

## ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش ضمنی با به‌کارگیری دانش به‌روش مدل‌یابی معادلات ساختاری (مطالعه‌ی موردی: کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی)

هاجر زارعی<sup>۱</sup> | مهدی اصغرخانی<sup>۲</sup>

- استادیارگروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، تنکابن، ایران. hajar\_zarei@toniau.ac.ir
- دانش‌آموخته مقطع کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، تنکابن، ایران (نویسنده مسئول)  
m.asgharkhany@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱۰/۱۱

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر، ارائه‌ی مدل ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش ضمنی و به‌کارگیری دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی با استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری است.

**روش پژوهش:** پژوهش، از نظر روش‌شناسی، پیمایشی بوده و در اساس، به بررسی هم‌بستگی‌های موجود بین متغیرهای پژوهش می‌پردازد. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان (به‌غیر از نیروهای خدماتی) شاغل در کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد در استان آذربایجان غربی هستند. در این پژوهش، بر اساس اجزاء فرآیند مدیریت دانش، متغیرهای انتقال دانش ضمنی، به‌کارگیری دانش و سازمان‌دهی دانش برای مطالعه، انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده، پرسش‌نامه در چهار بخش است. مقدار آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی ۹۳/۸ درصد، انتقال دانش ضمنی ۸۷/۳ درصد، به‌کارگیری دانش برابر با ۸۴ درصد و پرسش‌نامه‌ی سازمان‌دهی دانش برابر با ۸۴ درصد محاسبه شد که در سطح قابل قبولی است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از فرمول آماری تی تک نمونه‌ای، مدل هم‌بستگی و فرمول‌های رگرسیون و آنالیز واریانس، فرمول هم‌بستگی پیرسون با متغیر میانجی‌گر و ارائه‌ی مدل به روش معادلات ساختاری استفاده شده است.

**یافته‌ها:** یافته‌ها حاکی از آن است که وضعیت مطلوبیت سرمایه‌ی اجتماعی، انتقال دانش ضمنی، به‌کارگیری دانش و سازمان‌دهی دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی، بالاتر از متوسط بوده و ارتباط معناداری بین سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش ضمنی و به‌کارگیری دانش وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد سرمایه اجتماعی بر انتقال دانش ضمنی و به‌کارگیری دانش مؤثر است. همچنین با توجه به یافته‌های مدل پیشنهادی، می‌توان نتیجه گرفت که متغیر سازمان‌دهی دانش به‌طور کلی (مستقیم و غیر مستقیم) بر ارتباط سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش ضمنی و به‌کارگیری دانش تأثیر گذار است.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه‌ی اجتماعی، انتقال دانش ضمنی، به‌کارگیری دانش، سازمان‌دهی دانش، کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی، مدل معادلات ساختاری.

ارزش‌های سازمانی مشترک، چشم انداز و اهداف سازمانی مشترک است.

از این‌رو دانشمندان وقت خود را صرف تولید دانش کرده‌اند و تلاش امروزه‌ی آنها، اقدامات بیشتر به بهره‌برداری از دانش علمی جهت یافته است به‌درستی می‌توان ادعا کرد که مهم‌ترین رکن مدیریت دانش، اجرا و پیاده‌سازی آن است (افرازه، ۱۳۸۶). سازمان‌دهی دانش به‌عنوان مقدمه‌ای جهت بستر سازی و استفاده عملی از دانش به‌کار می‌رود؛ یعنی با دسته‌بندی و کدگذاری دانش، می‌توان به بازیافت دانش جهت استفاده از دانش کمک نمود (الوانی، ناطق، فراچی، ۱۳۸۶). هدف مدیریت دانش، ایجاد ارزش در سازمان‌ها است و دانش، پشتیبانی برای تصمیم‌گیری کارآمد است. ایجاد ارزش لزوماً به‌معنی ایجاد ارزش اقتصادی نیست؛ سازمان‌های غیرانتفاعی مثل کتابخانه‌ها و همچنین سازمان‌های دولتی و خیریه، به روش‌های غیر اقتصادی ایجاد ارزش می‌کنند. آن‌ها چیزی ایجاد می‌کنند که سرمایه‌ی اجتماعی نامیده می‌شد (نوروزی، ۱۳۹۰).

مدیریت دانش در کتابخانه‌ها سبب شناسایی دانش می‌شود. حرکت به سوی نظام‌های دانش‌مدار باعث می‌شود که این رشته جایگاه واقعی خود را در تبادل دانش و در فرآیند رشد معرفتی جامعه جهانی به‌دست آورد (یمین فیروز، ۱۳۸۲). دانش، از طریق گردش آن در بین افراد یک سازمان و تعاملات و ارتباطات میان آنها شکل می‌گیرد؛ پس عنصر انسانی، اصلی‌ترین عنصر در خلق و به‌کارگیری دانش در سازمان است (هنری، ۱۳۹۰). از این رو مفهوم دانش‌ضمنی در این چرخه، نقش مهمی را خواهد داشت. بر اساس دیدگاه نوناکا و تاکه‌اوچی<sup>۵</sup>، دانش‌ضمنی، دانش ذهنی است که به آسانی و به‌صورت بصری یا کلامی منتقل نمی‌شود و کسب آن بسیار دشوار است (بکمن<sup>۶</sup>، ۱۹۹۹). این دانش، پرهزینه و ارزشمند است؛ از این‌رو، افراد تمایل چندانی ندارند که بدون پاداش آن را به اشتراک بگذارند. قسمت اعظم دانش ما که به شکل

سرمایه اجتماعی بر چند تعریف، تفسیر و کاربرد مختلف استوار است. کووین<sup>۱</sup> بیان می‌دارد که محبوبیت سرمایه‌ی اجتماعی برای سیاستگذاران به علت حالت دوگانه این مفهوم می‌باشد که خود ناشی از روح قوی اقتصادی آن در بیان اهمیت گروه‌ها است. محبوبیت این مفهوم برای محققان تا حدودی به علت طیف وسیع نتایجی است که سرمایه اجتماعی می‌تواند توجیه کند. تعدد کاربردها منجر به تعدد تعاریف شده است. سرمایه اجتماعی به دفعات برای تشریح عملکرد مدیریتی برتر، بهبود بازدهی گروه‌های دارای اعمال مختلف ارزش حاصل از پیمان‌های مصلحتی و تقویت روابط زنجیره عرضه به کار گرفته شده است (الوانی، ناطق، فراچی، ۱۳۸۶).

همچنین ناهاپیت<sup>۲</sup> و گوشال<sup>۳</sup> معتقدند که سرمایه‌ی اجتماعی، یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نموده و برای آن‌ها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند. سرمایه‌ی اجتماعی باعث به اشتراک گذاشتن بهتر دانش، ابقاء دانش سازمانی، ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری، روح تعاون، کمک به آموزش، افزایش فعالیت‌های مرتبط با ثبات سازمانی و درک مشترک می‌شود (کوبرا، گولتکین<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹). چنانچه در غیاب سرمایه‌ی اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست داده و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی که لازمه اصلی مراکز غیرانتفاعی و دولتی از جمله کتابخانه‌ها است، ناهموار و دشوار می‌سازد (الوانی، ناطق، فراچی، ۱۳۸۶). در این پژوهش، سرمایه‌ی اجتماعی، از سه بعد ساختاری، شناختی و روابط پرداخته می‌شود که شامل روابط خوب و گرم بین افراد، میزان استفاده از تیم‌ها و کمیته‌های کاری، اعتماد و روابط متقابل، احساس تعلق خاطر، احساس تعهد به تحقق اهداف،

