

## بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در مراکز ملی اطلاعات ایران

**محمد حسن زاده:** دانشیار، عضو هیأت علمی گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه تربیت مدرس، تهران (نویسنده مسئول). hasanzadeh@modares.ac.ir

**سکینه علیپور ایرانق:** دانشجو کارشناسی ارشد، گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

**فاطمه زندیان:** دانشیار، عضو هیأت علمی گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

### چکیده

**زمینه و هدف:** این پژوهش به دنبال تبیین رابطه‌ی سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در مراکز ملی اطلاعات است.

**روش:** روش مورد استفاده در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات، پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها، شامل دو پرسشنامه و یک سیاهه ارزیابی است. روش نمونه‌گیری، تصادفی طبقه‌ای است و از روش‌های آماری توصیفی و تحلیلی برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش و آزمون فرضیه‌ها استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان می‌دهد که الف) در بین مدیران سه مرکز، در خصوص میزان ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش، مدیران کتابخانه ملی در وضعیت پایین‌تری قرار دارند اما در بین کارکنان سه مرکز، کارکنان مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری در وضعیت پایین‌تری قرار دارند. ب) مقایسه میانگین تسهیم دانش، نشان از میزان بسیار ناچیز تسهیم دانش در بین هر سه مرکز اطلاعاتی دارد که کتابخانه ملی ایران در بین سه مرکز اطلاعاتی، با کسب میانگین ۲٫۱۶ (از ۹ امتیاز) در وضعیت بهتری قرار دارد. ج) میزان استحکام روابط، اعتماد و هنجارهای مشترک در مرکز منطقه‌ای اطلاع رسانی علوم و فناوری (۳٫۵۵، ۳٫۴۶ و ۳٫۶۱) در پایین‌ترین سطح قرار دارد و کتابخانه ملی ایران (۴٫۹۱، ۴٫۷۶ و ۴٫۷۶) نسبت به دو مرکز دیگر در بالاترین سطح است. د) رابطه موجود بین میزان تسهیم دانش و اعتماد در پژوهشگاه علوم و فناوری از قوت بیشتری برخوردار است و در هر سه مرکز اطلاعاتی، در جهت مستقیم می‌باشد. هـ) رابطه موجود بین میزان تسهیم دانش و استحکام روابط در پژوهشگاه علوم و فناوری از قوت بیشتری نسبت به کتابخانه ملی برخوردار است و در ضمن، رابطه بین میزان تسهیم دانش و استحکام روابط در مرکز منطقه‌ای اطلاع رسانی علوم و فناوری معنادار نیست و رابطه موجود میان هنجارهای مشترک و تسهیم دانش در هر سه مرکز اطلاعاتی (۰/۳۰۴، ۰/۳۹۲؛ ۰/۴۰۳؛ ۰/۳۰۴)، رابطه‌ای معنادار و مثبت است و مقایسه بین سه مرکز اطلاعاتی، نشان می‌دهد که رابطه موجود بین میزان تسهیم دانش و هنجارهای مشترک در پژوهشگاه علوم و فناوری از قوت بیشتری برخوردار است.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که مراکز ملی اطلاعات برای ارتقای تسهیم دانش بین کارکنان خود باید اعتماد متقابل بین کارکنان، ایجاد هنجارهای مشترک و همچنین استحکام روابط بین آنها را تقویت نمایند.

**کلیدواژه‌ها:** تسهیم دانش، سرمایه اجتماعی، اعتماد متقابل، هنجارهای مشترک، روابط سازمانی

### مقدمه

انباشته شده در ذهن اعضای سازمان را استخراج نموده و آن را در میان تمامی افراد تسهیم نمایند. مدیریت دانش اصطلاحی است که در دهه ۱۹۷۰ مطرح شد و تاکنون تعاریف زیادی از آن ارائه شده است. در یک تعریف جامع "مدیریت دانش عبارت از اعمال مدیریت و زمینه‌سازی برای تبدیل دانش (نهان به عیان و بالعکس) در داخل یک سازمان از طریق گردآوری، تسهیم و استفاده از دانش به عنوان یک سرمایه سازمانی در راستای دستیابی به اهداف سازمان است" (حسن‌زاده، ۱۳۸۳).

دانش عیان، دانشی است که در قالب اسناد، پایگاه‌ها، صفحات وب و مانند آنها ثبت یا منتشر شده است و دانش نهان، دانشی است که افراد در حین فعالیت‌های تخصصی خود آموخته و به دست آورده ولی در جایی ثبت یا منتشر نکرده‌اند و فقط در ذهن آنها وجود دارد (حسن‌زاده، ۱۳۸۶: ۱۷).

امروزه دانش به عنوان یک دارایی ارزشمند و یک منبع و سرمایه راهبردی در سازمان مطرح است و ارائه خدمات کیفی و اقتصادی بدون بهره‌گیری و مدیریت این منبع ارزشمند، کاری دشوار و اغلب غیرممکن است. دانش را اینگونه تعریف می‌کنند: "دانش ترکیبی سیال از اطلاعات، تجربیات، ارزش‌ها و نگرش‌هایی است که براساس معیارهای منطقی و عقلی سازمان یافته و به عنوان چارچوبی جهت تجزیه، تحلیل، ارزشیابی و بهره‌مندی از اطلاعات و رویدادهای جدید به کار گرفته می‌شود (نعمتی، جمشیدی، ۱۳۸۶، داوینپورت و پروساک<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹).

مدیران تلاش می‌کنند تا از طریق مدیریت دانش، دانش

<sup>۱</sup>. Davenport And Prusak

است. سرمایه اجتماعی می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و برای آنها در مقایسه با سایر سازمان‌ها، مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند (قلیچ لی، ۱۳۸۵). سوال بعدی این است که مدیران و کارکنان مراکز مورد مطالعه، تا چه اندازه به ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش اعتقاد دارند؛ و آیا اساسا سرمایه اجتماعی را در فرایند تسهیم دانش دخیل می‌دانند؟

این پژوهش در نظر دارد ابتدا نظرات مدیران و کارکنان سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه را در مورد ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در سازمان مربوطه بررسی کند؛ و در مرحله بعد وارد پژوهش عینی شده و با بررسی میزان تسهیم دانش و همچنین سطح سرمایه اجتماعی در مراکز ملی اطلاعات، نقش سرمایه اجتماعی را در فرایند تسهیم دانش تبیین کند.

تاکنون مقیاس‌های مختلفی برای اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی مورد استفاده واقع شده‌اند، از آن جمله، مدل سرمایه اجتماعی کلمن<sup>۲</sup>، مدل هال، مقیاس پاتنام، و مدل ناهاپیت و گوشال است. (قلیچ لی، ۱۳۸۵) در این پژوهش برای سنجش سطح سرمایه اجتماعی در مراکز ملی اطلاعات، مدل ناهاپیت و گوشال انتخاب شده است. ناهاپیت و گوشال<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) با رویکرد سازمانی، سرمایه اجتماعی را در سه بعد طبقه‌بندی می‌کنند: بعد ساختاری، بعد رابطه‌ای و بعد شناختی. بعد ساختاری، اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد. بعد رابطه‌ای، توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند و بعد شناختی، اشاره به آن منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها هستند.

در این پژوهش برای هر یک از این ابعاد سرمایه اجتماعی، با استفاده از تعاریفی که در مدل ناهاپیت گوشال آمده است، یک مولفه انتخاب شده است تا سنجش سرمایه اجتماعی در سازمان به آنها محدود شود. استحکام روابط به عنوان یک بعد ساختاری، اعتماد به عنوان یک بعد رابطه‌ای و هنجارهای مشترک به عنوان یک بعد شناختی، سپس سعی می‌شود تا با سنجش هر یک از این سرمایه‌ها در مراکز اطلاعاتی، رابطه آنها با تسهیم دانش در این مراکز بررسی شود.

دانش یک سرمایه سازمانی است که در راستای دستیابی به اهداف سازمان استفاده می‌شود (حسن‌زاده، ۱۳۸۳). مدیریت دانش باید تبدیل دانش و کیفیت انجام آن را مورد توجه قرار دهد (حسن‌زاده، ۱۳۸۶: ۱۹). مدیریت دانش بیش از همه به دنبال آن است که افراد را به همدیگر مرتبط سازد، افراد را با اطلاعات پیوند دهد، زمینه‌های تبدیل اطلاعات به دانش را فراهم آورد و در نهایت نوآوری و خلاقیت را تقویت نماید (حسن‌زاده، ۱۳۸۳).

تسهیم دانش یکی از مراحل مدیریت دانش است. تسهیم دانش را می‌توان فعالیتی نظام‌مند به منظور انتقال و مبادله دانش و تجربه میان اعضای یک گروه یا سازمان با یک هدف مشترک تعریف نمود. به عبارت دیگر تسهیم دانش به عنوان فرایند شناسایی، توزیع و بهره‌برداری از دانش موجود به منظور حل مطلوب‌تر مسایل نسبت به گذشته تعبیر می‌شود (نعمتی و جمشیدی، ۱۳۸۶).

با این فرض که کارآمدترین روش برای مشارکت در دانش ذهنی تماس مستقیم بین فرستنده و گیرنده دانش است، پس سرمایه اجتماعی نقشی اساسی در این انتقال به عهده دارد. افراد باید بتوانند دیگران را بر اساس تخصص آنها تشخیص دهند، ارتباطی ایجاد کنند که در آن فرستنده تمایل داشته باشد با گیرنده، در دانش شریک شود، و احساس داشتن زبان مشترک را ایجاد کنند تا آنها را قادر سازد دانش مورد نیاز را شرح دهند (ناطق‌پور و فیروزآبادی، ۱۳۸۵).

مراکز ملی اطلاعاتی در سازماندهی تولیدات علمی کشور نقش بسزایی دارند و این سازمان‌ها نیز مانند هر سازمان دیگری نیازمند تسهیم دانش می‌باشند. تسهیم دانش در آنها، به یادگیری سریع‌تر فردی و سازمانی منجر گشته، خلاقیت را افزایش می‌دهد (خاتمیان فر، ۱۳۸۸).

