



Tacit Knowledge Sharing among Public Librarians: Case of Fars Province

Leila Mozafari

MSc in KIS, Shiraz University, Shiraz, Iran
leila.mozafari11@gmail.com

Tahere Jowkar (Corresponding Author)

Assistant prof. of KIS, Shiraz University, Shiraz, Iran
t.jowkar@shirazu.ac.ir

Abstract

Purpose: A library and information specialist cannot rely only on his academic views. He can perform his job successfully only when he has access to his colleagues' scientific knowledge which is based on their experiences and uses it alongside his own knowledge. Therefore, it is essential and necessary to identify the ways of transferring the tacit knowledge of librarians and the factors affecting this transfer in order to improve the current conditions. Thus, The purpose of the present study is to identify the methods of tacit knowledge transfer and sharing and factors affecting it among the librarians of public libraries in Fars Province.

Method: This study is an applied research that was conducted by the survey method. The research population included all 400 librarians of the public libraries in Fars Province, from whom 190 librarians were selected by using simple random sampling. The data collection tool was a questionnaire. The validity of this questionnaire was measured by asking for the opinions of information science specialists and its reliability was confirmed by Cronbach's alpha coefficient ($\alpha= 0.82$). Furthermore, the SPSS (v.21) and Microsoft Excel (2016) were applied to analyze the data. Prioritization of the methods of tacit knowledge transfer and the factors affecting it were performed using the Kruskal-Wallis test, and the multiple linear regression and its coefficients were used to measure the relationships between the influential factors and the demographic characteristics of librarians.

Findings: The results indicated that the most important methods of transferring knowledge between librarians of public libraries in Fars Province were verbal communication between library staff and their participation in in-service training courses, respectively. From the perspective of respondents, all three factors, including personal, organizational and technological, affect the tacit knowledge transfer; The need for a proper reward system (among the organizational factors), access

to Internet (among the technological factors) and maintaining the job position (among the personal factors) have been the most important factors from the viewpoint of librarians. However, in the overall comparison, organizational factors were assigned the highest score and personal factors were assigned the lowest score by the librarians. Results of the regression equation also confirmed the existence of a significant relationship between the librarians' age and gender and the technological factors.

Originality/value: So far, no research has been conducted within the country on the methods of tacit knowledge transfer and the factors affecting it among the librarians of public libraries. Therefore, the current research can pave the way for other studies in this field. In addition, among the studied factors, organizational factors and then technological factors were assigned the highest scores by librarians. Paying attention to these results can be useful in the short and long term planning of Iran Public Libraries Foundation in order to facilitate and reinforce tacit knowledge transfer among librarians. Furthermore, the results of the research showed that the existence of joint agreements and programs between Iran Public Libraries Foundation and universities, educational and research centers in order to hold different training courses can be effective in facilitating knowledge sharing.

Keywords: Knowledge sharing, Tacit knowledge transfer, Librarians, Public libraries.

Citation: Mozafari, L., & Jowkar, T. (2020). Tacit Knowledge Sharing among Public Librarians: Case of Fars Province. *Research on Information Science & Public Libraries*, 26(1), 17-43.

Research on Information Science and Public Libraries, 2020, Vol. 26, No.1, pp. 17-43
Received: 22th January 2019; Accepted: 5th August 2019
© Iran Public Libraries Foundation

اشتراک‌گذاری دانش پنهان در میان کتابداران

کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی استان فارس

لیلا مظفری

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، شیراز، ایران

leila.mozafari11@gmail.com

طاهره جوکار (نویسنده مسئول)

استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

t.jowkar@shirazu.ac.ir

چکیده

هدف: با توجه به اهمیت انتقال تجارب کتابداران به یکدیگر در راستای انجام هرچه بهتر وظایف حرفه‌ای خود، پژوهش حاضر با هدف کشف روش‌های انتقال و اشتراک دانش پنهان در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر فارس و عوامل مؤثر بر آن انجام شد.

روش: روش پژوهش پیمایشی و از لحاظ هدف کاربردی است. جامعه پژوهش شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بود که ۴۰۰ کتابدار را دربر گرفته است. براساس فرمول کوکران تعداد ۱۹۰ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. همچنین ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بود. روایی پرسش‌نامه با نظر اساتید و متخصصان علم اطلاعات سنجیده شد و پایایی نیز با ضریب آلفای کرونباخ ($\alpha=0.82$) مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. اولویت‌بندی روش‌های اشتراک دانش پنهان و نیز عوامل مؤثر بر آن با کمک آزمون کروسکال والیس تعیین شد و از معادله رگرسیون خطی چند متغیره جهت سنجش روابط میان عوامل مؤثر و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که مهم‌ترین روش‌های انتقال دانش پنهان بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس به ترتیب، ارتباط کلامی با همکاران و شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت بوده است. هر سه دسته عوامل فردی، سازمانی و وابسته به فناوری در انتقال دانش ضمنی از دید کتابداران مؤثر بودند؛ درحالی‌که عوامل سازمانی بیشترین امتیاز و عوامل فردی کمترین امتیاز را داشته‌اند. همچنین معادله رگرسیون تنها وجود رابطه میان سن و جنسیت کتابداران و عوامل وابسته به فناوری را تأیید کردند.