1. Quinn, j.b

2. Nahapiet

3. Ghoshal

4. Kubra Gultekin

5. Nonaka & Takeuchi

6. Beckman

داوطلبانه، هویت گروهی، تعاون و همکاری متقابل ارتباطات و حسن تفاهم، اعتماد، انسجام و همبستگی گروهی و شبکه‌ها و هنجارهای مشترک با مدیریت دانش مثبت و معنادار بود. همچنین یافته‌ها تحلیل مسیر نشان دادند که از بین شاخص‌های سرمایه‌ی اجتماعی، شاخص شبکه‌ها و هنجارهای مشترک با اثر کل ۵۴/۱ درصد بیشترین تأثیر و شاخص‌های همپاری و مشارکت داوطلبانه با اثر کل ۶ درصد کم‌ترین تأثیر را بر دانش مدیر یا کارکنان سازمان جهاد کشاورزی داشتند. در مجموع شاخص‌های سرمایه‌ی اجتماعی ۵۰/۷ درصد از تغییرهای واریانس متغیر وابسته‌ی مدیریت دانش را تبیین نمودند. مهدیان‌راد (۱۳۹۰)، در پژوهش خود به "بررسی رابطه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در سازمان امور مالیاتی کشور" پرداخت. ابزار مورد استفاده برای جمع‌آوری داده‌ها، پرسش‌نامه شامل دو قسمت، سرمایه‌اجتماعی، که بر اساس مدل ناهاپیت و گوشال<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) طراحی شده و پرسش‌نامه‌ی مدیریت دانش که بر اساس مدل نوناکا و تاکه‌اوچی (۱۹۹۵) و دیکسون<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) طراحی شده که از دو بعد خلق و تسهیم دانش تشکیل گرفته شد. یافته‌ها نشان داد که تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر مدیریت دانش معنادار بود. محمودی (۱۳۹۰)، در پژوهش خود به بررسی رابطه سرمایه‌ی اجتماعی و میزان اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی و علوم پزشکی مشهد پرداخت. نتایج نشان داد که بین میزان سرمایه‌ی اجتماعی و میزان اجرای مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از میان ابعاد مدیریت دانش، سرمایه‌ی اجتماعی بیشترین ارتباط را با بُعد تولید دانش دارد و کمترین ارتباط نیز میان سرمایه‌ی اجتماعی و بعد ارائه‌ی دانش است. هاشم‌پور (۱۳۹۰)، در پژوهش خود به "بررسی زیرساخت‌های مدیریت دانش شامل افراد، فرآیندها و فناوری در سازمان اسناد و کتابخانه‌ی ملی جمهوری اسلامی ایران" پرداخت. یافته‌ها چنین بود که زیرساخت افراد در وضعیت مناسب، زیرساخت فرآیندها در وضعیت نامناسب و زیرساخت فناوری در

خاصی در نیامده است و اغلب به طور ناخودآگاه در ذهن ما باقی می‌ماند، به عنوان دانش‌ضمنی معرفی می‌شود (یکمن، ۱۹۹۹). دانش‌ضمنی می‌تواند در مهارت افراد در استفاده از ابزارها یا نحوه‌ی انجام کاری خاص مشاهده شود (دالکیر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). تنها راه شناسایی دانش‌ضمنی کارکنان، برقراری ارتباط میان آنها در سازمان‌ها و تلاش برای ایجاد چنین فضایی ارتباطی از سوی مدیران است. توجه به این نکته مهم است که افراد، هر دو نوع دانش‌ضمنی و عینی را دارا و وجود آنها برای زندگی شخصی، حرفه‌ای و تجاری ضروری هستند؛ اما ممکن است افراد هیچ‌گونه تمایلی برای تبادل دانش‌ضمنی خود با دیگران نداشته باشند (محمدی‌فاتح، سبحانی، محمدی، ۱۳۸۷). دوستار (۱۳۹۱)، در مقاله خود به "بررسی تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر توسعه مدیریت دانش در دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، پژوهش و فناوری استان گیلان" پرداخت. نتایج نشان می‌دهد توسعه سرمایه‌ی اجتماعی در سازمان بر توسعه فرآیند مدیریت دانش تأثیرگذار است. وجود سرمایه‌ی اجتماعی در سازمان و تعاملات اثربخش میان افراد سازمان، موجب تسهیل و تضارب بیشتر آراء می‌گردد و انتقال دانش و خلق دانش در سازمان‌ها فراهم می‌آورد. گوهری (۱۳۹۱)، در پژوهش خود به "بررسی وضعیت نیروی انسانی واحد ستادی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و نحوه عملکرد نهاد در فرآیندهای تبدیل دانش" در بین کارکنان در سطح سازمان پرداخت. یافته‌ها نشان می‌دهد که شاخص دانش‌ضمنی کارکنان دارای بیشترین میانگین بوده است. شاخص‌های دانش آشکار و تبدیل دانش آشکار به ضمنی نیز کمترین میانگین را داشتند. میرک‌زاده و شیرینی و علی‌آبادی (۱۳۹۰) در پژوهش خود با هدف کلی بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش کارکنان سازمان جهادکشاورزی شهرستان جنوبی استان ایلام پرداخت. یافته‌ها نشان دادند که سطح سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در بین کارکنان سازمان جهادکشاورزی متوسط بود. نتیجه‌ی تحلیل همبستگی نشان داد که رابطه‌ی شاخص‌های سرمایه‌ی اجتماعی، یعنی همپاری و مشارکت

2. Nahapiet, Janine, Ghoshal Sumantra

3. Sylvester Dickson Baguma

1. Dalkir

وضعیت نامشخص قرار داشت. هم‌چنین مشخص شد که میان هر سه زیرساخت با یکدیگر هم‌بستگی معنادار وجود دارد. حُرّی (۱۳۸۸)، در پژوهش خود به "بررسی وضعیت به‌کارگیری مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی امور برق وزارت نیرو در ایران" پرداخت و به دنبال یافتن الگویی پیشنهادی برای اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی بود. در نتیجه مؤلفه‌های وضعیت گردآوری منابع و مهم‌ترین ضرورت‌ها در به‌کارگیری مدیریت دانش به‌طور کلی در چهار حوزه مورد بررسی، توسط کتابداران و مسئولین کتابخانه‌ها و مدیران بهتر از متوسط ارزیابی شد. اما وضعیت سازمان‌دهی منابع دانش، اشاعه دانش، نیروی انسانی در حد ناچیز و پائین‌تر از حد متوسط ارزیابی شد. هم‌چنین اجرای مدیریت دانش در جامعه مورد نظر را در حد ناچیز ارزیابی و مشکلات پیرامون آن را زیاد می‌داند.

نوری‌اصل (۱۳۸۸)، در پژوهش خود با عنوان "امکان‌سنجی ارائه مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی"، مدیران ۹۴ کتابخانه‌ی عمومی در استان را مورد بررسی قرار داد. وی چهار حلقه‌ی دانش را مورد مطالعه قرار داد. بالاترین میانگین مربوط به کاربرد دانش و پائین‌ترین آن مربوط به تبادل دانش بود. نتایج نشان داد کارکنان با مزایای مدیریت دانش در محیط کار آشنایی نداشته و از نظر فرهنگی باید آموزش‌های زیادی در جهت آمادگی جامعه‌ی مورد نظر برای پذیرش فرآیند مدیریت دانش صورت گیرد. باب‌الحوائجی (۱۳۸۸)، در پژوهش خود با عنوان "بررسی تطبیقی مدیریت دانش در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، پژوهشات و فنآوری واقع در مراکز استان‌های کشور" به مطالعه و بررسی مدیریت دانش سازمانی و مقایسه آن در دو گروه جامعه پژوهش پرداخت. با توجه به یافته‌ها، چهار فرضیه پژوهش مبنی بر وجود تفاوت بین دو گروه جامعه پژوهش از منظر گردآوری منابع دانش، سازمان‌دهی منابع دانش، اشاعه منابع دانش و منابع انسانی دانش، پذیرفته نشد.

الوانی، ناطق، فراچی (۱۳۸۶)، در پژوهش خود تحت عنوان "نقش سرمایه‌ی اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی"، نقش و تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر توسعه مدیریت دانش و پنج فرآیند اصلی آن (شامل کسب، ثبت، خلق، انتقال و کاربرد دانش) را بررسی می‌کند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که توسعه سرمایه‌های اجتماعی در سازمان بر توسعه فرآیند مدیریت دانش به‌ویژه از بعد خلق و انتقال دانش تأثیرگذار است. پارک<sup>۱</sup> (۲۰۰۷)، مدیریت دانش را در بخش مرجع کتابخانه‌ها مورد بررسی قرار داده و به "کاوش در مورد چگونگی به‌کارگیری مدیریت دانش در کار مرجع در کتابخانه‌ها" می‌پردازد. بدین منظور مفاهیم کلیدی مربوط به دانش و مدیریت دانش را مورد بررسی قرار می‌دهد. بخش نخست مقاله به تحلیل روابط بین داده، اطلاعات، دانش و خرد می‌پردازد. سپس نشان می‌دهد که درک چهار عنصر اساسی مدیریت دانش، دانش، مدیریت، تکنولوژی اطلاعات و فرهنگ سازمانی و نیز تفاوت بین مدیریت داده، مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش تا چه حد در مدیریت دانش کلیدی است. پارک، در بخش دوم مقاله به کاربردهای مدیریت دانش در خدمات مرجع در کتابخانه‌ها پرداخته است و در ادامه تحلیلی از نیازها با بررسی مؤلفه‌های جاری و پیشین و نیز انتقاد از برخی جنبه‌های کاربرد مدیریت دانش در خدمات مرجع ارائه و در ادامه چهارچوبی از مدیریت دانش برای خدمات مرجع طرح‌ریزی می‌کند. جین<sup>۲</sup> (۲۰۱۰)، در پژوهش خود به "مطالعه‌ی تجربی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شرق و جنوب آفریقا" پرداخت. داده‌های پژوهش با استفاده از پرسش‌نامه جمع‌آوری شدند. نتایج نشان داد همه‌ی کتابخانه‌های شرکت‌کننده خود را سازمان یادگیرنده می‌دانند. هم‌چنین بیشتر کتابخانه‌های دانشگاهی در کشورهای مورد مطالعه به‌جای مدیریت دانش، مدیریت اطلاعات را پیاده‌سازی می‌کنند. اسپونر و سالیمان<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) در پژوهشی "فعالیت‌های جاری مدیریت دانش را در هیئت کتابخانه‌ی ملی" مورد