سوال اساسی که پیش می‌آید این است که با وجود ضرورت تسهیم دانش، معلوم نیست که این فرایند تا چه میزان در این مراکز اطلاعاتی انجام می‌شود. از سوی دیگر، نمی‌توان مطمئن بود که کارکنان این سازمان‌ها از فرایندهای مربوط به تسهیم دانش استقبال کنند، و حتی اگر یک سیستم مدیریت دانش در سازمان به کار گرفته شود نمی‌توان تضمین کرد که افراد بخواهند وقت خود را برای به کارگیری آن و شرکت در تسهیم دانش صرف کنند.

از آنجایی که افراد به طور معمول کاری را انجام می‌دهند که به آن گرایش دارند، بنابراین شناخت عواملی که سبب گرایش افراد به تسهیم دانش می‌شود اهمیت بسیاری دارد و سازمانها باید توجه ویژه‌ای به آن داشته باشند. با توجه به موارد پیش گفته سرمایه اجتماعی از مهمترین عوامل موثر بر این گرایش

<sup>2</sup>. Coleman

<sup>3</sup>. Nahapiet and Ghoshal

## اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش تبیین رابطه سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در مراکز ملی اطلاعات به منظور دستیابی به اهداف فرعی زیر است:

۱. تعیین میزان تسهیم دانش در مراکز مورد مطالعه؛
۲. تعیین سطح سرمایه اجتماعی در مراکز مورد مطالعه؛
۳. شناخت دیدگاه مدیران و کارکنان مراکز مورد مطالعه در خصوص ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش؛
۴. شناسایی رابطه بین تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی.

## پرسش‌های اساسی پژوهش

۱. نظر مدیران و کارکنان سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه، در خصوص ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش چیست؟
۲. تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه تا چه اندازه انجام می‌گیرد؟
۳. مولفه‌های اعتماد، استحکام روابط و هنجارهای مشترک سرمایه اجتماعی در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه در چه سطحی است؟
۴. آیا بین عامل اعتماد، به عنوان بخشی از سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه معناداری وجود دارد؟
۵. آیا بین عامل استحکام روابط، به عنوان بخشی از سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه معناداری وجود دارد؟
۶. آیا بین عامل هنجارهای مشترک، به عنوان بخشی از سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه معناداری وجود دارد؟

## فرضیه‌های پژوهش

۱. نظر مدیران و کارکنان سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه، در خصوص ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش به صورت معناداری با یکدیگر متفاوت است.
۲. میزان تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه تفاوت معناداری با یکدیگر دارند.
۳. بین اعتماد و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه، رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
۴. بین استحکام روابط و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه، رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
۵. بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه، رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

## پیشینه پژوهش

نوناکا (۱۹۹۱) در مطالعه خود با عنوان "شرکت‌های دانش آفرین" نقش رهبری سازمان، سیستم‌های فرهنگی، انعطاف ساختار سازمانی، عوامل فرهنگی، گروه‌های کاری و شیوه هماهنگی میان آنها را در تشویق افراد به ابراز ایده‌ها و افکار بدیع و همچنین ایجاد و انتقال دانش نشان داد.

ناهایپیت و گوشال (۱۹۹۸)، تحقیقی با عنوان "سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری و مزیت سازمانی" را انجام داده‌اند. برای اجرای این پژوهش مدلی را معرفی کرده‌اند که در آن سرمایه اجتماعی دارای سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی است. این سه بعد از طریق ترکیب و مبادله سرمایه فکری (به عنوان متغیرهای میانجی)، سرمایه فکری جدیدی در سازمان ایجاد می‌کنند. آنان تاکید دارند در این تحقیق:

۱. جنبه‌های مختلف تعاریف سرمایه اجتماعی به عنوان سه بعد متمایز یکپارچه شده است.
  ۲. چگونگی نقش هر یک از این ابعاد در تسهیل ایجاد و مبادله دانش تشریح شده است.
  ۳. بر توانایی سازمان‌ها به عنوان مجموعه‌های نهادی در ایجاد سطوح بالایی از سرمایه اجتماعی به معنای هر سه بعد آن تاکید شده است.
- لندری و لاماری (۱۹۹۹) در پژوهشی با عنوان "آیا سرمایه اجتماعی نوآوری را تعیین می‌کند؟ تا چه حدی؟" آنها در این پژوهش به شواهدی مبنی بر ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش دست یافتند. با این حال آنها در پژوهش خود مدیریت دانش را به صورت کلی و بدون تفکیک ابعاد گوناگون آن مد نظر قرار دادند.

لینا و ون برن (۱۹۹۹)، در پژوهشی با عنوان "سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان"، اعتقاد دارند که اعمال کارکنان به شدت بر سطح سرمایه اجتماعی سازمانی در یک شرکت تاثیر می‌گذارد و شیوه‌هایی را که روابط، هنجارها و نقش‌ها بر سرمایه اجتماعی سازمانی تاثیر می‌گذارد تشریح می‌کنند و منافع و هزینه‌های بالقوه سرمایه اجتماعی سازمانی را توضیح می‌دهند. آنان در تحقیق خود سرمایه اجتماعی را به عنوان ویژگی سازمان‌ها مورد توجه قرار می‌دهند و سرمایه اجتماعی سازمانی را به عنوان منبعی که ناشی از ویژگی روابط اجتماعی درون سازمان است تعریف کرده‌اند. این منبع از طریق سطوح جهت‌گیری هدف جمعی و اعتماد مشترک اعضا قابل تشخیص است. واحد تحلیل آنان سازمان، و تاکیدشان عمدتاً بر جنبه‌های مصالح عمومی سرمایه اجتماعی است. به همین دلیل سرمایه اجتماعی را به عنوان یک ویژگی جمعی تعریف

شده است، وضعیت مدیریت دانش را در شرکت‌های مختلف کشورهای در حال توسعه مانند کشورهای غرب آفریقا، نیجریه، گامبیا و ... با استفاده از پرسشنامه KMD<sup>7</sup> سنجیده است. این شرکت‌ها در زمینه‌های مختلفی مانند پزشکی، کشاورزی و اقتصاد اجتماعی فعالیت داشته‌اند. وی علاوه بر تبیین وضع موجود این شرکت‌ها، اثر مدیریت دانش بر بهره‌وری را بررسی کرد و بیان نمود که مدیریت دانش موجب افزایش بهره‌وری می‌شود.

لسر و استورک<sup>8</sup> (۲۰۰۱)، تحقیقی با نام "گروه‌های حرفه‌ای و عملکرد سازمانی" انجام داده‌اند. آنان اعتقاد دارند هر چه سازمان‌ها بزرگتر، گسترده‌تر و پیچیده‌تر می‌شوند، بیشتر از گروه‌های حرفه‌ای حمایت می‌کنند. یعنی گروه‌هایی که اعضای آنها معمولاً نسبت به مشارکت و یادگیری بر مبنای منافع مشترک متعهدند، که این تعهد موجب اصلاح عملکرد سازمانی می‌شود. ایجاد شناخت درباره اینکه چگونه گروه‌های حرفه‌ای ارزش سازمانی ایجاد می‌کنند موجب شده است که پژوهشگران پیشنهاد کنند که این گروه‌ها به عنوان موتور توسعه سرمایه اجتماعی تلقی می‌شوند آنان استدلال می‌کنند که سرمایه اجتماعی موجود در گروه‌های حرفه‌ای موجب تغییرات رفتاری می‌شود که به نوبه خود بر عملکرد کسب و کار تاثیر مثبت دارد. آنان برای عملکرد این گروه‌ها نتایجی می‌شمارند و این نتایج را به ابعاد اصلی سرمایه اجتماعی مربوط می‌کنند. این ابعاد شامل روابط میان حرفه‌ای‌هایی است که ممکن است با هم در یک جا قرار داشته یا در جاهای مختلف باشند. روابطی که احساس اعتماد و تعهد متقابل ایجاد می‌کند و زبان و زمینه مشترک به وجود می‌آورد که می‌تواند در بین اعضای گروه مشترک باشد. نتایج حاصل از این تحقیق از مطالعه هفت سازمان به دست آمده است که گروه‌های حرفه‌ای در آنها فعال‌اند و تاکید شده است که این گروه‌ها در این سازمان‌ها ایجاد ارزش کرده‌اند.

آدلر و کرون (۲۰۰۲) در پژوهش خود با عنوان "سرمایه اجتماعی: چشم اندازهایی برای یک مفهوم جدید" نشان دادند که میان سرمایه اجتماعی و انتقال دانش در سازمان ارتباط معناداری وجود دارد.

کاندلوال و گشچاک<sup>9</sup> (۲۰۰۳) طی پژوهشی با عنوان "مدیریت دانش در شرکت‌های حقوقی استرالیا"، به صورت پیمایشی و با توزیع پرسشنامه بین ۵۰۰ شرکت حقوقی استرالیا، به این نتیجه رسیدند که بین به کارگیری فناوری اطلاعات و

می‌کنند به جای آنکه آن را مجموع ارتباطات اجتماعی فردی به حساب آورند. بر این اساس آنها مدلی پدید می‌آورند که دارای دو جزء است: امکان مشارکت و اعتماد. بر اساس این مدل، سطح خاصی از هر یک از دو جزء تشکیل‌دهنده مدل ضروری است تا یک شرکت سرمایه اجتماعی سازمانی داشته باشد. آنان با این مدل شیوه‌هایی را بررسی می‌کنند که در آنها اعمال خاص کارکنان ممکن است سطح سرمایه اجتماعی در سازمان را افزایش دهد.

گر و گر (۱۹۹۹) در مطالعه خود با عنوان "مدیریت دانش: راهی به جلو" فاصله بین مدیریت دانش را در تئوری و عمل با توجه به نقش فرهنگ سازمانی در مدیریت دانش و ملزومات آن مورد بررسی قرار دادند این دو محقق در یافته‌های خویش نشان داده‌اند ساختار سازمانی منعطف، وجود سیستم‌های اطلاعاتی اثربخش و نه صرفاً مبتنی بر فناوری، طراحی سیستم پاداش‌دهی مناسب و نهایتاً جلب اعتماد افراد از جمله عوامل اساسی در مدیریت دانش است آنها تاکید کرده‌اند چنانچه فرهنگ سازمانی مبتنی بر اعتماد متقابل و ارتباطات اثربخش این فرایند را مورد حمایت قرار ندهد، فناوری نمی‌تواند نتیجه مطلوب داشته باشد.