اصالت/ارزش: تا کنون پژوهشی در داخل کشور در خصوص روش‌های اشتراک دانش پنهان بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی انجام نشده است. از آنجا که عوامل سازمانی و وابسته به فناوری از دید کتابداران مهم‌ترین عوامل مؤثر در اشتراک دانش پنهان بوده‌اند. توجه ویژه به این دو عامل می‌تواند در برنامه‌ریزی‌های کوتاه مدت و بلند مدت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور جهت تسهیل و تقویت انتقال دانش پنهان میان کتابداران سودمند باشد.

کلیدواژه‌ها: اشتراک دانش، دانش پنهان، انتقال دانش پنهان، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی.

استناد: مظفری، لیلا؛ جوکار، طاهره (۱۳۹۹). اشتراک‌گذاری دانش پنهان در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی استان فارس. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۶(۱)، ۱۷-۴۳.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۶، شماره ۱، صص ۱۷-۴۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۱/۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۵/۱۴

© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مقدمه

در دنیای کنونی تولید کالاها و ارائه خدمات به دانش وابسته شده است و دانش یکی از مزیت‌های رقابتی سازمان‌ها به شمار می‌آید (قنبری، ۱۳۹۵)، به طوری که موفقیت سازمان‌ها تا حد زیادی در گرو استفاده از دانش موجود در سطح ملی و بین‌المللی است. سازمانی که بتواند دانش را در بخش‌های مختلف و در بین کارکنان خود نهادینه سازد و از دانش ایجاد شده و تجربیات کارکنان خود به درستی بهره بگیرد، توانایی حفظ و یا صعود جایگاه خود را در دنیای رو به پیشرفت امروزی خواهد داشت. بنابراین، استفاده از دانش و مدیریت آن از ملزومات اساسی به حساب می‌آید که هر سازمانی برای دستیابی به موفقیت، باید آن را سرلوحه کار خود قرار دهد. به عبارتی، امروز بشر در موقعیتی قرار گرفته است که دانش و اطلاعات قدرت محسوب می‌شود (صادق‌زاده و ایقان، حسن‌زاده، نجفقلی‌نژاد و رجوی، ۱۳۹۲) و بقای سازمان‌ها به آن وابسته است. تعاریف متعددی از مدیریت دانش بیان شده است. در تعریف رایج مدیریت دانش شامل خلق، کسب، ذخیره‌سازی، انتشار، انتقال، به اشتراک‌گذاری و نیز به کارگیری دانش در سازمان است (بصیریان‌جهرمی و دهقانی، ۱۳۹۰). در تعریف دیگری داوونپورت و پروساک^۱ (۱۹۹۸)، مدیریت دانش را جمع‌آوری، توزیع و استفاده کارا از منابع دانش می‌دانند. اشتراک دانش، انتشار و انتقال و یا تسهیم دانش از مهم‌ترین ارکان مدیریت دانش محسوب می‌شود. در واقع اشتراک‌گذاری دانش خلاقیت کارکنان را برمی‌انگیزد و منجر به نوآوری و خلاقیت در سطح سازمان خواهد شد.

به طور کلی در سازمان‌ها دو نوع دانش وجود دارد؛ یک نوع دانش آشکار و در قالب بخش‌نامه و یا آیین‌نامه‌هایی وجود دارد و با نام‌هایی همچون دانش صریح یا دانش آشکار شناخته می‌شود. نوع دیگری دانش نیز در سازمان وجود دارد که حاصل سال‌ها تجربه افراد است و آشکارسازی و در دسترس قرار گرفتن آن بدون خواسته افراد و همچنین، بدون استفاده از زیرساخت‌های مناسب بسیار سخت و حتی گاهی غیرممکن است. برای این دانش، که در ذهن افراد جای دارد، در زبان فارسی معادل‌های مختلفی همچون دانش ضمنی^۲، دانش پنهان، دانش پنهان، دانش شخصی و یا دانش ذهنی آورده‌اند. وقتی از انتقال دانش در مدیریت دانش صحبت می‌شود، منظور همین نوع دانش است که آشکارسازی آن به صورت مقاله، کتاب و

1. Davenport & Prusak

2. Tacit knowledge

غیره به‌سختی صورت می‌گیرد. به بیانی دیگر، تمرکز اشتراک دانش که از مؤلفه‌های اصلی مدیریت دانش است بر آشکارسازی دانش پنهان افراد و انتقال آن برای استفاده افراد دیگر است. مدیران و مسئولان بخش‌های مختلف سازمان‌ها و مراکز اطلاعاتی موفق امروزه تلاش می‌کنند شرایط مساعدی را در سازمانشان فراهم آورند که حلقه‌های ارتباطی دوستانه و حرفه‌ای به‌سهولت در آن ایجاد شوند و انتقال دانش به شکل‌های مختلف مورد تشویق قرار گیرد، با این امید که تبادل اطلاعات و انتقال اندوخته‌های دانشی نهان در ذهن کارکنان که حاصل سال‌ها تجربه و قرار گرفتن در محیط‌ها و موقعیت‌های مختلف است در سازمان پایدار بماند.