1. Park, Sung Chul

2. Ghen, Chung-Jen

3. Soliman Fawzy, Spooner Keri

ارتباط میان کارکنان، هنجارهای سازمانی، اعتماد متقابل، روح تعاون و ... است. مفهوم مدیریت دانش در سطح خرد و کلان بین افراد و نیز سازمان‌ها، بستگی به افرادی دارد که این انتقال را تسهیم و تسریع می‌کنند. در نتیجه، در کتابخانه‌ها، تمام عواملی که مشوق ارتباط بین فردی و یا مانع آن باشد، بر مبادلات اطلاعاتی افراد نیز تأثیرگذار خواهد بود؛ به همین دلیل، اهمیت ارتباطات و تعاملات مبتنی بر اعتماد و هنجارها میان افراد (سرمایه‌ی اجتماعی)، در انتقال دانش و به‌کارگیری دانش، مورد تأیید قرار گرفته است. لسر و کترل<sup>۳</sup> بیان می‌کنند که فعالیت‌های اجتماعی نقش برجسته‌ای در اقتصاد مبتنی بر دانش دارد. به تعبیری دیگر، آن‌ها دسته‌ای از منابع هستند که باعث ایجاد شایستگی‌ها و توانایی‌های لازم می‌شوند و ظرفیت‌های مدیریت دانش را افزایش می‌دهند (قلیچلی، ۱۳۸۹). محیط کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند رویکردی است که دارایی‌های جدید ناملموس سازمانی مثل دانش و شایستگی‌های نیروی انسانی، نوآوری، روابط با اعضا، فرهنگ سازمانی، سیستم‌ها، ساختار و ارتباطات سازمانی و غیره را در برمی‌گیرد (نوروزی، ۱۳۹۰). حال، این دانش، چگونه سازمان‌دهی می‌شود؟ اهمیت ثبت و ضبط دانش به عنوان یکی از متغیرهای اصلی مدیریت دانش که می‌تواند نقش مهمی با انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش کارکنان در کتابخانه‌ها داشته باشد، مطرح می‌شود. لذا جایگاه متغیر ثبت و ضبط دانش مورد سنجش قرار می‌گیرد از آن، تحت عنوان سازمان‌دهی دانش یاد خواهد شد، و به عنوان یک متغیر میانجی‌گر (مکنون) در ارتباط بین متغیر مستقل (سرمایه‌ی اجتماعی) و متغیرهای وابسته (انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش) خواهد بود. با توجه به مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی و فواید مدیریت دانش در کتابخانه‌ها که نیازمند توجه به تعاملات اثربخش افراد است، می‌توان نقش مدیریتی کتابخانه‌ی عمومی مرکزی ارومیه در خدمت‌رسانی به کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی (که فعالیت‌هایی از قبیل اشتراک منابع، برگزاری دوره‌های لازم در مراکز، امانت

بررسی قرار داد. نتیجه‌ی پژوهش وی، ضعف در انتقال و اشتراک دانش در این کتابخانه را نشان داد. آنچه به عنوان نیاز کتابخانه مطرح شده، تشویق کارکنان به اشتراک و انتقال دانش است تا از این طریق، تجربیات خود را در اختیار دیگر کارکنان قرار دهند. مک‌الروی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش خود با عنوان "نقش مدیریت دانش در توسعه سرمایه‌ی اجتماعی" با این هدف انجام شد که مدیریت دانش تا چه اندازه در توسعه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی مؤثر است. نتایج نشان داد که سرمایه‌ی اجتماعی شامل ارزش‌هایی مانند اعتماد، اعتقاد، نقش‌ها و هنجارهاست و ظرفیت یادگیری جمعی و انفرادی در شبکه‌ها مهم‌ترین وجه سرمایه‌ی اجتماعی است و به دلیل اهمیت یادگیری و نوآوری در جامعه و سازمان‌ها، مدیریت دانش نقش مهمی را در توسعه تلاش‌های مربوطه بازی می‌نماید. یولیانگ<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهش خود با عنوان "نقش ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی در بهره‌برداری از دانش" پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان دادند که تعاملات اجتماعی و ابعاد شبکه‌های سرمایه‌ی اجتماعی با کسب دانش برتر مرتبط هستند، اما کیفیت روابط منفی با کسب دانش دارند. کسب دانش در این پژوهش رابطه مثبتی با بهره‌برداری از دانش برای برتری رقابتی از طریق توسعه محصول جدید، تکنولوژی اختصاصی و کارایی هزینه‌های فروش دارد. نتایج چنین شد که کسب دانش، یک نقش میانجی را بین سرمایه‌های اجتماعی و بهره‌برداری از دانش بازی می‌کند.

با مرور پژوهش‌های داخلی و خارجی در مورد سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش، اهمیت این دو دارایی ناملموس و کلیدی در خلق ارزش و ثروت برای سازمان‌ها، بیش از پیش برای محقق نمایان گشته و اثرات این دو دارایی بر یکدیگر و بر مؤلفه‌هایی از قبیل: فرهنگ سازمانی، نیروی انسانی، تکنولوژی یا فناوری بیشتر مورد تأمل قرار گرفته است.

آنچه که در این پژوهش از سرمایه‌ی اجتماعی در کتابخانه‌ها مدنظر است، بررسی ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی از جمله وضعیت

<sup>۱</sup>. Mark W. McElroy

<sup>۲</sup>. Youliang Huang

<sup>۳</sup>. Lesser & Kretzel

بین کتابخانه‌ای و ... ایفا می‌کند) ارتباطات و تبادل اطلاعات مناسب بررسی کرد. تمام عوامل سازمانی و فرهنگی و زیرساختی موجود در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی، که مشوق و یا مانع ارتباط بین فردی هستند، بر مبادلات اطلاعاتی کارکنان تأثیرگذار خواهد بود. به دلیل اهمیت ارتباطات و تعاملات مبتنی بر اعتماد و هنجارها میان کارکنان و دانش در ورای این بستر، دو مسئله برای پژوهش حاضر مطرح می‌شود که کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی (نیروی انسانی)، با توجه به فرهنگ سازمانی و فرهنگ اجتماعی موجود در میان خود (سرمایه‌ی اجتماعی)، چگونه دانش ضمنی خود را در میان می‌گذارند (انتقال دانش ضمنی) و در مسائل کاری خود به‌کار می‌گیرند (به‌کارگیری دانش) و اینکه در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی، چه وضعیت و ابزارهایی برای ثبت و ضبط دانش کارکنان وجود دارند و این کارکنان تا چه حد اطلاعاتی در خصوص آن و سازمان دادن به آن‌ها را دارند. این پژوهش برای پاسخ به چنین مسائلی به کمک مدل‌یابی معادلات ساختاری بر آن است تا رابطه مستقیم و غیر مستقیم متغیرها را مشخص نماید و در قالب مدلی مناسب ارائه نماید. بر همین اساس هدف اصلی پژوهش، ارائه‌ی مدل معادلات ساختاری سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش ضمنی و به‌کارگیری آن در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی است. برای رسیدن به اهداف پژوهش فرضیه‌های زیر مطرح گردید:

۱. بین سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش ضمنی در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی ارتباط معناداری وجود دارد.
۲. بین سرمایه‌ی اجتماعی و به‌کارگیری دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی ارتباط معناداری وجود دارد.
۳. بین سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش ضمنی با میانجی‌گری سازمان‌دهی دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی ارتباط معناداری وجود دارد.
۴. بین سرمایه‌ی اجتماعی و به‌کارگیری دانش با میانجی‌گری سازمان‌دهی دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی ارتباط معناداری وجود دارد.