راولی<sup>4</sup> (۲۰۰۰) در پژوهشی با عنوان "بررسی میزان آمادگی موسسات آموزش عالی، برای اجرای مدیریت دانش"، قابلیت اجرایی مفاهیم مدیریت دانش را در آموزش عالی انگلستان بررسی کرده است. وی اظهار می‌دارد در حالیکه سامانه‌های تسهیل‌کننده‌ای مانند کتابخانه‌ها، اینترنت و ... وجود دارد که ضمن تهیه داده و اطلاعات برای دانشجویان، به اجرای بهتر مدیریت دانش، در دانشگاه‌ها کمک می‌کند ولی چالش‌هایی در ارتباط با اجرای مدل چهار عنصری داونپورت و پروساک وجود دارد. از جمله اینکه بسیاری از مخازن دانش، خوب سازماندهی نشده‌اند و یا حتی ارتباط بین مخازن مختلف (راه‌های دسترسی به دانش)، به طور واضح مشخص نیست. وی در پایان چنین نتیجه‌گیری کرده است که مدیریت دانش موثر و کارآمد نیازمند تغییرات مهم و جدی در فرهنگ و ارزش‌ها، ساختار سازمانی و سیستم‌های ارزش‌گذاری و پاداش‌دهی است.

اکونویه<sup>5</sup> (۲۰۰۱)، در تحقیقی با عنوان "تحلیل ساختار تکنولوژی اطلاعات و مدیریت دانش در کشورهای آفریقایی" با استفاده از چارچوب مدیریت دانش که توسط مراکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا و با استفاده از نظرات بوکوویتز و ویلیامز<sup>6</sup> ارائه

7. Knowledge Management Diagnostic

8 Lesser and storck

9. Kandelwal & Gottschalk

4. Rowley

5. Okunoye

6. Bukowitz & Williams

در مورد پژوهش‌های داخلی، حسینقلی‌زاده (۱۳۸۳) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان "جایگاه مدیریت دانش در دانشگاه فردوسی مشهد بر اساس نظریه نوناکا و رابطه آن با فرهنگ سازمانی" بر اساس مولفه‌های اصلی نظریه نوناکا، اجتماعی شدن، برونی‌سازی، ترکیب و درونی‌سازی و جایگاه مدیریت دانش را در دانشگاه فردوسی مشهد مورد بررسی قرار داده و آنگاه به نقش و اهمیت فرهنگ سازمانی در تحقق مدیریت دانش اثر بخش پرداخته است. تحلیل داده‌ها نشان داده است که درونی‌سازی در قلمرو مدیریت دانش در دانشگاه فردوسی مشهد از بالاترین جایگاه برخوردار است و سپس اجتماعی شدن، برونی‌سازی و ترکیب در مراتب بعدی قرار گرفته‌اند. همچنین بر اساس نتایج به دست آمده میان فرهنگ سازمانی و درونی‌سازی، برونی‌سازی و ترکیب، رابطه معنی‌داری وجود دارد. در حالیکه این رابطه با اجتماعی شدن معنی‌دار نیست. نتایج نشان داد که مدیران در دانشگاه فردوسی مشهد بیشتر از آنکه تمایل به اشتراک و تبادل دانش و تجارب خود با یکدیگر داشته باشند تمایل به درونی‌سازی و رقابت با یکدیگر دارند. به زعم وی فرهنگ سازمانی در دانشگاه فردوسی مشهد به عنوان یکی از متغیرهای اثرگذار بر شدت پدیده فردگرایی و رقابتی بودن در بین مدیران می‌افزاید.

شهریار (۱۳۸۳) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان "بررسی امکان‌سنجی استقرار مدیریت دانش در سازمان جهاد کشاورزی استان فارس" مدیریت دانش را در هفت مرحله شامل به دست آوردن دانش، یادگیری از دانش، ایجاد و تثبیت دانش، تسهیم و مبادله دانش، به کار بردن دانش و ارزیابی دانش و با استفاده از پرسشنامه KMD انجام داده است. نتایج نشان داد که بالاترین نمره در این پژوهش مربوط به مرحله به کار بردن دانش و کمترین نمره مربوط به مرحله تسهیم و مبادله دانش بوده است. نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که از میان مراحل مدیریت دانش مراحل یادگیری از دانش، مبادله دانش، ایجاد و تثبیت دانش با بهره‌وری رابطه مثبت و معناداری داشته‌اند.

حسن‌زاده (۱۳۸۵) در رساله دکترای خود با عنوان "بررسی زیرساخت مدیریت دانش در دولت جمهوری اسلامی ایران"، پژوهشی را بر روی ۲۹۴ نفر از ۴۲۰ مدیر کل مستقر در ۲۱ وزارتخانه و نیز سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی انجام داد. نتایج این پژوهش نشان داد که بین وزارتخانه‌های مختلف و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به لحاظ فراهم آوردن عوامل زیرساختی مدیریت دانش تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

ارتباطات در این شرکت‌ها و میزان به اشتراک‌گذاری دانش رابطه مستقیمی وجود دارد. البته در این میان انگیزش و پاداش نیز نقش بسزایی دارد. چنانچه کارکنان در نتیجه به اشتراک گذاشتن دانش و اطلاعات خود تشویق شوند، بیشتر به این کار خواهند پرداخت و در نتیجه فرهنگ سازمانی به اشتراک‌گذاری دانش شکل خواهد گرفت. در واقع آنان در این تحقیق، با تاکید بر رابطه متقابل سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری، به دنبال تبیین نظری اهمیت فرایندهای دانش به عنوان بنیان مزیت سازمانی‌اند و تقریباً یک ارتباط نظری بین ابعاد سرمایه اجتماعی و پدید آمدن سرمایه فکری و عملکرد سطح اجرایی سازمان ایجاد کرده‌اند. مفهوم‌سازی ناهاپیت و گوشال برای سرمایه اجتماعی نه تنها بسیاری از جنبه‌های مختلف توضیح داده شده در آثار قبلی را یکپارچه کرده است بلکه برای آزمایش سرمایه اجتماعی در مجموعه‌های سازمانی مفید است. به عبارت دقیق‌تر، وقتی سایر مفهوم‌سازی‌های سرمایه اجتماعی برای مطالعه سرمایه اجتماعی در سطح فردی کاملاً مناسبند، مدل ناهاپیت و گوشال برای مطالعه سرمایه اجتماعی درون سازمانی ایده آل است.

مک کارتی<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۶) در پایان‌نامه دکترای خود با عنوان "مدیریت دانش، ارزیابی استراتژیک و فرایندهای استفاده از آن در آموزش عالی" چنین می‌گوید: هدف از این پژوهش بررسی و تبیین این امر بود که آیا فرایند مدیریت دانشی که در تجارب یا صنعت، مورد استفاده قرار می‌گیرد، قابلیت اجرایی لازم را در موسسات آموزش عالی دارد؟ یافته‌ها نشان داد که:

۱. با به کار بردن مدیریت دانش در دانشگاه‌ها، امر تدریس و یادگیری بهبود می‌یابد و دانش به راحتی میان همه اعضای دانشگاه تسهیم می‌شود.
۲. توسعه مدیریت دانش کمک زیادی به کارکنان و دست‌اندرکاران دانش می‌کند.
۳. مدیریت دانش در آموزش عالی به ویژه در امر تحقیق بسیار مفید است.

والتن و گواریسکو<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان "مباحث ساختاری مدیریت دانش در تبادلات بین‌المللی موسسات آموزشی"، به بررسی و تجزیه و تحلیل روند دانش در تبادلات بین‌المللی موسسات آموزشی روسیه و انگلیس پرداخته‌اند. آنان با استفاده از تحلیل شبکه اجتماعی، سعی در شناسایی دقیق تفاوت‌های ساختاری میان این موسسات و ریشه‌یابی این تفاوت‌ها در گذر زمان بوده‌اند.

<sup>10</sup>. Mc Carthy

<sup>11</sup>. Walton & Guarisco

وجود دارد و تفاوت معناداری میان میانگین مدیریت دانش اعضای هیئت علمی، بر حسب سن، جنسیت و رشته تحصیلی و تفاوت معناداری بین میانگین میزان خلاقیت اعضای هیئت علمی بر حسب سن، رشته تحصیلی و وضعیت استخدامی مشاهده نشده است.

خاتمیان فر (۱۳۸۶) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان "بررسی وضعیت و شیوه های به اشتراک گذاری دانش در سازمان کتابخانه های آستان قدس رضوی"، به بررسی وضعیت اشتراک دانش، زیرساختها، بسترها و شیوه های به اشتراک گذاری دانش در سازمان کتابخانه های آستان قدس پرداخته است. یافته های این پژوهش نشان می دهد که به طور کلی وضعیت زیرساختی اشتراک دانش در سازمان کتابخانه ها، نسبتاً مناسب است. افزون بر این در رابطه با عوامل مشوق و بازدارنده اشتراک دانش در این سازمان، یافته ها نشان داد که از میان عوامل فردی و سازمانی موثر بر اشتراک دانش، نبود زمان کافی برای شرکت در فعالیت های اشتراک دانش، به عنوان مانعی برای این فعالیت بوده است. در این میان، کسب دانش، ایجاد ارتباط و کسب وجهه اجتماعی، احساس مسئولیت، اعتماد میان کتابداران و اعتماد سازمانی به عنوان عوامل مشوق اشتراک دانش شناخته شده اند. در این پژوهش، چارچوب مورد استفاده در استخراج اهداف و فرضیه ها، مدیریت بر چرخه دانش چهار حلقه ای ارائه شده توسط جاشاپارا<sup>۱۲</sup> شامل حلقه های (خلق دانش، سازماندهی دانش، تبادل دانش و به کار بردن دانش) بوده است که تنها بر حلقه های تبادل و به کارگیری دانش و عوامل موثر بر آنها از دید جاشاپارا تمرکز شده است.