چنان‌که دخت‌عصمتی و زارعی (۱۳۹۲) نیز در پژوهش خود اشاره می‌کنند، اشتراک دانش می‌تواند یا به‌شکل هدفمند و ویژه در سازمان‌های خاص مدنظر باشد و یا اینکه تنها در یک بخش خاص از یک سازمان مورد استفاده قرار گیرد. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از جمله سازمان‌هایی است که به‌عنوان مخازن دانش مورد توجه قرار گرفته‌اند. کتابخانه‌ها نقش مهمی در دسترسی به منابع اطلاعاتی تأییدشده جهانی دارند؛ در این راستا کتابخانه‌های عمومی به‌طور ویژه به کل جامعه خدمات خود را ارائه می‌دهند (چاندرسکار و سیوت حسن^۱، ۲۰۱۶). از آنجا که این نوع از کتابخانه‌ها به‌آحاد جامعه خدمات‌رسانی می‌کنند مراجعان آن‌ها افرادی با ویژگی‌ها و سطح توقعات مختلف هستند و پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی آنان مستلزم وجود کارکنانی متخصص، حرفه‌مند و متبحر است که به دانش روز نیز آگاهی داشته باشند. بنابراین، کتابداری که صرفاً به دانش ثبت‌شده در کتاب‌ها و دانش خود تکیه کند، نمی‌تواند در شرایط مختلف وظیفه یک متخصص اطلاع‌رسانی را به‌درستی ایفا کند. کتابدار زمانی می‌تواند این وظیفه را با موفقیت به‌انجام برساند که به دانش دیگر همکاران خود که بر پایه تجارب کاری نیز به دست آمده دسترسی پیدا کند و از آن‌ها در کنار دانسته‌های دانشگاهی خود استفاده کند. وایت^۲ (۲۰۰۴) در این باره معتقد است فلسفه دانش در کتابخانه‌ها در صورتی تحقق می‌یابد که دانش به اشتراک گذاشته شود. بنابراین، اشتراک دانش که توسط کتابداران و اطلاع‌رسانان در محیط کتابخانه‌ها صورت می‌گیرد، می‌تواند عامل مهمی در موفقیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و رضایت مراجعان باشد. همچنین، لیو، چانگ و هیو^۳ نیز معتقدند اشتراک دانش، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را بهبود می‌بخشد (نقل در دخت‌عصمتی و

1. Chandrasekar & Sivathaasan

2. White

3. Liu, Chang & Hu

زارعی، ۱۳۹۲). از این رو شناخت راه‌های انتقال دانش پنهان کتابداران و عوامل فردی، سازمانی و وابسته به فناوری مؤثر بر اشتراک‌گذاری و انتقال آن بسیار مهم و ضروری است، زیرا با شناسایی عوامل مؤثر می‌توان در جهت بهبود وضع کنونی گام برداشت و زمینه‌های مساعدی برای اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری دانش در میان کارکنان به وجود آورد.

در زمینه بررسی اهمیت انتقال دانش و عوامل مؤثر بر آن، پژوهش‌های بسیاری در حوزه‌ها و سازمان‌های مختلف صورت گرفته است که در ادامه به تعدادی از آن‌ها اشاره می‌شود:

خاتمیان‌فر و پریرخ (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی و شناسایی عوامل مشوق و بازدارنده اشتراک دانش در کتابخانه‌های آستان قدس رضوی به روش پیمایشی پرداختند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که از میان عوامل فردی و سازمانی مؤثر بر اشتراک دانش، کسب دانش، ایجاد ارتباط و کسب وجهه اجتماعی، احساس مسئولیت، اعتماد میان کتابداران و اعتماد سازمانی مشوق‌های اشتراک دانش‌اند. نبود وقت کافی برای شرکت در فعالیت‌های اشتراک دانش، عامل بازدارنده برای این فعالیت در سازمان کتابخانه‌ها بوده‌اند. از دیگر پژوهش‌ها می‌توان به پژوهش صورت‌گرفته توسط بصیریان‌چهرمی و دهقانی (۱۳۹۰) اشاره کرد که پرسش‌نامه آن مبنای پژوهش حاضر نیز هست. آن‌ها به بررسی فرایند انتقال دانش ضمنی کارشناسان پرستاری بیمارستان‌های شهر بوشهر پرداخته‌اند. یافته‌های این پژوهش نشان داد مهم‌ترین روش انتقال دانش ضمنی در پرستاران، شرکت در دوره‌های آموزشی مداوم بود. از دیدگاه پرستاران به ترتیب عوامل فناورانه و سپس، عوامل سازمانی و فردی در انتقال دانش تأثیرگذار بوده‌اند. مهم‌ترین عوامل فردی انتقال دانش ضمنی، داشتن امنیت شغلی در زمینه عوامل سازمانی- مؤثرترین عامل وجود نظام پاداش و جبران خدمات و در زمینه عوامل فناورانه محیط فیزیکی مستقل از محیط کاری و امکانات فناوری آموزشی بوده است. در پژوهشی دیگر برادر، کیانی خوزستانی و گوهری (۱۳۹۱) به بررسی وضعیت نیروی انسانی واحد ستادی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و نحوه عملکرد نهاد در فرایندهای تبدیل دانش در بین کارکنان و در سطح سازمان پرداخته‌اند. جامعه این پژوهش را تمامی کارکنان شاغل در واحد ستادی (اعم از مدیران و کارمندان) نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور تشکیل می‌داده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها نیز پرسش‌نامه محقق ساخته بود. یافته‌های این پژوهش نشان داد که شاخص دانش پنهان فردی کارکنان، دارای بیشترین میانگین بوده است. شاخص‌های «دانش آشکار سازمانی» و

