and libraries. *The International Journal of Information and Learning Technology*, 42(1), 67-83. doi:[10.1108/IJILT-03-2024-0046](https://doi.org/10.1108/IJILT-03-2024-0046)
- Zurek, E. E., Guerrero, G., Reyes, C., Hernández, R. J., Jabba, D., Wightman, P. M., . . . Nieto-Bernal, W. (2013). Fast identification process of library call numbers for on the shelf books using image processing and artificial intelligence techniques. *Ieee symposium on industrial electronics & applications*, 222-226. <https://doi.org/10.1109/ISIEA.2013.6738998>

# The Impact of Knowledge Sharing on the Relationship between Artificial Intelligence and Service Quality of Employees

Seifallah Andayesh\*<sup>1</sup>

*Assistant Prof., Department of knowledge and Information Science, Persian Gulf University, Bushehr, Iran*

## Abstract

The purpose of this study is to examine the impact of knowledge sharing on the relationship between artificial intelligence and the service quality of employees among librarians working in the libraries of medical universities in Tehran. This research is descriptive-survey in nature and applied in terms of purpose. The statistical population included all librarians working in the libraries of medical universities in Tehran (214 individuals). Using Cochran's formula and standard statistical parameters, the sample size was determined as 137 librarians selected through stratified random sampling. For data collection, standardized questionnaires were employed: the artificial intelligence questionnaire developed by Chen et al. (2022) with 22 items, chosen due to its coherence, conciseness, and comprehensive coverage of AI dimensions; the knowledge sharing questionnaire developed by Damaj et al. (2016) with 12 items; and the service quality questionnaire developed by Parasuraman et al. (1985) with 22 items. The reliability of the instruments was confirmed using Cronbach's alpha, and validity was established through convergent and discriminant validity. Data analysis was conducted using descriptive statistics such as frequency distribution, as well as inferential statistics through structural equation modeling (SEM) with Smart PLS software. The results showed that artificial intelligence has a positive and significant effect on employees' service quality, and also positively influences knowledge sharing. Furthermore, knowledge sharing has a positive and significant impact on employees' service quality. The results showed that knowledge sharing acts as a full mediator in the relationship between artificial intelligence and employees' service quality. Therefore, this study contributes theoretically to the literature on artificial intelligence and knowledge management by demonstrating that knowledge mediation can bridge the gap between technology and the quality of human services. This research significantly contributes to the literature on artificial intelligence by highlighting research gaps in understanding the relationship between AI and service quality.

**Keywords:** Artificial intelligence, Service quality, Knowledge sharing, Academic librarians.

---

1. Corresponding Author: andayesh.s@pgu.ac.ir