الوانی، ناطق و فراحی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان "نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی" به بررسی نقش و تاثیر سرمایه اجتماعی بر توسعه مدیریت دانش می پردازند و پنج فرایند اصلی آن شامل کسب، ثبت، خلق، انتقال و کاربرد دانش را بررسی می کنند. جامعه آماری پژوهش کارکنان شرکت داده پردازی ایران بود و اطلاعات و داده های پژوهش با استفاده از پرسشنامه جمع آوری شد. یافته های پژوهش نشان می دهد که وجود سرمایه اجتماعی در گروه های سازمانی شرکت داده پردازی ایران، بر توسعه فعالیت های نرم مدیریت دانش (شامل فعالیت های انتقال و خلق دانش) تاثیرگذار بوده است با این حال رابطه معناداری را با توسعه فعالیت های سخت مدیریت دانش (شامل فعالیت های کسب، ثبت و کاربرد دانش) نشان نداده است.

بین اولویت مدیریت دانش در استراتژی سازمانی و بودجه اختصاص یافته برای فناوری اطلاعات و ارتباطات و مدیریت دانش در جامعه مورد پژوهش رابطه وجود ندارد. بین برنامه الکترونیک و میزان بودجه اختصاص یافته برای فناوری اطلاعات و ارتباطات و مدیریت دانش در جامعه مورد پژوهش رابطه وجود ندارد. بین برنامه الکترونیک و میزان بودجه اختصاص یافته برای فناوری اطلاعات و ارتباطات و مدیریت دانش در جامعه مورد پژوهش رابطه وجود ندارد. بین فرهنگ سازمانی و سطح مدیریت دانش در سازمان ها رابطه وجود دارد. بین سطح تحصیلات کارکنان و سطح مدیریت دانش در جامعه مورد پژوهش رابطه وجود دارد. نتایج همچنین نشان داد که به طور کلی وضعیت عوامل زیرساختی مدیریت دانش در وزارتخانه ها و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مناسب نیست.

قلیچ لی و مشبکی (۱۳۸۵) در پژوهش خود به بررسی نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری دو شرکت خودرو ساز ایرانی پرداختند. روش تحقیق توصیفی و تحلیلی و جامعه آماری این تحقیق نیز مدیران شرکت های مورد مطالعه بودند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که در این دو شرکت بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

قهرمانی (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان "بررسی مقایسه ای میزان پیاده سازی فرایند مدیریت دانش در مراکز خدماتی دولتی و خصوصی" نتیجه می گیرد که در ایران سازمان های خصوصی در زمینه های خلق، سازماندهی، تبادل و به کارگیری دانش موفق تر از سازمان های دولتی بوده اند. به زعم وی دلایل اساسی عدم موفقیت مدیریت دانش در انواع موسسات عبارتند از:

۱. فقدان یادگیری سازمانی به دلیل ارتباطات ضعیف میان کارکنان.
  ۲. عدم موفقیت در به کارگیری مطلوب مدیریت دانش در تمامی فعالیت های روزانه.
  ۳. عدم تخصیص زمان مناسب به منظور یادگیری چگونگی بهره گیری مطلوب از مدیریت دانش و درک پیچیدگی های آن.
  ۴. فقدان آموزش کارکنان.
  ۵. برداشت نادرست کارکنان دال بر اینکه مدیریت دانش مزایای کمی را به کاربران ارائه می نماید.
- رحیمی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه میان مولفه های مدیریت دانش سازمانی و میزان خلاقیت اعضای هیئت علمی دانشگاه اصفهان" نتیجه می گیرد که بین ابعاد مدیریت دانش و میزان خلاقیت همبستگی مثبت و معناداری

<sup>12</sup>. Jashapara

سرمایه‌های فکری در تحول و نوآوری نادیده گرفته شده است. هیچ‌گونه سیستمی برای مدیریت دانش تجربی کارکنان وجود ندارد و فرایند تحقیق و پژوهش مورد توجه قرار نگرفته است.

جاهد (۱۳۸۸) در مطالعه مروری خود با عنوان "طراحی مدل مفهومی ارتباط مدیریت دانش با سرمایه اجتماعی شناختی"، ابتدا مفاهیم، کارکردها و فرایند مدیریت دانش و همچنین مفاهیم، فرایند و کارکردهای سرمایه اجتماعی را بررسی کرده است. سپس با استفاده از مطالعات و پیشینه موجود در این زمینه سعی کرده تفاوت آن با سرمایه‌های دیگر از قبیل سرمایه انسانی و فیزیکی را مشخص کند و از دل پیشینه محدود سرمایه اجتماعی مرتبط‌ترین کارکردها و فرایندهای آن با مدیریت دانش با علت‌شناسی و چگونگی این ارتباط را تبیین کرده است و مطابق مباحث علمی و نظری موجود در این دو زمینه مدل مفهومی مربوطه را طراحی کرده به تبیین آن پرداخته است.

## روش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی محسوب می‌شود. به روش پیمایشی و مطالعه اسنادی در دو سطح بررسی نگرش و بررسی عینی انجام شده است. در بررسی نگرش به بررسی دیدگاه مدیران و کارکنان و در سطح عینی به بررسی وضعیت تسهیم دانش و سرمایه اجتماعی در مراکز مورد مطالعه پرداخته شده است. بدین منظور، ابتدا با روش مطالعه سندی، مبانی نظری پژوهش بررسی و بر اساس آن یک پرسشنامه برای بررسی نظرات مدیران و کارکنان در خصوص تعیین میزان سطح سرمایه اجتماعی و یک سیاهه ارزیابی برای تعیین میزان تسهیم دانش در مراکز اطلاعاتی تهیه و تدوین شد. جامعه این پژوهش کارمندان و مدیران سه مرکز اطلاعاتی زیر هستند:

۱- کتابخانه ملی ایران

۲- پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

۳- مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری

با توجه به تعداد محدود مدیران همه ی آن ها مورد مراجعه قرار گرفتند. ولی درخصوص کارمندان از روش تصادفی طبقه‌ای، نمونه گیری انجام شد.

ابزار این تحقیق شامل یک سیاهه ارزیابی و دو پرسشنامه ۳۳ و ۲۴ سؤالی بوده است. پرسشنامه هایی که از طریق مطالعه اسنادی متون و منابع موجود تهیه و تدوین شده بود، از طریق نظرات اصلاحی صاحب‌نظران و آزمون آلفای کرونباخ، جهت

نعمتی و جمشیدی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه و تاثیر فرایند تسهیم دانش و تجربه بر توسعه سرمایه اجتماعی در میان اعضای واحدهای فناور مرکز رشد دانشگاه شهید بهشتی" به بررسی جایگاه و تاثیر فرایند تسهیم دانش و تجربه بر توسعه سرمایه در میان اعضای واحدهای فناور مرکز رشد دانشگاه شهید بهشتی پرداخته است. در این پژوهش با بهره‌گیری از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام، میزان رابطه و تاثیر فرایند تسهیم دانش و تجربه در ابعاد فردی، گروهی، ستادی، فرهنگی و فناوری را بر توسعه سرمایه اجتماعی در محوره‌های انسجام اجتماعی، مشارکت و کار گروهی، شبکه روابط، اعتماد و احترام متقابل و ظرفیت پذیرش انتقادات از طریق پرسشنامه محقق ساخت و با روش تمام شماری بر روی جامعه آماری اعضای واحدهای فناور مرکز رشد دانشگاه شهید بهشتی مورد مطالعه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های این پژوهش نشان داد که بطور کلی بین فرایند تسهیم دانش و تجربه و مفهوم سرمایه اجتماعی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین ابعاد فردی، گروهی، فرهنگی و فناوری تسهیم دانش و تجربه با مفهوم سرمایه اجتماعی رابطه معنی‌داری وجود دارد. اما بین بعد ستادی تسهیم دانش و تجربه با مفهوم سرمایه اجتماعی رابطه معنی‌داری مشاهده نمی‌شود.

حاج ابراهیمی و دیگران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی تبادل دانش سازمانی و ابزارهای مورد استفاده در این فرایند میان کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تبریز و تاثیر فرهنگ سازمانی و نظام حقوق و پاداش بر آن" وضعیت تبادل دانش و مهمترین ابزارهای مورد استفاده کتابداران در این فرایند را ارزیابی کرده و در ادامه تاثیر نظام حقوق و پاداش و فرهنگ سازمانی را بر آن مورد بررسی قرار داده‌اند. در این پژوهش آنها به شناسایی و سنجش زمینه‌های فرهنگی و عوامل شخصیتی کتابداران این کتابخانه‌ها در فرایند تبادل دانش سازمانی پرداخته و چالش‌های موجود را در مورد این مرحله از به کارگیری فنون مدیریت دانش در کتابخانه‌ها تبیین می‌نمایند. این پژوهش به صورت پیمایشی توصیفی - تحلیلی انجام گرفته و جامعه پژوهش آن شامل کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی تبریز بوده که نظرات قریب به اتفاق آنان با استفاده از ابزارهای پرسشنامه و مصاحبه گردآوری و مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج نشان داد که مراکز مذکور برای هیچکدام از چهار حلقه چرخه دانش برنامه تعریف شده‌ای ندارند. اهمیت دانش و تجربه کارکنان و نقش

جدول ۱- میزان آلفای کرونباخ (ضریب همابستگی درونی)

| پرسش‌نامه                             | تعداد پاسخگو | تعداد گویه‌ها | ضریب آلفا |
|---------------------------------------|--------------|---------------|-----------|
| سرمایه اجتماعی                        | ۲۱           | ۳۳            | ۰/۹۸۰     |
| رابطه بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش | ۲۱           | ۲۴            | ۰/۹۸۶     |

کارکنان به این ارتباط مثبت ارزیابی شده و قابل تامل می‌باشد.