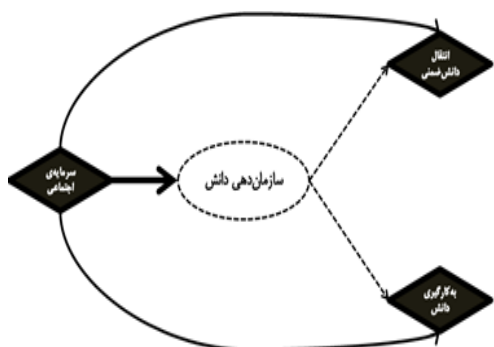
## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر نوع، کاربردی است. از نظر روش‌شناسی نیز پیمایشی بوده و در اساس پژوهش هم‌بستگی است که به بررسی هم‌بستگی‌های موجود بین متغیرهای پژوهش می‌پردازد. جامعه‌ی آماری این پژوهش، کتابداران کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در استان آذربایجان غربی هستند. آمار تعداد کتابخانه‌ها و تعداد کارکنان این کتابخانه‌ها، از مراجعه‌ی حضوری به بخش ستادی کتابخانه‌ی مرکزی ارومیه استخراج گردید. بر اساس آمار به‌دست آمده، تعداد کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی، ۶۴ کتابخانه است که جامعه‌ی آماری این پژوهش را، تعداد ۱۴۰ نفر از رؤسا و کارکنان (به‌غیر از نیروهای خدماتی) کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی تشکیل می‌دهد. در این پژوهش، کلیه‌ی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی به غیر از نیروهای خدماتی، به روش سرشماری انتخاب گردیدند. تعداد کارکنان، ۱۴۰ نفر بود و از این تعداد، ۱۱۵ پرسش‌نامه عودت داده شد که به‌عبارتی، مشارکت ۸۲ درصدی جامعه مورد پژوهش را نشان داد.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه است که در این پژوهش، پرسش‌نامه‌ها، از ۴ سازه تشکیل شده‌اند. به‌این صورت که، بخش اول پرسش‌نامه، شامل اطلاعات جمعیت‌شناختی از جمله، جنسیت، وضعیت تأهل، سابقه‌ی خدمت، رشته‌ی تحصیلی، میزان تحصیلات و نوع استخدام و بخش دوم شامل چهار گروه سؤال مربوط به متغیرهای سرمایه‌ی اجتماعی، انتقال دانش ضمنی، به‌کارگیری دانش و سازمان‌دهی دانش است.

در این تحقیق برای روایی پرسش‌نامه، از روایی محتوا و صوری بهره‌گیری شده است. بدین‌منظور از ابتدا با دقت در مطالعات کتابخانه‌ای و استفاده از الگوهای مرجع موجود که در تحقیقات مشابه همچون، الوانی (۱۳۸۶)، حری (۱۳۸۸) و باب‌الحوائجی (۱۳۸۸)، می‌توان مشاهده کرد؛ سعی شد تا از مؤلفه‌ها و شاخص‌های مورد قبول و مناسبی که قبلاً روایی آنها مورد تأیید قرار گرفته بود، در جامعه‌ی هدف بومی‌سازی شود.

دانش‌ضمنی، به‌کارگیری دانش و سازماندهی دانش مورد بررسی قرار گرفته است. به بیان دیگر، ارائه این مدل پیشنهادی نشانگر ارتباط متغیرهای فوق در جامعه‌ی آماری است. همچنین توضیحات مورد نیاز در مورد نحوه‌ی محاسبه‌ی ضرایب و جزئیات آن در متن ارائه شده است. ابتدا با توجه به مدل مفهومی پژوهش، روش محاسبه‌ی ضرایب توضیح داده می‌شود، سپس، با توجه به یافته‌های حاصل از خروجی نرم‌افزار لیزرل، برازش نکویی پژوهش، مورد بررسی قرار می‌گیرد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

با توجه به شکل ۱، ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی، انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش با میانجی‌گری متغیر سازمان‌دهی دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی مشاهده می‌شود. در این پژوهش، از نرم‌افزار لیزرل نسخه‌ی ۸/۸ برای تحلیل معادلات ساختاری مدل مفهومی، استفاده می‌شود.

با توجه به شکل ۱، ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی، انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش با میانجی‌گری متغیر سازمان‌دهی دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی مشاهده می‌شود. در این پژوهش، از نرم‌افزار لیزرل نسخه‌ی ۸/۸ برای تحلیل معادلات ساختاری مدل مفهومی، استفاده می‌شود.

در این پژوهش، دو متغیر وابسته وجود دارد (انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش). برای محاسبه‌ی میزان تأثیر کل متغیرمکنون (سازمان‌دهی دانش)، از دو مسیر مدل، برای

سپس، پرسش‌نامه‌های اولیه‌ی طراحی شده، به دو گروه خبرگان در حوزه‌ی علم‌اطلاعات و دانش‌شناسی و حوزه‌ی مدیریت، ارسال و پس از تأیید و اصلاحات مقتضی، نهایی گردید. به منظور تعیین پایایی پرسش‌نامه، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه سرمایه‌ی اجتماعی ۹۳/۸ درصد، انتقال دانش‌ضمنی برابر ۸۷/۳ درصد، به‌کارگیری دانش برابر با ۸۴ درصد و پرسش‌نامه‌ی سازمان‌دهی دانش برابر با ۸۴ درصد محاسبه شد که در حد بالا و قابل قبولی است.

برای بررسی فرضیه‌های اول و دوم پژوهش که در جهت یافتن رابطه‌ی متغیر مستقل (سرمایه‌اجتماعی) و متغیرهای وابسته (انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش) است، از مدل هم‌بستگی و فرمول‌های رگرسیون و آنالیز واریانس استفاده شد. از این آزمون جهت اندازه‌گیری هم‌بستگی بین دو متغیر و ارائه میزان و یا مقدار تغییرهای یک متغیر بر اساس متغیر دیگر استفاده می‌شود.

فرضیه‌های سوم و چهارم، نقش متغیر مکنون (سازمان‌دهی دانش) را در ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش مورد سؤال قرار داده است که برای پاسخ به آن از فرمول هم‌بستگی پیرسون با متغیر مداخله‌گر<sup>۱</sup>، استفاده شد که سطح معناداری<sup>۲</sup> در آزمون‌ها کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد ( $0/05 < \text{سطح معناداری}$ ). از این آزمون برای اندازه‌گیری هم‌بستگی بین دو متغیر با یک متغیر مکنون استفاده می‌شود.

ارائه‌ی مدل معادلات ساختاری در بین متغیرهای این پژوهش، برای محقق، به عنوان مسئله‌ای نیست که در بیان مسئله مطرح شود و یا در فرضیات پژوهش اعمال گردد؛ بلکه پس از تعیین ضرایب هر یک از متغیرها به کمک مدل‌یابی معادلات ساختاری و استفاده از نرم‌افزار لیزرل، تأثیر کل و تأثیر مستقیم متغیرها مشخص شده و در قالب مدلی مناسب ارائه می‌شود. در این پژوهش ارتباط بین متغیرهای سرمایه‌ی اجتماعی، انتقال

<sup>۱</sup> partial correlation

<sup>۲</sup> P.value

پس از محاسبه‌ی ضرایب معنی‌داری مدل معادلات ساختاری پژوهش با استفاده از نرم‌افزار لیزرل، مقادیر فرضی  $X$  و  $Y$  و  $Z$  مشخص می‌شوند. برای محاسبه‌ی میزان تأثیر کل متغیر مکنون (سازمان‌دهی دانش)، باید مقدار  $Y$  را با مقدار  $X$  باهم ضرب کنیم، تا میزان تأثیر غیرمستقیم سازمان‌دهی دانش با به‌کارگیری دانش، به‌دست آید. سپس، مقدار به‌دست آمده، با مقدار  $Z$  جمع خواهد شد تا میزان تأثیر کل سازمان‌دهی دانش در این ارتباط، مشخص شود.