«تبدیل دانش آشکار به دانش نهان (درونی‌سازی)» نیز از کمترین میانگین برخوردارند. فرمانبر برجی (۱۳۹۲) نیز در پژوهش خود به بررسی عوامل فردی و سازمانی مؤثر بر تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح پرداخته است. پژوهش با روش پدیدارنگاری با رویکرد کیفی و در قالب الگوی تفسیری انجام شده است. در نهایت، پنج طبقه توصیفی و دو سطح پیچیدگی ادراکی به‌عنوان عوامل مؤثر ارائه شد. در سطح اول پیچیدگی ادراکی، یعنی سطح فردی، دو طبقه توصیفی شامل عوامل شخصیتی و ساختارهای انگیزشی قرار دارند. در سطح دوم پیچیدگی ادراکی، یعنی سطح سازمان، سه طبقه توصیفی فرهنگ‌سازی، فناوری و ابزار و نیز ساختار به‌عنوان عوامل مؤثر شناخته شدند.

توتونچی تبریزی (۱۳۹۳) در پژوهش خود به مطالعه عوامل مؤثر بر تبادل دانش ضمنی بین بخش بازاریابی و فروش و همچنین، بررسی تأثیر آن‌ها بر موفقیت بازاریابی، با میانجی‌گری تبادل دانش ضمنی بین بخش بازاریابی و فروش پرداخته است. داده‌های موردنیاز پژوهش با استفاده از ابزار پرسش‌نامه محقق‌ساخته گردآوری شده است. جامعه آماری پژوهش، نمایندگان‌های بیمه کارآفرین در استان تهران بوده که از این میان، ۴۷۲ نفر از فروشندگان، با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تک‌مرحله‌ای، به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که هر پنج عامل کیفیت ارتباط بین بخش‌ها، اعتماد همکاران، فرصت‌های اجتماعی‌سازی، تعارض بین بخش‌ها و حمایت مدیر ارشد، تأثیر معناداری بر تبادل دانش ضمنی بین بخش بازاریابی و فروش، دارند. همچنین، این عوامل با میانجی‌گری تبادل دانش ضمنی بین بخش بازاریابی و فروش، تأثیر معناداری بر موفقیت بازاریابی دارند. حسن‌زاده و قربانی‌بوساری (۱۳۹۳) نیز اشتراک دانش را در میان کتابداران عضو گروه‌های بحث الکترونیکی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، آمریکا و استرالیا مورد مقایسه و بررسی قرار دادند. در این پژوهش بر اساس روش نمونه‌گیری هدفمند، ۴۶۰ نفر که آمادگی بیشتری از خود برای پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه در گروه‌های بحث فوق‌اعلام کرده بودند، به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. نتایج نشان داد که رفتار کتابداران عضو هر سه گروه بحث نسبت به اشتراک دانش، فعال و نگرش آن‌ها نسبت به این فعالیت خوش‌بینانه است. همچنین، مشخص شد که تفاوت‌هایی میان دیدگاه کتابداران عضو هر سه گروه بحث نسبت به عوامل فردی، سازمانی و

فناوری مؤثر بر اشتراک دانش وجود دارد. بین شدت تأثیر عوامل مشوق و بازدارنده بر اشتراک دانش در میان کتابداران عضو هر سه گروه بحث تفاوت معناداری مشاهده شد. افزون بر این، کتابداران عضو هر سه گروه بحث، بیشتر از ابزارهای الکترونیکی برای اشتراک دانش بهره می‌بردند؛ اما میزان استفاده آن‌ها از ابزارها متفاوت بود. به‌طور کلی، اشتراک دانش در میان کتابداران عضو گروه بحث استرالیا و آمریکا، به‌ترتیب، مناسب‌تر از وضعیت اشتراک دانش در میان کتابداران عضو گروه بحث ایران ارزیابی شد.

همچنین صیامیان، شهبابی و باب‌الحوائجی (۱۳۹۳) به بررسی نگرش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران به مدیریت دانش با استفاده از پرسش‌نامه نگرش به مدیریت دانش و اشتراک دانش و به روش پیمایشی-تحلیلی پرداختند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین نگرش به مدیریت دانش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران با اشتراک دانش و نیز بین اعتماد کتابداران کتابخانه‌های عمومی و همکاری آنان در اشتراک دانش رابطه وجود دارد. همچنین، بین گشاده‌رویی کتابداران با همکاری آن‌ها در اشتراک دانش و نیز بین سیستم‌های پاداش در کتابخانه‌های عمومی و همکاری کتابداران در اشتراک دانش رابطه وجود دارد. موسی‌خانی، رونقی و رونقی (۱۳۹۴) در پژوهشی با هدف ارزیابی تأثیر و تأثرات میان حاکمیت فناوری اطلاعات و فرایندهای مدیریت دانش در سازمان انجام دادند. جامعه آماری پژوهش آن‌ها شامل مدیران و کارکنان شرکت‌های فعال در حوزه فناوری اطلاعات ایران بود. ابزار پژوهش پرسش‌نامه بود و برای شناسایی شاخص‌های پژوهش از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با خبرگان استفاده شد. نتایج این پژوهش رابطه‌ای یک‌طرفه بین حاکمیت فناوری اطلاعات با فرایندهای خلق، انتقال، ذخیره‌سازی و به‌کارگیری دانش را نشان داد. بدین مفهوم که با ارتقای حاکمیت فناوری اطلاعات در یک سازمان می‌توان به بهبود فرایندهای مدیریت دانش کمک کرد.