پرسش ۲: تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعات مورد مطالعه تا چه اندازه انجام می‌گیرد؟

آماره‌های توصیفی مربوط به میزان تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی، در جدول ۳ نشان داده شده است. مقایسه میانگین تسهیم دانش، نشان از میزان بسیار ناچیز تسهیم دانش در بین هر سه مرکز اطلاعاتی دارد. به طوری که میزان تسهیم دانش از ۹ امتیاز در نظر گرفته شده، کمتر از ۲ بوده و قابل ملاحظه نیست. یعنی در حدی که می‌توان نتیجه گرفت میزان تسهیم دانش در هر سه مرکز اطلاعاتی در سطح بسیار اندک بوده و کارکنان هر سه مرکز، دانش خود را کمتر به اشتراک می‌گذارند. با این وجود کتابخانه ملی ایران در بین سه مرکز اطلاعاتی، با کسب میانگین ۲/۱۶ در وضعیت بالاتری نسبت به بقیه قرار دارد.

پرسش ۳: مولفه‌های اعتماد، استحکام روابط و هنجارهای مشترک سرمایه اجتماعی در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه در چه سطحی است؟

در نمودار ۱ میزان استحکام روابط، اعتماد و هنجارهای مشترک در هر سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه نشان داده شده است. همانطور که ملاحظه می‌شود، میزان استحکام روابط، اعتماد و هنجارهای مشترک در مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری در پایین‌ترین سطح قرار دارد و کتابخانه ملی ایران نسبت به دو مرکز دیگر در بالاترین سطح است. ولی با این حال در مجموع میزان این سه مولفه در سه مرکز مورد مطالعه متوسط روبه ضعیف ارزیابی می‌گردد.

پرسش ۴: آیا بین عامل اعتماد به عنوان بخشی از سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه‌ای وجود دارد؟

همانگونه که از جدول ۴ ملاحظه می‌گردد، به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی، رابطه بین اعتماد و تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفته است. نگاهی به سطح معناداری<sup>۱۵</sup> بدست آمده (۰/۰۰۵؛ ۰/۰۰۰۱؛ ۰/۰۰۰۶) نشان می‌دهد که در هر سه رابطه، آلفای بدست آمده میان اعتماد و تسهیم دانش، به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ( $\alpha = 0.05$ ) کوچکتر

بررسی میزان روایی و پایایی مورد بررسی قرار گرفتند. که به میزان آلفای کرونباخ محاسبه شده به تفکیک هر پرسشنامه در جدول ۱ اشاره شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌های مربوطه، به منظور پاسخگویی به سوالات پژوهش و بررسی فرضیه‌ها، با بهره‌گیری از آمار توصیفی و استنباطی، صورت گرفت. در بررسی فرضیه ۱ و ۲ از آزمون تحلیل واریانس<sup>۱۳</sup> دو عامل و تک عاملی و در فرضیه‌های ۳، ۴ و ۵ از آزمون همبستگی پیرسون<sup>۱۴</sup> بهره گرفته شده است. در نهایت با استفاده از نتایج به دست آمده، به تحلیل رابطه بین سطح سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در مراکز مورد مطالعه پرداخته شد.

## یافته‌ها

در این بخش، به ارائه یافته‌ها در قالب پرسش‌های مطرح شده در پژوهش حاضر می‌پردازیم.

پرسش ۱: نظر مدیران و کارکنان سه مرکز مورد مطالعه در خصوص ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش چیست؟ آماره‌های توصیفی مربوط به ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در جدول شماره ۲ نشان داده شده است. در این جدول می‌توان میانگین مربوط به هر متغیر را مشاهده کرد. مقایسه میانگین ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش، به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی نشان می‌دهد، که از نظر مدیران و کارمندان مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری با ۶/۴۹ دارای کمترین میزان ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش است و پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران با ۷/۳۵ دارای بیشترین میزان ارتباط است.

همچنین میانگین نظرات مدیران سه مرکز در مقایسه با نظرات کارکنان، در وضعیت بهتری می‌باشد به طوری که کارکنان میانگین ۶/۶۵ و مدیران میانگین ۷/۲۰ به خود اختصاص داده‌اند.

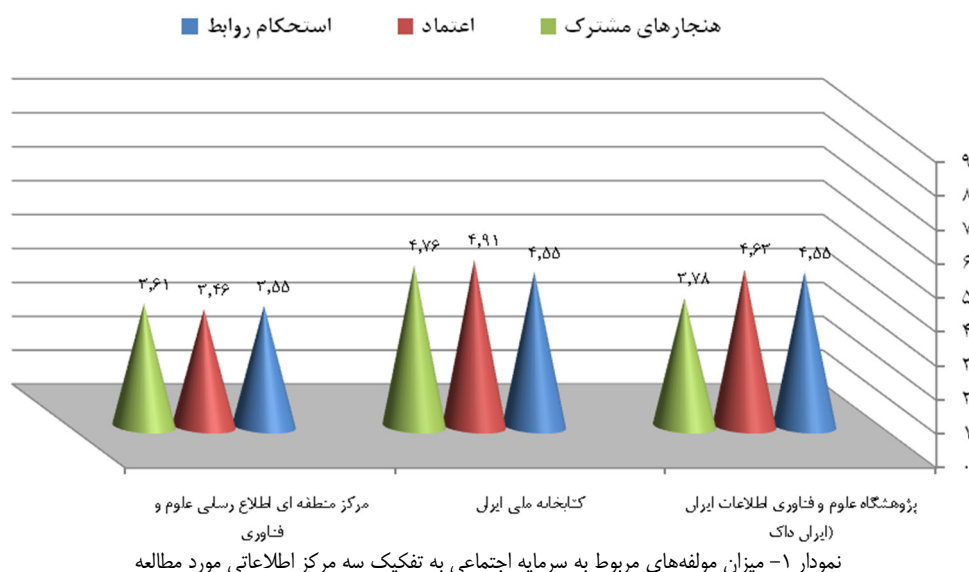
با توجه به این که امتیازات داده شده توسط مدیران و کارکنان به میزان ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش از نمره کل ۹ بوده است می‌توان چنین گفت که با توجه به تفاوت‌های موجود در میانگین‌ها، در حالت کلی نظر مدیران و

<sup>13</sup>. ANOVA

<sup>14</sup>. Pearson correlation

<sup>15</sup>. Significance level





فناوری از قوت بیشتری برخوردار است. اگرچه میزان تسهیم دانش در کتابخانه ملی بیشتر از دو مرکز اطلاعاتی دیگر بود، لیکن ارتباط میزان تسهیم دانش با میزان اعتماد در پژوهشگاه علوم و فناوری قوی‌تر است.

لازم به ذکر است که علامت مثبت روابط بدست آمده موید اینست که رابطه موجود میان اعتماد و تسهیم دانش در هر سه مرکز اطلاعاتی، در جهت مستقیم می‌باشد. هرچه میزان اعتماد افزایش یابد، در جهت مثبت آن، میزان تسهیم دانش، نیز افزایش می‌یابد. به دیگر سخن، هرچه میزان اعتماد کاهش یابد، از میزان تسهیم دانش، نیز کاسته می‌شود.

پرسش ۵: آیا بین عامل استحکام روابط به عنوان بخشی از سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه‌ای وجود دارد؟ همانگونه که از جدول ۵ ملاحظه می‌گردد، به تفکیک دو

است، این امر تایید می‌نماید که رابطه موجود میان اعتماد و تسهیم دانش در هر سه مرکز اطلاعاتی (۰/۴۵۵؛ ۰/۴۴۰؛ ۰/۳۹۰ هزارم)، رابطه‌ای معنادار و مثبت است. به دیگر سخن، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین اعتماد و تسهیم دانش، رد شده و فرضیه پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار بین اعتماد و تسهیم دانش تایید می‌گردد.

برای پژوهشگاه علوم و فناوری  $\rho_{xy}(37) = 0.455; sig = 0.005$

ایران  $\rho_{xy}(104) = 0.440; sig = 0.0001$  برای کتابخانه ملی

رسانی علوم و فناوری  $\rho_{xy}(48) = 0.390; sig = 0.006$  برای مرکز منطقه ای اطلاع

مقایسه بین سه مرکز اطلاعاتی، نشان می‌دهد که رابطه موجود بین میزان تسهیم دانش و اعتماد در پژوهشگاه علوم و

جدول ۲- آماره های توصیفی مربوط به ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش

| سمت     | مراکز اطلاعاتی                          | تعداد | میانگین | انحراف معیار |
|---------|---|-------|---------|--------------|
| کارکنان | پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران    | 37    | 7.3064  | 1.79438      |
|         | کتابخانه ملی ایران                      | 104   | 6.5708  | 1.95108      |
|         | مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری | 48    | 6.3305  | 2.42000      |
| مدیران  | مجموع                                   | 189   | 6.6538  | 2.06895      |
|         | پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران    | 12    | 7.4678  | .19689       |
|         | کتابخانه ملی ایران                      | 13    | 6.9615  | .69669       |
| کل      | مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری | 11    | 7.1808  | .69998       |
|         | مجموع                                   | 36    | 7.1973  | .60367       |
|         | پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران    | 49    | 7.3459  | 1.55841      |
| مجموع   | کتابخانه ملی ایران                      | 117   | 6.6142  | 1.85622      |
|         | مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری | 59    | 6.4891  | 2.22300      |
|         | مجموع                                   | 225   | 6.7407  | 1.92079      |

جدول ۳- آماره های توصیفی مربوط به میزان تسهیم دانش

| مراکز اطلاعاتی                                   | تعداد | میانگین | انحراف معیار |
|--|-------|---------|--------------|
| پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایران داک) | ۳۷    | ۱,۵۵    | ۱,۰۲         |
| کتابخانه ملی ایران                               | ۱۰۴   | ۲,۱۶    | ۱,۱۸         |
| مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری          | ۴۸    | ۰,۹۹    | ۰,۹۱         |
| جمع  | ۱۸۹   | ۱,۷۴    | ۱,۱۹         |

جدول ۴- همبستگی بین اعتماد و تسهیم دانش به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی

| اعتماد                                  | میزان همبستگی | سطح معناداری | تعداد | تسهیم دانش |
|---|---------------|--------------|-------|------------|
| پژوهشگاه علوم و فناوری                  | ۰,۴۵۵         | ۰,۰۰۵        | ۳۷    |            |
| کتابخانه ملی ایران                      | ۰,۴۴          | ۰,۰۰         | ۱۰۴   |            |
| مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری | ۰,۳۹          | ۰,۰۰۶        | ۴۸    |            |
| میزان همبستگی                           |               |              |       |            |
| سطح معناداری                            |               |              |       |            |
| تعداد                                   |               |              |       |            |

تسهیم دانش، نیز افزایش می‌یابد. به دیگر سخن، هرچه میزان استحکام روابط کاهش یابد، از میزان تسهیم دانش، نیز کاسته می‌شود.