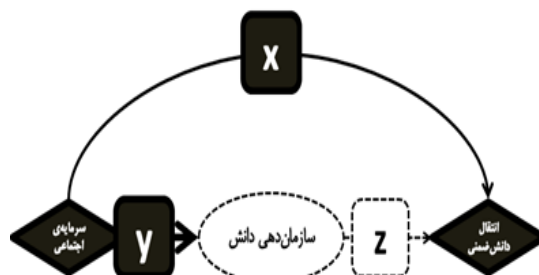
### یافته‌های پژوهش

به منظور تحلیل داده‌های پژوهش و استنباط آماری از تحلیل‌های گوناگونی استفاده شده است. ابتدا برای برآورد نرمال بودن نمونه مورد بررسی به عنوان یکی از شرط‌های انجام آزمون‌های پارامتریک، از آزمون کولوموگروف اسمیرنوف استفاده شد. نتایج بیان‌گر این است که مقدار آزمون برابر  $1/042$  و سطح معناداری ( $0/277 =$  سطح معناداری) و نمونه مورد بررسی نرمال است. لذا برای بررسی دو فرضیه‌ی اول، از مدل رگرسیون استفاده شده است. این آزمون جهت اندازه‌گیری هم‌بستگی بین دو متغیر و ارائه میزان و یا مقدار تغییرات یک متغیر بر اساس متغیر دیگر به‌کار می‌رود. برای بررسی فرضیه‌ی سوم و چهارم از همبستگی پیرسون با متغیر میانجی استفاده شده است. از این آزمون برای اندازه‌گیری هم‌بستگی بین دو متغیر با یک متغیر مکنون استفاده می‌شود.

الف - فرضیه‌ی اول با مضمون "بین سرمایه‌های اجتماعی و انتقال دانش‌ضمنی در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی ارتباط معناداری وجود دارد."

هر یک از متغیرهای وابسته، به‌صورت جداگانه، تحلیل خواهیم داشت.

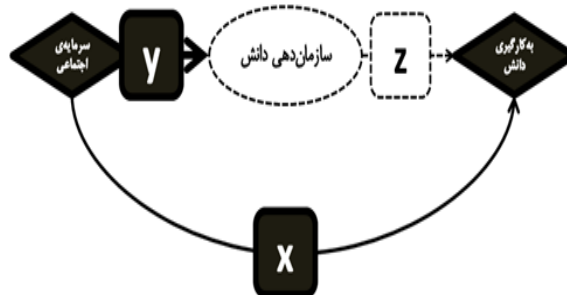
الف - در این مرحله، متغیر وابسته‌ی انتقال دانش‌ضمنی، مورد نظر است.



شکل ۲. الگوی محاسبه‌ی میزان تأثیر کل سازمان‌دهی دانش، در ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش‌ضمنی

پس از محاسبه‌ی ضرایب معنی‌داری مدل معادلات ساختاری پژوهش با استفاده از نرم‌افزار لیزرل، مقادیر فرضی  $X$  و  $Y$  و  $Z$  مشخص می‌شوند. برای محاسبه‌ی میزان تأثیر کل متغیر مکنون (سازمان‌دهی دانش)، باید مقدار  $Y$  را با مقدار  $X$  باهم ضرب کنیم، تا میزان تأثیر غیرمستقیم سازمان‌دهی دانش با انتقال دانش‌ضمنی، به‌دست آید. سپس، مقدار به‌دست آمده، با مقدار  $Z$  جمع خواهد شد تا میزان تأثیر کل سازمان‌دهی دانش در این ارتباط، مشخص شود.

ب- در این مرحله، متغیر وابسته‌ی به‌کارگیری دانش، مورد نظر است.



شکل ۳. الگوی محاسبه‌ی میزان تأثیر کل سازمان‌دهی دانش، در ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی و به‌کارگیری دانش



جدول ۱. تحلیل رگرسیون برای بررسی ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش ضمنی

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار تخمین
۱	۰/۵۹۸	۰/۳۵۷	۰/۳۵۱	۷/۸۷۲۱۳
مدل	جمع مربعات	درجه‌ی آزادی	میانگین نمرات	F
رگرسیون	۱۰۸۹۲/۹۲۲	۱	۳۸۹/۲۶۷	۶۲/۷۷۶
کل	۱۰۸۹۲/۹۲۲	۱۱۴		۰/۰۰۰
مدل	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد نشده	T	سطح معناداری
سرمایه‌ی اجتماعی	B	خطای استاندارد	$\beta$	
	۰/۵۳۲	۰/۰۶۷	۰/۵۹۸	۷/۹۲۳
				۰/۰۰۰

همچنین ضریب همبستگی میان سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش ضمنی برابر با ۰/۵۹۸ برآورد گردید که نشان‌دهنده‌ی همبستگی قوی است.

ب - فرضیه‌ی دوم با مضمون "بین سرمایه‌های اجتماعی و به‌کارگیری دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی ارتباط معناداری وجود دارد."

بر اساس داده‌های به‌دست آمده از تحلیل رگرسیون در جدول ۱ و بر اساس سطح معناداری به دست آمده (۰/۰۰۰ = سطح معناداری)، فرضیه اول معنادار بوده و داده‌های جدول تحلیل آنالیز واریانس (آنووا) و مدل رگرسیون، نشان‌دهنده‌ی معنادار بودن رگرسیون و ضریب  $\beta$  در معادله‌ی رگرسیون است. (۰/۰۵ < سطح معناداری)

جدول ۲. تحلیل رگرسیون برای بررسی ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی و به‌کارگیری دانش

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار تخمین
۱	۰/۵۰۵	۰/۲۵۵	۰/۲۴۸	۹/۵۲۶۱۲
مدل	جمع مربعات	درجه‌ی آزادی	میانگین نمرات	F
رگرسیون	۳۵۱۰/۳۵۲	۱	۳۵۱۰/۳۵۲	۳۸/۶۸۳
کل	۱۰۸۹۲/۹۲۲	۱۱۴		۰/۰۰۰
مدل	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد نشده	T	سطح معناداری
به‌کارگیری دانش	B	خطای استاندارد	$\beta$	
	۰/۸۱۰	۰/۱۳۰	۰/۵۰۵	۶/۲۲۰
				۰/۰۰۰

همچنین ضریب همبستگی میان سرمایه‌ی اجتماعی و به‌کارگیری دانش برابر با ۰/۵۰۵ برآورد گردید که نشان‌دهنده‌ی همبستگی قوی است.

ج - فرضیه‌ی سوم با مضمون "بین سرمایه‌های اجتماعی و انتقال دانش ضمنی با میانجی‌گری سازمان‌دهی دانش در

بر اساس داده‌های به‌دست آمده از تحلیل رگرسیون در جدول ۲ و بر اساس سطح معناداری به دست آمده (۰/۰۰۰ = سطح معناداری)، فرضیه اول معنادار بوده و داده‌های جدول تحلیل آنالیز واریانس (آنووا) و مدل رگرسیون، نشان‌دهنده‌ی معنادار بودن رگرسیون و ضریب  $\beta$  در معادله‌ی رگرسیون است. (۰/۰۵ < سطح معناداری).

کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی ارتباط معناداری وجود دارد."

جدول ۳. هم‌بستگی و سطح معناداری متغیرهای سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش ضمنی با میانجی‌گری سازمان‌دهی دانش

متغیر وابسته	متغیر مستقل	متغیر میانجی	همبستگی
انتقال دانش ضمنی	سرمایه‌ی اجتماعی	سازمان‌دهی دانش	۰/۴۱۳

سطح معناداری = ۰/۰۰۰

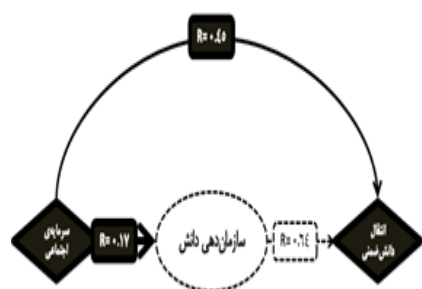
برای آزمون این فرضیه از آزمون هم‌بستگی با یک متغیر میانجی (Partial correlation) استفاده شد. با توجه به جدول ۳، وجود متغیر میانجی‌گر (سازمان‌دهی دانش)، جهت برآورد میزان هم‌بستگی بین دو متغیر سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش ضمنی از فرمول هم‌بستگی پیرسون با متغیر مداخله‌گر استفاده شد. بر اساس هم‌بستگی میانجی‌گری محاسبه شده ( $r = 0/413$ )، ارتباط معناداری بین سرمایه‌ی اجتماعی با میانجی‌گری

سازمان‌دهی دانش بر انتقال دانش ضمنی وجود دارد ( $0/05 <$  سطح معناداری).  
 د - فرضیه‌ی چهارم با مضمون "بین سرمایه‌های اجتماعی و به‌کارگیری دانش با میانجی‌گری سازمان‌دهی دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی ارتباط معناداری وجود دارد."