سلیمان‌پور، فرج‌پهلوی و حیدری (۱۳۹۵) نیز در پژوهشی به بررسی وضعیت اشتراک دانش و عوامل مؤثر بر آن از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه شهید چمران اهواز با روش توصیفی-پیمایشی پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که از نظر دانشجویان، زیرساخت فرهنگی و تمایل دانشجویان به اشتراک دانش در دانشگاه وجود دارد؛ اما

زیرساخت‌های دیگر یعنی عوامل انسانی، فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، راهبردهای مدیریتی و عوامل ساختاری-اداری دچار ضعف هستند و نیاز به تقویت دارند. قنبری (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی و اولویت‌بندی موانع به اشتراک‌گذاری دانش در بانک تجارت پرداخت. این پژوهش با روش توصیفی-پیمایشی انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان داد مهم‌ترین موانع در به اشتراک‌گذاری دانش شامل موانع انسانی، ساختاری و راهبردهای رهبری است. همچنین، اولویت‌بندی موانع به اشتراک‌گذاری دانش نسبت به یکدیگر به ترتیب شامل موانع انسانی، ساختاری، راهبردهای رهبری، فرهنگی و موانع سیستم و فناوری است. رشکویه جدیدی (۱۳۹۵) در پژوهش خود به بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر انتقال دانش ضمنی کارکنان دانشگاه الزهرا (س) پرداخته است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان دانشگاه الزهرا (س) بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۲۳۴ نفر انتخاب و به پرسش‌نامه پاسخ گفتند. نتایج این پژوهش نشان داد که قابلیت‌های زیربنایی دانش و قابلیت‌های فرایندی دانش بر انتقال دانش ضمنی کارکنان در دانشگاه الزهرا (س) تأثیر داشته و عامل‌های ساختار، فرهنگ، تبدیل دانش و به‌کارگیری دانش به‌عنوان عوامل مؤثر بر انتقال دانش ضمنی از دیدگاه کارکنان دانشگاه الزهرا (س) شناخته شده‌اند. نتایج همچنین نشان داد که عامل فرهنگ از مؤلفه قابلیت‌های زیربنایی دانش قوی‌ترین عامل مؤثر بر انتقال دانش ضمنی کارکنان دانشگاه الزهرا (س) است. پس از آن نیز، بُعد دیگری از قابلیت‌های زیربنایی دانش یعنی ساختار دارای اولویت دوم است. همچنین، بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و عوامل مؤثر بر انتقال دانش ضمنی تفاوت معناداری دیده نشد. زندیان و زادولی خواجه (۱۳۹۸) نیز در پژوهشی به تعیین تأثیر زیرساخت‌های مدیریت دانش و ابعاد بهبود تصمیم‌گیری مدیران بر مدیریت دانش کارکنان در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور پرداختند. نتایج پژوهش بیانگر آن بود که بر اساس مدل پیش‌بینی، زیرساخت‌های منابع انسانی، فرهنگ و فرایند و نیز همه ابعاد بهبود تصمیم‌گیری مدیران قادر به پیش‌بینی مدیریت دانش در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور هستند.

از بین پژوهش‌های خارجی نیز لین^۱ (۲۰۰۷) در پژوهشی به بررسی تأثیر عوامل فردی (خرسندی از کمک به دیگران و اثربخشی دانش اشتراک یافته)، عوامل سازمانی (پشتیبانی