ضمناً رابطه بین میزان تسهیم دانش و استحکام روابط در مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری  $\rho_{xy}(48) = 0.252; sig = 0.084$  معنادار نیست.

پرسش ۶: آیا بین عامل هنجارهای مشترک به عنوان بخشی از سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه ای وجود دارد؟

همانگونه که از جدول ۶ ملاحظه می‌گردد، به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی، رابطه بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفته است. نگاهی به سطح معناداری بدست آمده ( $0/013$ ;  $0/001$ ;  $0/036$ ) نشان می‌دهد که در هر سه رابطه، آلفای بدست آمده میان هنجارهای مشترک و تسهیم دانش، به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ( $\alpha = 0.05$ ) کوچکتر است، این امر تایید می‌نماید که رابطه موجود میان هنجارهای مشترک و تسهیم دانش در هر سه مرکز اطلاعاتی ( $0/403$ ;  $0/392$ ;  $0/304$  هزارم)، رابطه‌ای معنادار و مثبت است. به دیگر سخن، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش، رد شده و فرضیه پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش تایید می‌گردد.

برای پژوهشگاه علوم و فناوری  $\rho_{xy}(37) = 0.403; sig = 0.013$

مرکز اطلاعاتی الف) پژوهشگاه علوم و فناوری و ب) کتابخانه ملی ایران، رابطه بین استحکام روابط و تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفته است. نگاهی به سطح معناداری بدست آمده ( $0/001$ ;  $0/031$ ) نشان می‌دهد که در هر دو رابطه، آلفای بدست آمده میان استحکام روابط و تسهیم دانش، به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ( $\alpha = 0.05$ ) کوچکتر است، این امر تایید می‌نماید که رابطه موجود میان استحکام روابط و تسهیم دانش در دو مرکز اطلاعاتی ( $0/355$ ;  $0/444$ ؛ هزارم)، رابطه‌ای معنادار و مثبت است. به دیگر سخن، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین استحکام روابط و تسهیم دانش در این دو مراکز اطلاعاتی، رد شده و فرضیه پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار بین استحکام روابط و تسهیم دانش تایید می‌گردد.

برای پژوهشگاه علوم و فناوری  $\rho_{xy}(37) = 0.351; sig = 0.031$

برای کتابخانه ملی ایران  $\rho_{xy}(104) = 0.444; sig = 0.0001$

مقایسه بین دو مرکز اطلاعاتی، نشان می‌دهد که رابطه موجود بین میزان تسهیم دانش و استحکام روابط در کتابخانه ملی از قوت بیشتری برخوردار است.

لازم به ذکر است که علامت مثبت روابط بدست آمده موید اینست که رابطه موجود میان استحکام روابط و تسهیم دانش در هر دو مرکز اطلاعاتی، در جهت مستقیم می‌باشد. هرچه میزان استحکام روابط افزایش یابد، در جهت مثبت آن، میزان

جدول ۵- همبستگی بین استحکام روابط و تسهیم دانش به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی

|   |               | استحکام روابط | تسهیم دانش |
|---|---------------|---------------|------------|
| پژوهشگاه علوم و فناوری                  | میزان همبستگی | .355          |            |
|   | سطح معناداری  | .031          |            |
|   | تعداد         | 37            |            |
| کتابخانه ملی ایران                      | میزان همبستگی | .444          |            |
|   | سطح معناداری  | .000          |            |
|   | تعداد         | 104           |            |
| مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری | میزان همبستگی | .252          |            |
|   | سطح معناداری  | .084          |            |
|   | تعداد         | 48            |            |

جدول ۶- همبستگی بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی

|   |               | هنجارهای مشترک | تسهیم دانش |
|---|---------------|----------------|------------|
| پژوهشگاه علوم و فناوری                  | میزان همبستگی | .403           |            |
|   | سطح معناداری  | .013           |            |
|   | تعداد         | 37             |            |
| کتابخانه ملی ایران                      | میزان همبستگی | .392           |            |
|   | سطح معناداری  | .000           |            |
|   | تعداد         | 104            |            |
| مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری | میزان همبستگی | .392           |            |
|   | سطح معناداری  | .000           |            |
|   | تعداد         | 104            |            |

جدول ۷- نتایج تحلیل واریانس دو عاملی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش

| منابع  | مجموع مجزورات <sup>۱</sup> | درجه آزادی | میانگین مجزورات | آماره F  | سطح معناداری |
|--|----------------------------|------------|-----------------|----------|--------------|
| مدل تصحیح شده <sup>۲</sup>                           | 32.028 <sup>a</sup>        | 5          | 6.406           | 1.766    | .121         |
| اینترسپت <sup>۳</sup>                                | 5665.913                   | 1          | 5665.913        | 1561.964 | .000         |
| عامل اول: سمت  | 6.373                      | 1          | 6.373           | 1.757    | .186         |
| عامل دوم: مراکز اطلاعاتی                             | 9.838                      | 2          | 4.919           | 1.356    | .260         |
| اثر تعاملی بین عامل اول و دوم (سمت * مراکز اطلاعاتی) | 2.226                      | 2          | 1.113           | .307     | .736         |
| خطا  | 794.407                    | 219        | 3.627           |          |              |
| مجموع  | 11049.875                  | 225        |                 |          |              |
| مجموع تصحیح شده                                      | 826.435                    | 224        |                 |          |              |

1. Type III Sum of Squares, 2. Corrected Model, 3. Intercept, a. R Squared = .039 (Adjusted R Squared = .017)

اینست که رابطه موجود میان هنجارهای مشترک و تسهیم دانش در هر سه مرکز اطلاعاتی، در جهت مستقیم می‌باشد. هرچه میزان هنجارهای مشترک افزایش یابد، در جهت مثبت آن، میزان تسهیم دانش، نیز افزایش می‌یابد. به دیگر سخن، هرچه میزان هنجارهای مشترک کاهش یابد، از میزان تسهیم دانش، نیز کاسته می‌شود. فرضیه ۱: نظر مدیران و کارکنان سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه در خصوص ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش به

برای کتابخانه ملی  $\rho_{xy}(104) = 0.392; sig = 0.0001$  ایران  
 برای مرکز منطقه ای  $\rho_{xy}(48) = 0.304; sig = 0.036$  اطلاع رسانی علوم و فناوری  
 مقایسه بین سه مرکز اطلاعاتی، نشان می‌دهد که رابطه موجود بین میزان تسهیم دانش و هنجارهای مشترک در پژوهشگاه علوم و فناوری از قوت بیشتری برخوردار است. لازم به ذکر است که علامت مثبت روابط بدست آمده موید

جدول ۸- نتایج مربوط به تحلیل واریانس میزان تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی

| مراکز اطلاعاتی | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | آماره F | سطح معناداری |
|----------------|---------------|------------|-----------------|---------|--------------|
| بین گروهی      | 46.463        | 2          | 23.231          | 19.644  | .000         |
| درون گروهی     | 219.972       | 186        | 1.183           |         |              |
| مجموع          | 266.435       | 188        |                 |         |              |

جدول ۹- مقایسه‌های زوجی میزان تسهیم دانش در بین مراکز اطلاعاتی

| مقایسه زوجی میزان تسهیم دانش در بین مراکز اطلاعاتی | تفاوت بین میانگین‌ها <sup>۱</sup> | سطح معناداری |
|--|-----------------------------------|--------------|
| پژوهشگاه علوم و فناوری                             | -60931                            | .015         |
| مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری            | .55783                            | .067         |
| پژوهشگاه علوم و فناوری                             | .60931                            | .015         |
| مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری            | 1.16714                           | .000         |
| پژوهشگاه علوم و فناوری                             | -.55783                           | .067         |
| مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری            | -1.16714                          | .000         |

Mean Difference

فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، کتابخانه ملی ایران، مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری و سمت کارکنان شامل (مدیران و کارکنان) تفاوت معناداری وجود ندارد. از این رو فرضیه اول پژوهش مبنی بر تفاوت معنادار بین نظرات مدیران و کارکنان سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه، در خصوص ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش تأیید نمی‌گردد. به دیگر سخن، به رغم وجود تفاوت در میانگین میزان ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در بین نظرات مدیران و کارکنان سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه، لیکن این تفاوت جزئی بوده و به اندازه‌ای نیست که بتوان آنرا معنادار دانست.

میزان ضریب تعیین ( $R^2 = .039$ ) نشان می‌دهد که دو متغیر سمت و مراکز اطلاعاتی می‌تواند بر روی هم تنها حدود ۴ درصد واریانس میزان ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش را تبیین می‌کند و ۹۶ درصد باقیمانده را سایر عوامل تبیین می‌نماید.

فرضیه ۲: میزان تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه تفاوت معناداری با یکدیگر دارند.

با توجه به اینکه در این فرضیه به دنبال مقایسه میانگین بیش از دو مرکز هستیم از آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است و چون یک عامل مرکز اطلاعاتی بررسی خواهد شد، برای آزمون این فرضیه از آزمون تحلیل واریانس تک عاملی استفاده شده است، که نتایج آن در جدول ۸ آورده شده است همان‌گونه که از نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول ۸ استنباط می‌گردد، سطح معناداری ( $Sig = 0.0001$ ) به مراتب کوچکتر از مقدار آلفای تصمیم‌گیری محقق ( $\alpha = 0/05$ ) است

صورت معناداری با یکدیگر متفاوت است. با توجه به اینکه در این فرضیه به دنبال مقایسه میانگین بیش از دو مرکز هستیم از آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است و چون دو عامل سمت و مرکز اطلاعاتی نیز در این خصوص باید بررسی شوند، برای آزمون این فرضیه از آزمون تحلیل واریانس دو عاملی استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۷ آورده شده است که از این جدول، نتایج زیر استنباط می‌گردد:

۱. تاثیر جداگانه (اثر اصلی)<sup>۱۶</sup> متغیر «سمت»، ( $F = 1.757; sig. = 0.186$ ) بر «ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش»، معنادار نمی‌باشد. یعنی به لحاظ آماری، بین میانگین میزان ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در بین مدیران و دیگر کارکنان تفاوت معناداری ندارد.