جدول ۴. هم‌بستگی و سطح معناداری متغیرهای سرمایه‌ی اجتماعی و به‌کارگیری دانش با میانجی‌گری سازمان‌دهی دانش

متغیر وابسته	متغیر مستقل	متغیر میانجی	همبستگی
به‌کارگیری دانش	سرمایه‌ی اجتماعی	سازمان‌دهی دانش	۰/۲۵۲

سطح معناداری = ۰/۰۰۰



شکل ۴. ضرایب مسیر اول مدل پیشنهادی پژوهش

برای آزمون این فرضیه نیز از آزمون هم‌بستگی با یک متغیر میانجی (Partial correlation) استفاده شد. با توجه به جدول ۴، وجود متغیر میانجی‌گر (سازمان‌دهی دانش)، جهت برآورد میزان هم‌بستگی بین دو متغیر سرمایه‌ی اجتماعی و به‌کارگیری دانش با میانجی‌گری متغیر سازمان‌دهی دانش، از فرمول هم‌بستگی پیرسون استفاده شد. بر اساس هم‌بستگی محاسبه شده ( $r = 0/252$ )، ارتباط معناداری بین سرمایه‌ی اجتماعی با میانجی‌گری سازمان‌دهی دانش بر به‌کارگیری دانش وجود دارد ( $0/05 <$  سطح معناداری).

ارائه‌ی مدل معادلات ساختاری پژوهش

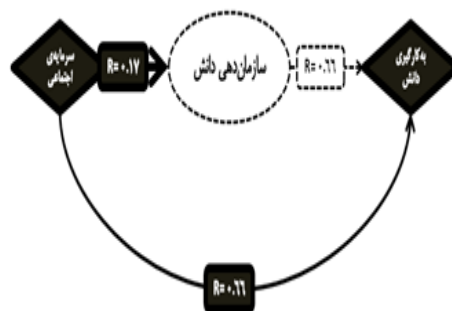
همان‌طور که در شکل ۴ مشاهده می‌شود، میزان تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر انتقال دانش ضمنی برابر با ۰/۴۵ است. میزان تأثیر کل سازمان‌دهی دانش (متغیر مکنون) بر انتقال دانش ضمنی برابر با ۰/۷۱ محاسبه شد. بنابراین میزان تأثیر کل سازمان‌دهی دانش، بیشتر از میزان تأثیر مستقیم سرمایه‌ی اجتماعی بر انتقال

کارگیری دانش، بدون متغیر میانجی‌گر سازمان‌دهی دانش، کمتر ارزیابی شد. این بدان معنی است که وجود سازمان‌دهی دانش در ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی با انتقال دانش ضمنی و به کارگیری دانش، معنادار بوده و باعث افزایش این ارتباط در هر دو مسیر خواهد بود. همچنین در خصوص میزان تأثیرگذاری بیشتر سازمان‌دهی دانش، چنین می‌توان نتیجه کرد که در این ارتباط، سازمان‌دهی دانش، تأثیر بیشتری نسبت به انتقال دانش ضمنی، بر به‌کارگیری دانش دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

ازجمله نتایج در این پژوهش می‌توان گفت که بین ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای) با متغیرهای انتقال دانش ضمنی و به‌کارگیری دانش رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. با افزایش نقش ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی به‌ویژه اعتماد، شبکه‌ها، روابط و همکاری، انتقال دانش ضمنی و به‌کارگیری دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی بیشتر می‌شود. از آنجایی که انتقال و تسهیم اثربخش اطلاعات و به‌کارگیری آن باعث خلق دانش جدید می‌شود، لذا منجر به کاهش هزینه‌های اجرایی و مدیریتی شده و کارکنان را به مشارکت و همکاری با یکدیگر و همچنین تسهیم دانش‌های جدید ترغیب می‌کند. برای انتقال دانش ضمنی باید سطح بالایی از اعتماد و خوش‌بینی در روابط کارکنان با یکدیگر وجود داشته باشد. روابط مبتنی بر اعتماد موجب ارتباطات مؤثر و مهارت‌های همکاری می‌شود. به بیان دیگر، اعتماد، تبادل اطلاعات بین طرفین را تسهیل می‌کند و باعث می‌شود که افراد، با اعتماد به طرف مقابل، اطلاعات را در اختیار طرف مقابل قرار دهند؛ این امر می‌تواند تسهیم و انتقال دانش ضمنی و به‌کارگیری دانش را در کتابخانه‌ها تسریع و تسهیل کند. از طرف دیگر، شبکه‌ها در نقش یک منبع اطلاعاتی مهم عمل می‌کنند. این منبع قادر است تأثیری به سزا، در شناسایی و بهره‌برداری از دانش و اطلاعات موجود در کتابخانه داشته باشد. شبکه‌های اجتماعی با پیوندهای مستقیم یا غیرمستقیم، قوی یا ضعیف، تأثیر مهمی بر اکتساب و انتقال

دانش‌ضمنی است. پس سازمان‌دهی دانش، نقش مؤثری در ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش‌ضمنی دارد.



شکل ۵. ضرایب مسیر دوم مدل پیشنهادی پژوهش

همان‌طور که در شکل ۵ مشاهده می‌شود، میزان تأثیر مستقیم سرمایه‌ی اجتماعی بر انتقال دانش‌ضمنی برابر با ۰/۶۶ است. میزان تأثیر کل سازمان‌دهی دانش (متغیر مکنون) بر انتقال دانش‌ضمنی برابر با ۰/۷۷ محاسبه شد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که میزان تأثیر کل سازمان‌دهی دانش، بیشتر از میزان تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر به‌کارگیری دانش است. پس سازمان‌دهی دانش، نقش مؤثری در ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی و به‌کارگیری دانش دارد.

مدل پیشنهادی پژوهش



شکل ۶. مدل پیشنهادی پژوهش

همان‌طور که در شکل‌های ۴ و ۵ مشاهده کردیم، در شکل ۶، با ادغام هر دو مسیر مدل، به طور یک‌جا، مدل پیشنهادی پژوهش طراحی شده است. میزان تأثیر مستقیم سرمایه‌ی اجتماعی بر هر یک از متغیرهای انتقال دانش‌ضمنی و به

دانش‌ضمنی دارند. به بیان دیگر، شبکه‌ی اجتماعی مناسب، کمک می‌کند که به نیایبی منابع، فائق آئیم. یک شبکه‌ی پایدار، عمیق و غنی از روابط و هنجارهای مشترک، باعث تسهیل کسب اعتماد، خودباوری و تسهیم دانش می‌گردد (بعد ساختاری سرمایه‌ی اجتماعی). همچنین کارکنان با تعاملات داوطلبانه، آشکار و شفاف، امکان گسترش عمیق‌تر پیوندهای غیررسمی، شخصی و رفتاری را فراهم می‌سازند که این عوامل، اثر تعیین‌کننده‌ای در موفقیت مدیریت دانش در کتابخانه را دارند. در کل، مدیریت دانش، یک فعالیت اجتماعی است، لذا همکاری و همیاری مدیریت و کارکنان، عامل اصلی کارکرد مطلوب مدیریت دانش در کتابخانه‌ها است. مسلماً این همیاری و همکاری زمانی اثربخش خواهد بود که تمام کارکنان کتابخانه به واسطه‌ی وجود ارزش‌های مشترک (بعد شناختی سرمایه‌ی اجتماعی) در میان خود و مدیران سطوح مختلف با یکدیگر ارتباط (بعد رابطه‌ای سرمایه‌ی اجتماعی) برقرار کرده و به این ارزش‌ها، تعهد داشته باشند.

یکی دیگر از نتایج پژوهش بر این قرار است، بین سرمایه‌ی اجتماعی با انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان‌غربی، ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. می‌توان چنین بحث کرد که هرچند وضعیت سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش به لحاظ کیفی، در سطح متوسط به بالا را دارند. ولی با این حال، از یافته‌های به‌دست آمده از رابطه‌ی بین متغیر سرمایه‌ی اجتماعی با انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش می‌توان چنین نتیجه گرفت که هر چقدر سطح سرمایه‌ی اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان‌غربی بالاتر رود، انتقال دانش‌ضمنی در بین کارکنان افزایش یافته و دانش‌ضمنی کارکنان بیشتر به‌کار گرفته می‌شود و به اصطلاح دانش‌محورتر خواهند شد. به استناد متون، محققان زیادی بر اهمیت تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر مدیریت دانش در سازمان‌ها تأکید دارند. از این رو، افزایش سرمایه‌ی اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی، زمینه‌ساز تلاقی افکار و همچنین اعتماد همه جانبه خواهد شد و استقرار فرآیندهای مدیریت دانش، به

خصوص انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش را تسریع و تسهیل می‌کند.