1. Lin

مدیریت ارشد و پاداش‌های سازمانی) و عوامل فناوری (استفاده از فناوری اطلاعاتی و ارتباطی) در فرایندهای اشتراک‌گذاری دانش و همچنین تأثیر آن بر نوآوری پرداخته است. یافته‌های پژوهش وی نشان داد که از میان عوامل موردبررسی، دو عامل فردی (خرسندی از کمک به دیگران و اثربخشی دانش اشتراک‌یافته) و یکی از عوامل سازمانی (پشتیبانی مدیریت ارشد) به‌طور چشمگیری فرایندهای اشتراک‌گذاری دانش را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. حاجیپاولیس^۱ (۲۰۱۲) نیز در پژوهشی به بررسی اشتراک‌گذاری دانش در میان کتابداران کتابخانه‌های قبرس، با استفاده از پرسش‌نامه پرداخت. یافته‌های پژوهش وی نشان داد اشتراک‌گذاری دانش، دارایی مهم در موفقیت سازمانی و ابزاری ارزشمند برای کمک به فرایندهای سازمانی است. همچنین اعتماد، سیستم‌های مدیریت دانش و انگیزه عاملی مؤثر بر توسعه اشتراک‌گذاری دانش کتابداران است. شن و یوجیا^۲ (۲۰۱۷) نیز در پژوهشی به بررسی استراتژی‌های مدیریت دانش ضمنی در خدمات مشاوره اطلاعات کتابخانه پرداختند. آن‌ها در پژوهش خود به مفهوم مدیریت دانش ضمنی، انواع و محتویات دانش ضمنی کتابخانه‌ها و همچنین، ضرورت مدیریت دانش در خدمات کتابخانه‌ها می‌پردازند و بیان می‌کنند که تقویت ساختار سازمانی و پشتیبانی فنی، تأکید بر مدیریت فرایند مشاوره و ایجاد یک نظام تشویقی می‌تواند در اجرای مدیریت دانش ضمنی مؤثر واقع شود. در پژوهشی دیگر نیز ساینی، آریف و کولاندا^۳ (۲۰۱۸) مطالعه عوامل حیاتی موفقیت انتقال و به اشتراک‌گذاری دانش ضمنی را در حوزه ساخت‌وساز بررسی می‌کنند. جامعه آماری پژوهش شامل مدیران اجرایی، مشاوران و دیگر مدیرانی بودند که تجربه‌ای مستقیم در مدیریت یک پروژه ساخت‌وساز ناب و چابک^۴ داشته‌اند. داده‌ها از طریق پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است و عواملی از دیدگاه پاسخ‌گویان رتبه‌بندی شده است. نتایج نشان می‌دهد که اعتماد میان افراد و سازمان‌های موردبررسی مهم‌ترین عامل حیاتی در انتقال دانش ضمنی است. علاوه بر این، عوامل دیگری همچون انگیزه، قابلیت‌های رهبری، راهبردهای افراد و سازمان‌ها و قابلیت‌های سازمانی عوامل اثرگذار بعدی هستند. همچنین، آگیمانگ و بوتانگ^۵ (۲۰۱۹) به تعیین عوامل مؤثر بر انتقال دانش ضمنی از استادان به شاگردان آرایشگر در بخش غیررسمی در کشور غنا پرداختند. روش گردآوری داده مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بوده است و داده‌ها با کمک روش

1. Hadjipavlis

3. Saini, Arif & Kulonda

2. Shen & Yujia

4. lean-agile

5. Agyemang & Boateng

تحلیل مضمون تحلیل شده‌اند. نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که حق‌الزحمه کارآموزی، ترس از رقابت، دلایل اجرایی، شادی و غرور از نقش مربیگری، زمان و نگرش کارآموزان مهم‌ترین عوامل در انتقال دانش ضمنی از استاد آرایشگر به شاگرد است. همچنین، محققان به نقش مهم ارتباطات رودرروی استاد و شاگرد در انتقال دانش ضمنی تأکید کردند.

بنا بر آنچه گفته شد، مسئله اشتراک دانش نه تنها در سازمان کتابخانه‌ها بلکه در دیگر سازمان‌ها نیز دارای اهمیت است. در پیشینه بررسی شده، اکثر پژوهش‌ها به بررسی و اولویت‌بندی عوامل مشوق و مؤثر بر انتقال دانش و همچنین، موانع و عوامل بازدارنده آن در سازمان‌ها و نهادهای مختلف توجه کرده‌اند. جمع‌بندی نتایج این پژوهش‌ها به نقش مهم اعتماد، فرهنگ و ساختار مناسب سازمانی، زیرساخت‌های موجود به‌خصوص در حوزه فناوری و عوامل انگیزشی و تشویقی در فرایند انتقال دانش ضمنی کارکنان به یکدیگر اشاره دارد. از طرفی به‌جز پژوهش بصیریان جهرمی و دهقانی (۱۳۹۰) که به بررسی روش‌های انتقال دانش ضمنی در میان کارشناسان پرستاری پرداخته‌اند، سایر پژوهش‌ها به این بخش از فرایند انتقال دانش توجهی نداشته‌اند. از طرفی اگرچه کتابخانه‌های عمومی شبکه‌ای بزرگ از حرفه‌مندان را در خود جای داده‌اند که بسیاری از فعالیت‌های روزمره آن‌ها نیازمند تجربه در کنار دانش رسمی است و بحث انتقال این دانش تجربی اهمیت فراوانی دارد، تا زمان نگارش این متن پژوهشی درخصوص فرایند انتقال دانش پنهان کتابداران در سطح کتابخانه‌های عمومی بازیابی نشده است. از این رو، خلأی در این حوزه با توجه به اهمیت مسئله انتقال دانش پنهان بین کتابداران در پژوهش‌ها دیده می‌شود که باید به آن پرداخته شود. بر این اساس و با توجه به آنچه در مطالب پیشین آمد، این پژوهش با هدف تعیین روش‌های انتقال دانش پنهان و عوامل مؤثر بر انتقال این دانش در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس طراحی شده است و بر این اساس درصدد پاسخ‌گویی به سؤالات زیر است:

- روش‌های انتقال دانش پنهان (ضمنی) در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر فارس کدام است؟
- کدام عوامل در انتقال این دانش در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر فارس دخیل بوده است؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه پژوهش را تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر فارس تشکیل می‌دادند که بر اساس اطلاعات نهاد کتابخانه‌های عمومی استان فارس، شامل ۴۰۰ کتابدار بوده‌اند. بر این اساس با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۱۹۲ نمونه لازم برای پژوهش حاضر انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بود که با استفاده از پرسش‌نامه برخط از طریق اتوماسیون اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان فارس در اختیار نمونه‌ها قرار گرفت. توضیحات کامل برای معرفی متغیرها و هدف پژوهش از طریق اتوماسیون اطلاع‌رسانی شد. پرسش‌نامه بر اساس پرسش‌نامه بصیریان‌جهرمی و دهقانی (۱۳۹۰) تهیه شد که روایی آن با نظر متخصصان و پایایی آن نیز با ضریب آلفای کرونباخ سنجیده شده و به تأیید رسیده است. سؤالات به جز بخش مشخصات جمعیت‌شناختی که شامل هفت سؤال است، در دو بخش تنظیم شدند: بخش اول مربوط به روش‌های انتقال دانش ضمنی که شامل یک گویه با هشت گزینه است و به صورت اولویت‌بندی طراحی شده‌اند. بخش دوم مربوط به عوامل مؤثر بر انتقال دانش پنهان است که سه مؤلفه شامل عوامل فردی (شامل شش گویه)، عوامل سازمانی (شامل شش گویه) و عوامل مبتنی بر فناوری (شامل پنج گویه) را دربرمی‌گیرد و به صورت طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای طراحی شده‌اند. برخی سؤالات پرسش‌نامه بر اساس ویژگی‌های جمعیت مورد مطالعه تغییر کرده است. اگرچه پایایی و روایی پرسش‌نامه توسط بصیریان‌جهرمی و دهقانی (۱۳۹۰) تأیید شده است، برای اطمینان بیشتر، روایی صوری پرسش‌نامه‌ها توسط ۱۰ نفر از متخصصان علم اطلاعات و مدیریت مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. همچنین، پایایی نیز با روش آلفای کرونباخ سنجیده شد که عدد ۰/۸۲ به دست آمده نشان‌دهنده پایایی بالای پرسش‌نامه بود.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۱ استفاده شد. غیر از روش‌های توصیفی معمول مانند تعیین فراوانی و درصدها، برای تعیین اولویت روش‌های انتقال دانش پنهان از آزمون فریدمن و برای تعیین عوامل مؤثر در انتقال دانش پنهان کتابداران از آزمون کروسکال‌والیس استفاده شد. همچنین، روابط میان عوامل مختلف جمعیت‌شناختی و عوامل مؤثر با کمک رگرسیون چندمتغیره استخراج شد.

یافته‌های پژوهش

بررسی جمعیت‌شناختی داده‌های پژوهش حاضر که نتایج آن در جدول ۱ آمده است، نشان داد که ۵۵/۱ درصد پاسخ‌گویان زن و ۴۴/۹ درصد مرد بوده‌اند. همچنین، بیشترین پاسخ‌گویان (۴۸/۴۷ درصد) دارای مدرک کارشناسی بوده‌اند. ۶۲/۲۴ درصد پاسخ‌گویان تحصیل کرده رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی بوده و بقیه در سایر رشته‌ها درس خوانده‌اند. از طرفی از لحاظ نوع قرارداد کاری، اکثر پاسخ‌گویان یعنی ۶۹/۳۹ درصد دارای قرارداد پیمانی بوده‌اند. محل خدمت ۵۳/۶ درصد پاسخ‌گویان شهرستان‌های استان فارس و ۴۶/۴ درصد نیز شیراز به‌عنوان مرکز استان بوده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی گویه‌های مشخصات جمعیت‌شناختی کتابداران پاسخ‌گو

متغیر	ویژگی	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۱۰۸	۵۵/۱
	مرد	۸۸	۴۴/۹
مقطع تحصیلی	دیپلم	۴	۲
	فوق‌دیپلم	۸	۴/۱
	کارشناسی	۹۸	۵۰
	کارشناسی ارشد	۸۵	۴۳/۴
	دکتری	۱	۰/۵
رشته تحصیلی	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۱۲۲	۶۲/۲
	سایر رشته‌ها	۷۴	۳۷/۸
نوع قرارداد	قراردادی	۵	۲/۶
	پیمانی	۱۳۶	۶۹/۴
محل خدمت	رسمی	۵۵	۷۱/۹
	شیراز	۹۱	۴۶/۴
سن	سایر شهرستان‌های استان	۱۰۵	۵۳/۶
	فراوانی: ۱۹۶ میانگین: ۳۵ انحراف استاندارد: ۵/۷۵		
سابقه	فراوانی: ۱۹۶ میانگین: ۸/۹۸ انحراف استاندارد: ۵/۹۶		

همچنین، بررسی داده‌ها نشان داد میانگین سنی پاسخ‌گویان ۳۵ سال و میانگین سابقه کاری آن‌ها تقریباً ۹ سال بوده است.

سؤال اول. روش‌های انتقال دانش ضمنی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر فارس کدام است؟

برای پاسخ به این سؤال، ۸ روش برای انتقال دانش پنهان در اختیار پاسخ‌گویان قرار گرفت که باید آن‌ها را بر اساس میزان استفاده خود از هر روش برای انتقال دانش پنهان اولویت‌بندی می‌کردند. برای تعیین اولویت‌های روش‌های فوق از آزمون فریدمن استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۲ قابل مشاهده است. چنان‌که مشخص است روش «ارتباط کلامی با همکاران در محیط کار» با میانگین ۵/۸۶ در اولویت اول قرار گرفت. پس از آن، نیز «شرکت در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت» و «شرکت در برنامه‌ها و محیط‌های غیررسمی با سایر کتابداران» به ترتیب با میانگین ۵/۰۴ و ۴/۳۸ در اولویت‌های دوم و سوم قرار گرفته‌اند.