۲. تاثیر جداگانه (اثر اصلی) متغیر «مراکز اطلاعاتی»، ( $F = 1.357; sig. = 0.260$ ) بر «ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش»، معنادار نمی‌باشد. یعنی به لحاظ آماری، بین میانگین میزان ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در بین سه مرکز اطلاعاتی شامل پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایران داک)، کتابخانه ملی ایران، مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری تفاوت معناداری ندارد.

۳. اثر تعاملی<sup>۱۷</sup> (متقابل) دو متغیر «سمت» و «مراکز اطلاعاتی» بر «ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش»، معنادار نمی‌باشد ( $F = 0.307; sig. = 0.736$ ). یعنی به لحاظ آماری، بین میانگین میزان ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در بین سه مرکز اطلاعاتی پژوهشگاه علوم و

<sup>16</sup>. Main effect

<sup>17</sup>. Interact effect

جدول ۱۰- همبستگی بین اعتماد و تسهیم دانش در سطح کل

| اعتماد     |      |               |
|------------|------|---------------|
| تسهیم دانش | .498 | میزان همبستگی |
|            | .000 | سطح معناداری  |
|            | 189  | تعداد         |

جدول ۱۱- همبستگی بین استحکام روابط و تسهیم دانش در سطح کل

| استحکام روابط |      |               |
|---------------|------|---------------|
| تسهیم دانش    | .439 | میزان همبستگی |
|               | .000 | سطح معناداری  |
|               | 189  | تعداد         |

جدول ۱۲- همبستگی بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش در سطح کل

| هنجارهای مشترک |      |               |
|----------------|------|---------------|
| تسهیم دانش     | .450 | میزان همبستگی |
|                | .000 | سطح معناداری  |
|                | 189  | تعداد         |

میزان اعتماد و تسهیم دانش پرداخته شده است و داده های ما داده های نسبی و بدون چولگی می باشند در آزمون این فرضیه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج مربوط به آن در جدول ۱۰ آورده شده است. در پاسخ به پرسش شماره ۴ نتایج همبستگی بین اعتماد و تسهیم دانش به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی نشان داد که بین اعتماد و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. در اینجا به صورت کلی و در بین کلیه شرکت کنندگان، رابطه اعتماد و تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفته است.

همانگونه که از جدول ۱۰ ملاحظه می گردد، سطح معناداری<sup>۲۰</sup>  $0.0001$  بدست آمده برای رابطه میان اعتماد و تسهیم دانش، به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ( $\alpha = 0.05$ ) کوچکتر است، این امر تایید می نماید که رابطه موجود میان اعتماد و تسهیم دانش در سطح کل ( $0.498$ ;  $sig = 0.0001$ ) به دیگر سخن، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین اعتماد و تسهیم دانش، رد شده و فرضیه پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار بین اعتماد و تسهیم دانش تایید می گردد. لازم به ذکر است که علامت مثبت رابطه  $0.498$ ، نشان می دهد که رابطه بدست آمده، در جهت مستقیم است. هرچه میزان اعتماد افزایش یابد، در جهت مثبت آن، میزان تسهیم دانش، نیز افزایش می یابد. به دیگر سخن، هرچه میزان اعتماد

( $F(2,186) = 19.644, sig = 0.0001$ )، لذا فرضیه صفر مبنی بر عدم وجود تفاوت معنادار بین میزان تسهیم دانش در بین سه مرکز اطلاعاتی، رد شده و فرضیه دوم پژوهش مبنی بر وجود تفاوت معنادار بین میزان تسهیم دانش در بین سه مرکز اطلاعاتی، تایید می گردد. به دیگر سخن، میزان تسهیم دانش در بین سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه، با یکدیگر تفاوت معناداری دارد.

برای شناسایی تفاوت بین میزان تسهیم دانش در بین سه مرکز اطلاعاتی، نیاز به استفاده از آزمون های تعقیبی<sup>۱۸</sup> است که در اینجا از آزمون شفه<sup>۱۹</sup>، بهره گرفته شده است. در ادامه نتایج مقایسه های زوجی آورده شده است.

همانطور که در جدول ۹ ملاحظه می شود، نتایج مقایسه های زوجی، مؤید وجود تفاوت معنادار بین کتابخانه ملی ایران از یکسو با پژوهشگاه علوم و فناوری در سطح ( $sig = 0.015$ )؛ و با مرکز منطقه ای اطلاع رسانی علوم و فناوری در سطح ( $sig = 0.0001$ ) است. سایر مقایسه ها بین میزان تسهیم دانش در بین مراکز اطلاعاتی تفاوت معناداری وجود ندارد. در بین این تفاوت ها، وضعیت تسهیم دانش در کتابخانه ملی ایران نسبت به دو مرکز دیگر، در وضعیت بالاتری قرار دارد. فرضیه ۳: بین اعتماد و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه در این فرضیه به بررسی همبستگی بین

<sup>۱۸</sup>. Post-Hoc Test

<sup>۱۹</sup>. Scheffe Test

<sup>۲۰</sup>. Significance level

میزان استحکام روابط، در حدود ۱۹ درصد واریانس تسهیم دانش را تبیین می‌کند و ۸۱ درصد واریانس باقیمانده را، دیگر عوامل تبیین می‌نمایند.

فرضیه ۵: بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه در این فرضیه به بررسی همبستگی بین میزان هنجارهای مشترک و تسهیم دانش پرداخته شده است و داده‌های ما داده‌های نسبی و بدون چولگی می‌باشند، در آزمون این فرضیه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. که نتایج مربوط به آن در جدول ۱۲ آورده شده است.

در پاسخ به پرسش شماره ۶ نتایج همبستگی بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه نشان داد که بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. در اینجا به صورت کلی و در بین کلیه شرکت‌کنندگان، رابطه هنجارهای مشترک و تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفته است.

همانگونه که از جدول ۱۲ ملاحظه می‌گردد، سطح معناداری  $0.0001$  بدست آمده برای رابطه میان هنجارهای مشترک و تسهیم دانش، به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ( $\alpha = 0.05$ ) کوچکتر است، این امر تایید می‌نماید که رابطه موجود میان هنجارهای مشترک و تسهیم دانش در سطح کل ( $0.450$  هزارم)، رابطه‌ای معنادار و مثبت است  $p_{xy}(189) = 0.450; sig = 0.0001$ . به دیگر سخن، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش، رد شده و فرضیه پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش تایید می‌گردد.

لازم به ذکر است که علامت مثبت رابطه  $0.450$ ، نشان می‌دهد که رابطه بدست آمده، در جهت مستقیم است. هرچه میزان هنجارهای مشترک افزایش یابد، در جهت مثبت آن، میزان تسهیم دانش، نیز افزایش می‌یابد. به دیگر سخن، هرچه میزان هنجارهای مشترک کاهش یابد، از میزان تسهیم دانش، نیز کاسته می‌شود. محاسبه ضریب تعیین ( $R^2$ )، نشان داد که حدود ۲۰ درصد از واریانس تسهیم دانش در مراکز اطلاعاتی مورد مطالعه را، میزان هنجارهای مشترک تبیین می‌کند. به دیگر سخن، میزان هنجارهای مشترک، در حدود ۲۰ درصد واریانس تسهیم دانش را تبیین می‌کند و ۸۰ درصد واریانس

کاهش یابد، از میزان تسهیم دانش، نیز کاسته می‌شود. محاسبه ضریب تعیین ( $R^2$ )، نشان داد که حدود ۲۵ درصد از واریانس تسهیم دانش در مراکز اطلاعاتی مورد مطالعه را، میزان اعتماد تبیین می‌کند. به دیگر سخن، میزان اعتماد، در حدود ۲۵ درصد واریانس تسهیم دانش را تبیین می‌کند و ۷۵ درصد واریانس باقیمانده را، دیگر عوامل تبیین می‌نمایند.

فرضیه ۴: بین استحکام روابط و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه در این فرضیه به بررسی همبستگی بین میزان استحکام روابط و تسهیم دانش پرداخته شده است و داده‌های ما داده‌های نسبی و بدون چولگی می‌باشند، در آزمون این فرضیه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. که نتایج مربوط به آن در جدول ۱۰ آورده شده است.

در پاسخ به پرسش شماره ۵ نتایج همبستگی میان استحکام روابط و تسهیم دانش به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه نشان داد که بین استحکام روابط و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. در اینجا به صورت کلی و در بین کلیه شرکت‌کنندگان، رابطه استحکام روابط و تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفته است.

همانگونه که از جدول ۱۱ ملاحظه می‌گردد، سطح معناداری  $0.0001$  بدست آمده برای رابطه میان استحکام روابط و تسهیم دانش، به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ( $\alpha = 0.05$ ) کوچکتر است، این امر تایید می‌نماید که رابطه موجود میان استحکام روابط و تسهیم دانش در سطح کل ( $0.439$  هزارم)، رابطه‌ای معنادار و مثبت است  $p_{xy}(189) = 0.439; sig = 0.0001$ . به دیگر سخن، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین استحکام روابط و تسهیم دانش، رد شده و فرضیه پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار بین استحکام روابط و تسهیم دانش تایید می‌گردد.