دیگر نتایج به‌دست آمده، نقش سازمان‌دهی دانش به عنوان یک متغیر میانجی‌گر (مکنون)، در ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی و انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان‌غربی است. همان‌طور که انتظار می‌رفت، سازمان‌دهی دانش نقش مهمی در ارتباط بین سرمایه‌ی اجتماعی با انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش دارد. این بدان معنی است که هرچقدر سازمان‌دهی دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان‌غربی افزایش یابد، بر انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش کارکنان، تأثیر مثبت و مهمی را خواهد گذاشت. از نتایج این پژوهش و پژوهش‌های مشابه می‌توان چنین بحث کرد که توسعه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی در کتابخانه‌ها بر توسعه‌ی فرآیند مدیریت دانش تأثیرگذار خواهد بود. بین ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای) با متغیرهای انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. هر یک از ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی به نوعی موجب تسهیل در انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش می‌شود. در واقع هدف از بررسی سرمایه‌ی اجتماعی این است که سرمایه اجتماعی، بستری برای انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش در کتابخانه‌ها باشد و ارتباط آن با مؤلفه‌های مدیریت دانش بررسی شود.

این یک طرف بحث بوده و طرف دیگر آن، عوامل و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر خود متغیرهای انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش است که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است. کتابخانه‌ها علاوه بر توسعه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی باید عواملی هم‌چون فرهنگ سازمانی، نیروی انسانی، تکنولوژی یا فناوری، ارتباطات و استراتژی، همگی در جهت توسعه و تسهیل مدیریت دانش سازمانی را شکل داده و حتی در صورت نیاز مجدداً طراحی کند. شکل‌دهی و انجام برخی از این مؤلفه‌ها از طرف مدیران ارشد و مسئولین امر در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان‌غربی که البته زیر نظر سازمان مادر یعنی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور فعالیت دارند، ضروری است.

و نیز، نقش کسب دانش را به عنوان یک متغیر واسطه‌ای در ارتباط سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش مهم ارزیابی کرد.

در مجموع، در پژوهش‌های گوهری (۱۳۹۱)، محمودی (۱۳۹۰)، هاشم‌پور (۱۳۹۰)، خُرّی (۱۳۸۸)، نوری اصل (۱۳۸۸) باب الحوائجی (۱۳۸۸)، پارک (۲۰۰۷) و جین (۲۰۱۰) می‌توان گفت که دانش به عامل تعیین کننده‌ای در موقعیت و قدرت رقابت‌پذیری مراکز است. مدیریت دانش در سازمان مزایای بسیاری برای سازمان‌ها به همراه دارد که از آن جمله می‌توان به بهبود کیفیت فراگیر اشاره نمود. با افزایش تأکید دولت‌ها بر ایجاد جامعه دانشی و اولویت حرکت به سوی اقتصادهای دانش‌بنیان، اینک مسئله‌ی مهم این است که چگونه از دانش و سرمایه‌ی نامشهود به عنوان یک منبع مهم مزیت رقابتی استفاده کنیم. کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی، نیازهای اطلاعاتی قوم‌های مختلف ترک، کرد، مسیحی را برآورده می‌کنند و همواره، طی ارتباطات اجتماعی با اعضای خاص خود از دانش و مهارت‌های بخصوصی، برای این مهم استفاده می‌کنند. لزوم چنین پژوهش‌هایی که باعث توجه و مدیریت بهتر برای دانش کارکنان در کتابخانه‌ها می‌شود، برای مسئولین مربوطه در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و کتابخانه‌ی مرکزی عمومی ارومیه که در رأس کتابخانه‌های عمومی استان قرار دارد، می‌تواند مفید باشد، تا با اتخاذ تصمیمات و مشارکت کارکنان، نقش مؤثر فعالیت‌های کارکنان را در انجام رسالت کتابخانه‌ای خود، بیش از پیش کنند.

برای توسعه‌ی هر سه بعد از سرمایه‌ی اجتماعی، پیشنهادهای کاربردی زیر مطرح می‌شود:

الف - جهت تقویت بعد شناختی سرمایه‌ی اجتماعی

۱. نهادینه‌کردن چشم‌انداز، رسالت و اهداف نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور از طریق مشارکت کارکنان در خلق آنها؛
۲. یادآوری مکرر اهداف و چشم‌انداز و رسالت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بر روی تابلوی اعلانات در بخش‌های مختلف کاری کتابخانه؛

بحث آخر برای مدل پیشنهادی معادلات ساختاری است. از آنجا که در هر دو مسیر مدل، میزان تأثیر کل متغیر سازمان‌دهی دانش، بیشتر از تأثیرات مستقیم متغیر سرمایه‌ی اجتماعی با متغیرهای انتقال دانش‌ضمنی و به‌کارگیری دانش دارد، لذا توجه به ثبت و ضبط (سازمان‌دهی) دانش‌ضمنی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی ضروری است. در حالت کلی می‌توان چنین بیان کرد که در این پژوهش، میزان تأثیر کل سازمان‌دهی دانش بر به‌کارگیری دانش، بیشتر از انتقال دانش‌ضمنی بود. از این نتیجه و بر اساس منابع و متون، می‌توان چنین بحثی کرد که هرچقدر به سازمان‌دهی دانش کارکنان بیشتر توجه شود به‌کارگیری دانش نیز بهتر صورت خواهد گرفت. آنچه که بدیهی است، استفاده از مهارت‌ها، تجربیات، شیوه‌ی وظایف، سلیقه‌ی انجام فعالیت‌ها و مسائل این‌چنینی در تک‌تک کارکنان، متنوع بوده و مهارت‌های دانش‌ضمنی در اذهان کارکنان، از طریق فرآیندهای مورد بررسی در این پژوهش، از جمله سازمان‌دهی، ابتدا باعث افزایش به‌کارگیری دانش شده و به طبع آن، انتقال دانش‌ضمنی بین کارکنان را تسهیل خواهد نمود.

دوستار (۱۳۹۱) در پژوهش خود همانند نتایج این پژوهش، بر تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر انتقال دانش‌ضمنی تأکید دارد. همچنین گوهری (۱۳۹۱) والوانی، ناطق، فراحی (۱۳۸۶) نتایج مشابهی با این مقاله در واحد ستادی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و کارکنان شرکت داده پردازی ایران دارد و بر نقش سرمایه‌اجتماعی بر توسعه‌ی فرآیند مدیریت دانش بویژه خلق و انتقال دانش‌ضمنی دارند.

مشابه نتایج این مقاله، میرک‌زاده (۱۳۹۰)، محمودی (۱۳۹۰)، هنری (۱۳۹۰)، مهدیان‌راد (۱۳۹۰) و هاشم‌پور (۱۳۹۰) بر رابطه مستقیم سرمایه‌ی اجتماعی و مؤلفه‌های مدیریت دانش تأکید دارند. همچنین یولیانگ و همکاران (۲۰۰۸)، در بررسی خود مؤلفه‌ی کسب دانش را به عنوان یک متغیر مکنون در نظر گرفتند. از این حیث، برخلاف سایر محققین ذکر شده در بالا، در مؤلفه سازمان‌دهی دانش هدفی مشترک با مقاله حاضر داشت

۲. پایبندی سخت کارکنان کتابخانه نسبت به تعهدات و وعده‌های خود در قبال یکدیگر؛
  ۳. شکل‌دهی گروه‌های دانشی کارکنان؛
  ۴. ایجاد رویه‌های مستند سازی مثل نگهداری گزینشی اطلاعات، مدارک و تجربه کارکنان؛
  ۵. سنجش مستمر و هدفمند عملکرد کارکنان از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی؛
  ۶. نیازسنجی اطلاعاتی کارکنان؛
  ۷. انتخاب فردی دانا، از سوی کتابخانه برای رفع نیازهای اطلاعاتی کارکنان.
- برای توسعه‌ی زیرساخت تکنولوژی یا فناوری از نقطه نظر مدیریت دانش پیشنهادهای کاربردی زیر مطرح می‌شود:
۱. بهره‌گیری از سیستم‌های سازمان‌دهی دانش کارکنان؛
  ۲. در اختیار گذاشتن پایگاه‌های اطلاعاتی مرتبط با نیازهای اطلاعاتی کارکنان؛
  ۳. بررسی و بهره‌گیری از نرم‌افزارهای مناسب برای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها از جمله (شیرپوینت<sup>۱</sup>، رای‌ون<sup>۲</sup>، هم‌افزا<sup>۳</sup>، ماما<sup>۴</sup> و ...).
- در راستای ارتقاء پژوهش حاضر می‌توان پژوهش‌های مکمل زیر را انجام داد:
۱. بررسی نرم‌افزارهای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها: این پیشنهاد پژوهشی بر این اساس ارائه می‌گردد که با توجه به نتایج این تحقیق در راستای نقش سازمان‌دهی دانش به عنوان متغیر میانجی‌گر در اجزاء چرخه‌ی مدیریت دانش، استفاده از نرم‌افزار مناسب جهت سازمان‌دهی (ثبت و ضبط) دانش در کتابخانه‌ها ضروری به نظر می‌رسد؛
  ۲. بررسی مؤلفه‌هایی غیر از فرهنگ سازمانی، نیروی انسانی و تکنولوژی، مؤثر در مدیریت دانش در کتابخانه‌ها. (محتوی تغییر، آمادگی برای تغییر و ...)