لازم به ذکر است که علامت مثبت رابطه  $0.439$ ، نشان می‌دهد که رابطه بدست آمده، در جهت مستقیم است. هرچه میزان استحکام روابط افزایش یابد، در جهت مثبت آن، میزان تسهیم دانش، نیز افزایش می‌یابد. به دیگر سخن، هرچه میزان استحکام روابط کاهش یابد، از میزان تسهیم دانش، نیز کاسته می‌شود. محاسبه ضریب تعیین ( $R^2$ )، نشان داد که حدود ۱۹ درصد از واریانس تسهیم دانش در مراکز اطلاعاتی مورد مطالعه را، میزان استحکام روابط تبیین می‌کند. به دیگر سخن،

<sup>22</sup>. Significance level

<sup>21</sup>. Significance level

باقیمانده راه، دیگر عوامل تبیین می‌نمایند.

## بحث و نتیجه‌گیری

به طور کلی با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان به نتایج نهایی ذیل دست یافت:

۱. در حالت کلی نظر مدیران و کارکنان سه مرکز در خصوص رابطه سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش مثبت ارزیابی شده است و نظرات مدیران و کارکنان سه سازمان در مورد این ارتباط تفاوت معناداری با یکدیگر ندارد.

۲. مقایسه میانگین تسهیم دانش نشان از میزان بسیار ناچیز تسهیم دانش در بین هر سه مرکز اطلاعاتی دارد. کتابخانه ملی ایران در بین سه مرکز اطلاعاتی، با کسب میانگین ۲/۱۶ از ۹ در وضعیت بالاتری نسبت به دو مرکز دیگر قرار دارد.

۳. در بررسی میزان مولفه‌های اعتماد، استحکام روابط و هنجارهای مشترک سرمایه اجتماعی در بین سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه کتابخانه ملی ایران با کسب میانگین ۴/۵ از استحکام روابط، ۴/۹ از اعتماد و ۴/۷ از هنجارهای مشترک در وضعیت بالاتری قرار دارد.

۴. در پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران و کتابخانه ملی ایران، رابطه موجود میان استحکام روابط و تسهیم دانش جهت مستقیم می‌باشد و رابطه موجود بین میزان تسهیم دانش و استحکام روابط در کتابخانه ملی ایران از قوت بیشتری برخوردار است همچنین رابطه بین میزان تسهیم دانش و استحکام روابط در مرکز منطقه‌های اطلاع‌رسانی علوم و فناوری معنادار نیست.

۵. رابطه موجود میان هنجارهای مشترک و تسهیم دانش در هر سه مرکز اطلاعاتی، رابطه‌ای معنادار و مثبت است و رابطه موجود بین میزان تسهیم دانش و هنجارهای مشترک در پژوهشگاه علوم و فناوری از قوت بیشتری برخوردار است.

در نهایت با توجه به نتایج آزمون فرضیه‌ها می‌توان چنین گفت که سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش، رابطه‌ای معنادار و مستقیم دارند، و افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان موجب افزایش تسهیم دانش می‌شود که این مطلب مؤید نتایج پژوهش‌های پیشین است.

## پیشنهادات

با توجه به یافته‌های پژوهش موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

۱. افزایش میزان تسهیم دانش در مراکز مورد پژوهش از طریق ایجاد زیرساخت‌های مدیریت دانش
۲. تلاش در جهت افزایش اعتماد بین کارکنان به منظور

افزایش تسهیم دانش سازمانی  
۳. تلاش برای افزایش استحکام روابط بین کارکنان به منظور

افزایش تسهیم دانش سازمانی  
۴. کمک به ایجاد و گسترش هنجارهای مشترک در بین کارکنان سازمان به منظور افزایش تسهیم دانش سازمانی.

## منابع

### منابع فارسی

الوانی، مهدی؛ ناطق، تهمنه؛ فراچی، محمد مهدی (۱۳۸۶). "نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی"، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۵.

جاهد، حسینعلی (۱۳۸۸). "طراحی مدل مفهومی ارتباط مدیریت دانش با سرمایه اجتماعی شناختی"، در مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم‌کنش‌ها (مجموعه مقالات همایش ملی)، به اهتمام سید امید فاطمی، محمد حسن زاده و ابراهیم عمرانی، تهران: کتابدار.

حسن زاده، محمد (۱۳۸۵). "بررسی زیرساخت مدیریت دانش در دولت جمهوری اسلامی ایران"، پایان‌نامه دکترای علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، مشهد: دانشگاه فردوسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

حاج ابراهیمی، مهدی و دیگران (۱۳۸۸). "بررسی تبادل دانش سازمانی و ابزارهای مورد استفاده در این فرایند میان کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی تبریز و تاثیر فرهنگ سازمانی و نظام حقوق و پاداش بر آن"، در مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم‌کنش‌ها (مجموعه مقالات همایش ملی)، به اهتمام سید امید فاطمی، محمد حسن زاده و ابراهیم عمرانی، تهران: کتابدار.

حسینقلی زاده، رضوان (۱۳۸۳). "جایگاه مدیریت دانش در دانشگاه فردوسی مشهد بر اساس نظریه نوناکا و رابطه آن با فرهنگ سازمانی"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی، مشهد: دانشگاه فردوسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

خاتمیان فر، پریسا (۱۳۸۸). "مروری تحلیلی بر عوامل بازدارنده و موانع اشتراک دانش در سازمان‌ها"، شمس، ۲.  
[http://aqlibrary.org/index.php?module=TWArticle&file=index&func=view\\_pubarticles&did=808&pid=11](http://aqlibrary.org/index.php?module=TWArticle&file=index&func=view_pubarticles&did=808&pid=11)  
(دسترسی در ۱۳۹۰/۰۴/۰۴).

خاتمیان فر، پریسا (۱۳۸۶). "بررسی وضعیت و شیوه‌های به اشتراک گذاری دانش در سازمان کتابخانه‌های آستان قدس رضوی"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، مشهد: دانشگاه فردوسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

داونپورت، تامس؛ پروساک، لارنس. مدیریت دانش. ترجمه حسین رحمان سرشت. تهران: شرکت طراحی مهندسی و تامین قطعات ایران خودرو (سایکو)، واحد آموزش، ۱۳۷۹

رحیمی، حمید (۱۳۸۶). "بررسی رابطه بین مولفه‌های مدیریت دانش

- http://www.polibtechnic.edu.na/library/images/volume 1 (accessed in 2010/12/12).
- Lin, Nan (1999). Building a network theory of social capital: theory and research, New York: Aldine de Gruyter.
- Nahapiet, J. and Ghoshal, S. (1998), "Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage", *Academy of Management Review*, Vol. 23 No. 2, pp. 242-66
- Okunoye, A. (2001). Information technology infrastructure and knowledge management in Sub-Saharan Africa, Master's thesis, university of Turku, Finland.
- Probst, G., Raub, S. and Rombhardt, K. (2000), *Managing Knowledge*, N.Y: John Wiley & Sons, Chichester.
- Rowland, F. (1998), "The librarian's role in the electronic information environment". [on-line] Available: <http://www.bodley.ox.ac.uk/icsu/rowlandppr.htm> (accessed in 2010/11/20)
- Sheng T.F. (2005), *Composite Diversity, Social Capital, and Group Knowledge Sharing: A Case Narration*, Tokyo: Operational Research Society Ltd.
- Spender, J.C. (1996), "Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm", *Strategic Management Journal*, Vol. 17, special Winter issue, pp. 45-62.
- Szulanski, G. (1996), "Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm". *Strategic Management Journal*, 17, 27-43.
- سازمانی و میزان خلاقیت اعضای هیات علمی دانشگاه اصفهان"، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش، تهران ۱۳-۱۴ بهمن ماه.
- شهریار، محمد (۱۳۸۳). "بررسی امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در سازمان جهاد کشاورزی استان فارس"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، واحد شیراز.
- قلیچ لی، بهروز؛ مشبکی، اصغر (۱۳۸۵). "نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان (مطالعه دو شرکت خودرو ساز ایرانی)"، فصلنامه دانش مدیریت، سال ۱۹، شماره ۵۷.
- نعمتی، محمدعلی؛ جمشیدی، لاله (۱۳۸۶). "بررسی رابطه و تاثیر فرایند تسهیم دانش و تجربه بر توسعه سرمایه اجتماعی در میان اعضای واحدهای فناوری مرکز رشد دانشگاه شهید بهشتی"، *ارایه شده در اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش (۱۳-۱۴ بهمن)*.

### منابع لاتین

- Davenport, TH. and Prusak, L. (1998), *Working Knowledge: How Organisations Manage what they Know*, Boston: HBS Press, MA.
- Heikens, J. (2003). "Knowledge management and libraries". *Polibnews*, Vol. 1, No. 2, [on-line] Available:



## Investigating the Relationship between Social Capital and Knowledge Sharing at Iran's National Information Centers

**Mohammad Hassanzadeh**, PhD, Assistant Professor, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran  
(Corresponding author). [hasanzadeh@modares.ac.ir](mailto:hasanzadeh@modares.ac.ir)

**Sakineh Alipour Iranag**, MSc of Library and Information Studies, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.

**Fatemeh Zandian**, PhD, Assistant Professor, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.

### *Abstract*

**Background and Aim:** The purpose of this study was to investigate the relationship between social capital and knowledge sharing at national information centers in Iran.

**Method:** This applied research was carried out using two questionnaires and a checklist. Data were collected from all the managers, but stratified random sample of staff members of three: main national information centers (National library, Regional Information Center of Science and Technology [RICEST], and Iranian Institute for Information Science and Technology).

**Results:** research findings indicated that: A) from managers point of view, lowest relationship between social capital and knowledge sharing belonged to the national library. But results gained from staff members credited the lowest situation to the RICEST; B) all of three information centers coined low range of knowledge sharing, therein, National Library with mean 2.17 out of 5 was the tallest among others; C) National Library was the highest among other centers regarding three dimensions (Relations, Trust and Shared norms) of social capital; D) Relationship between knowledge sharing and trust in all three institutes was significant But in Iranian Institute for Information science and Technology the relationship was more outstanding than others; and E) there was significant relationship between shared norms and knowledge sharing in all institutes.

**Conclusion:** In order for the National Information centers to improve the knowledge sharing culture among their staff members they should internalize mutual trust, provide them with shared norms and improve organizational communication.

**Keywords:** Knowledge sharing, Social capital, Mutual trust, Shared norms, Organizational relations.