۳. برگزاری اردوهای متنوع آموزشی، به منظور ایجاد روابط رو در رو، زبان و تجربیات مشترک، اعتماد و کارگروهي؛
- ب - جهت تقویت بعد ساختاری سرمایه‌ی اجتماعی
۱. تشویق کارگروهی و توجه به تعاون و همکاری میان کارکنان؛
  ۲. حمایت از جمع‌گرایی و احترام به نظرات و تصمیم‌گیری‌های جمعی کارکنان؛
- ب - جهت تقویت بعد رابطه‌ای سرمایه‌ی اجتماعی؛
۱. شناسایی ارتباطات درون یا برون کتابخانه‌ای به‌منظور تصرف و انتشار و بهره‌برداری از دانش؛
  ۲. ایجاد حس اعتماد در کارکنان نسبت به پاداش‌ها و ارزیابی‌هایی که از کارکنان صورت می‌گیرد، از طریق یکسان بودن حرف و عمل مدیریت کتابخانه؛
  ۳. برقراری ارتباطات باز و شفاف و ملاقات مستمر کارکنان با مدیران کتابخانه‌ها.
- برای توسعه‌ی فرهنگ سازمانی از نقطه نظر مدیریت دانش پیشنهادهای کاربردی زیر مطرح می‌شود:
۱. استفاده کتابخانه از دانش جدید کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها؛
  ۲. نظام پاداش‌دهی و دست‌مزد مبتنی بر دانش کارکنان؛
  ۳. تشویق و حمایت از تولید منابع اطلاعاتی توسط کارکنان (ارائه‌ی پاداش، تشکیل اتاق‌های فکر، انجام طرح‌های پژوهشی و ...)
  ۴. ایجاد فرهنگ سازمانی مدیریت دانش هم‌چون تدوین برنامه‌های آموزشی مستمر در راستای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها؛
  ۵. توجه مسئولین جهت ایجاد انگیزه‌های مادی و غیر مادی برای تبادل دانش در بین کارکنان؛
- برای توسعه‌ی نیروی انسانی از نقطه نظر مدیریت دانش پیشنهادهای کاربردی زیر مطرح می‌شود:
۱. ترکیب اطلاعات، دانش و دیگر منابع کارکنان برای انجام وظایف با یکدیگر؛

1. Sharepoint

2. <http://www.raaivan.ir/>

3. <http://hamafza.co/>

4. <http://wikit.ir/>

شهرستان‌های جنوبی استان ایلام. فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، (۱۹).

نوروزی، ر. (۱۳۹۰). تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر توسعه‌ی مدیریت دانش سازمانی (مطالعه موردی: شهرداری مرکزی کرج). پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج. سنندج.

نوری‌اصل، م. (۱۳۸۸). امکان‌سنجی ارائه مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی. فصلنامه‌ی دانش‌شناسی، ۲(۵).

هاشم‌پور، ل. (۱۳۹۰). بررسی زیرساخت‌های مدیریت دانش شامل افراد، فرآیندها و فناوری در سازمان اسناد و کتابخانه‌ی ملی جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، (۸۹).

هنری، ح. (۱۳۹۰). طراحی مدل معادلات ساختاری سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در سازمان‌های ورزشی. پژوهش‌های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، (۱۱).

یمین فیروز، م. (۱۳۸۲). دانش و مدیریت دانش در سازمان‌ها. فصلنامه کتاب، ۱۴(۱)، ۹۷-۱۰۸.

Beckman, T.J. (1999). *The current state of knowledge management*. In: Knowledge management handbook, edited by J. Liebowitz. 1.1-1.22. NY: CRC Press

Dalkir, k. (2005). Knowledge management in theory & practice, Elsevier butterworth-heinemann. *Journal of Knowledge Management*, 7(5), 41-54

Ghen, Chung J.; Jing Wen Huang, Yung; Chang H., (2010). Knowledge management and innovativeness: The role of organizational climate and structure. *International Journal of Manpower*, 31(8), 848 – 870

Gultekin, K. (2009). *Knowledge Management and Law Enforcement: An Examination of Knowledge Management Strategies of the Police Information System (POLNET) In the Turkish Nnational Police*. Dissertation Prepared for the Degree of Doctor of Philsophy, University Of North Texas.

McElroy, Mark W.; René J.; Jorna, J. v. (2006). Rethinking social capital theory: a knowledge management perspective. *Journal of Knowledge Management*, 10 (5), 124 - 136

Nahapiet, J.; Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational

۳. بررسی ارتباط بین سرمایه‌ی فکری به جای سرمایه‌ی اجتماعی به عنوان یکی دیگر از سرمایه‌های ناملموس مهم در چرخه‌ی مدیریت دانش در کتابخانه‌ها.

## منابع

افرازه، ع. (۱۳۸۶). مدیریت دانش: مفاهیم، مدل‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی. تهران: انتشارات دانشگاه صنعتی امیر کبیر.

الوانی، م؛ ناطق، ت؛ فراچی، م.م. (۱۳۸۶). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی. ۲(۵)، ۳۵-۷۰.

باب‌الحوائجی، ف. (۱۳۸۸). بررسی تطبیقی مدیریت دانش در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، پژوهشات و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور. فصلنامه دانش‌شناسی، (۵).

حری، ع. (۱۳۸۸). بررسی وضعیت به‌کارگیری مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی امور برق وزارت نیرو در ایران. کتابداری (۴۷)، ۶۲-۳۱.

دوستار، م. (۱۳۹۱). تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر توسعه مدیریت دانش در دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری استان گیلان. بهبود مدیریت، ۳(۳).

گوهری، ح. (۱۳۹۱). بررسی وضعیت نیروی انسانی واحد ستادی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و نحوه عملکرد نهاد در فرآیندهای تبدیل دانش. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸(۲).

محمدی‌فاتح، ا؛ سبحانی، م. ص؛ محمدی، د. (۱۳۸۷). مدیریت دانش، رویکرد جامع. تهران: جباری.

محمودی، ح. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سرمایه‌ی اجتماعی و میزان اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی و علوم‌پزشکی مشهد. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، (۲).

مهدوی، م. (۱۳۹۰). بررسی رابطه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در دبیرستانهای دخترانه‌ی شهر تبریز. فصلنامه‌ی علمی پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، ۲(۴).

مهدیان‌راد، ا.ا. (۱۳۹۰). بررسی تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی در توسعه‌ی مدیریت دانش: مطالعه‌ی موردی سازمان امور مالیاتی کشور. پژوهش‌نامه‌ی مالیات، ۱۲(۶۰).

میرک زاده، ع.ا؛ شیری، ن.ا؛ علی‌آبادی، و. (۱۳۹۰). تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر مدیریت دانش کارکنان سازمان جهاد کشاورزی

- Exploratory Study*. A Thesis in Public Administration, The Pennsylvania State University, Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy.
- Quinn, j.b.; Anderson, p.; finkelstein, s. (1996). Manages professional intellect of alignment between business and information technology objectives. *MIS Quarterly*, 24(1), 81-113.
- Youliang H.; Haifeng L.; Wee Keong N.; Wenfeng L.; Bin Song, Xiang L. (2008). Automating knowledge acquisition for constraint-based product configuration. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 19(6), 744 – 754.
- Advantage. *Academy of Management Review*. 23(2), 242-266.
- Soliman F.; Spooner K. (2000). Strategies for implementing knowledge management: role of human resources management. *Journal of Knowledge Management*, 4(4), 337 – 345.
- Nahapiet, J.; Ghoshal, S. (1998). The Academy of Management Review, 23(2), 242-266.
- Nonaka I.; Takeuchi H. (1995). *The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.
- Park, S. Ch. (2007). *The Comparison Of Knowledge Management Practices Between Public And Private Organizations: An*