جدول ۲. نتایج فریدمن برای اولویت‌بندی روش‌های انتقال دانش پنهان کتابداران

دسته	میانگین رتبه	روش‌های انتقال دانش پنهان
A	۵/۸۶	ارتباط کلامی با سایر کتابداران محل کار
B	۵/۰۴	شرکت در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت
C	۴/۳۸	شرکت در برنامه‌ها و محیط‌های غیررسمی
C	۴/۳۴	با استفاده از پست الکترونیک
C	۴/۳۳	استفاده از وبلاگ‌ها و پادکست‌ها
C	۴/۱۵	استفاده از گروه‌های مباحثه مختلف
C	۳/۹۷	استفاده از رسانه‌های گروهی مثل رادیو و تلویزیون
C	۳/۹۲	شرکت در همایش‌های تخصصی
		$\chi^2 = 99/59$ $df=7$ $sig.=0/000$

آخرین اولویت نیز بر اساس نتایج جدول ۲ به روش «شرکت در همایش‌ها و نشست‌های تخصصی» با میانگین ۳/۹۲ داده شده است. همان‌طور که در جدول نیز دیده می‌شود، فقط دو اولویت اول در دو گروه مجزا قرار می‌گیرند، سایر اولویت‌ها از نظر آماری در یک گروه قرار گرفته‌اند و تفاوت زیادی بینشان مشاهده نمی‌شود.

سؤال دوم. کدام عوامل بر انتقال دانش پنهان در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر فارس دخیل بوده است؟

با بررسی پژوهش‌های گذشته از جمله پژوهش بصیریان جهرمی و دهقانی (۱۳۹۰) که مبنای این پژوهش قرار گرفته است؛ عوامل مؤثر بر انتقال دانش پنهان به سه گروه عوامل فردی، سازمانی و وابسته به فناوری دسته‌بندی شده‌اند. در ادامه، به هر عامل و گویه‌های مرتبط با آن می‌پردازیم:

عوامل فردی: گویه‌های عوامل فردی در جدول ۳ آمده است. همان‌طور که مشخص است بیشترین میانگین‌ها در بین گویه‌های این عامل، «اعتقاد نداشتن به کاهش موقعیت شغلی در صورت اقدام به انتقال دانش پنهان» با عدد ۴/۲۴، «اهمیت تجارب دیگران و نقش مؤثر تجربیه‌های گذشته بر امنیت شغلی کتابداران» به ترتیب با میانگین‌های ۳/۹۸ و ۳/۹۷ بوده است. کمترین گویه نیز مربوط به «عدم توانایی در انتقال دانش پنهان به دلیل آشنا نبودن با فناوری‌های نوین» با میانگین ۲/۳۱ بوده است.

جدول ۳. نمرات میانگین گویه‌های مرتبط با عوامل فردی، سازمانی و وابسته به فناوری مؤثر بر انتقال دانش پنهان کتابداران

عوامل فردی		عوامل سازمانی		عوامل وابسته به فناوری	
میانگین	عامل‌ها	میانگین	عامل‌ها	میانگین	عامل‌ها
۳/۲۰	کمبود زمان و حجم کاری زیاد	۴/۰۷	حفظ دانش نیروهای باتجربه	۳/۸۹	دسترسی به رسانه‌های تصویری
۳/۹۷	نقش مؤثر تجارب قبل بر امنیت شغلی	۴/۱۰	اختصاص منابع سازمانی مناسب	۴/۳۲	دسترسی به اینترنت و شبکه داخلی
۴/۲۴	عدم کاهش موقعیت شغلی	۴/۰۸	محیط و ساختار کاری مناسب	۴/۰۴	دسترسی یا ایجاد گروه‌های مباحثه مجازی
۳/۹۱	کمک رسان بودن انتقال دانش پنهان	۳/۹	شرح وظایف کارکنان	۳/۸۵	دسترسی یا ایجاد وبلاگ‌ها و پادکست‌ها
۳/۹۸	اهمیت ندادن به تجارب دیگران	۴	گردآوری تجارب قبلی	۴/۱۶	دسترسی به فناوری‌های نوین آموزشی
۲/۳۱	عدم توانایی در انتقال دانش به دلیل ندانستن فناوری‌های نوین	۴/۱۶	نظام پاداش مناسب	-----	-----

عوامل سازمانی: عوامل سازمانی به معنی بایدهایی است که از دید کتابداران باید در نظام اداری کتابخانه برای تسهیل و گسترش انتقال دانش پنهان به کار گرفته شود. همان‌طور که در جدول ۳ آمده است، در بین گویه‌های این عامل، گویه «وجود نظام پاداش مناسب برای تولید و انتقال دانش» برای کتابداران بیشترین میانگین یعنی ۴/۱۶ را به دست آورده است. کمترین گویه نیز مربوط به گویه «گنجاندن تولید و انتقال دانش به عنوان بخشی از شرح وظایف کتابداران» با میانگین ۳/۹ بوده است. سایر گویه‌ها نیز با تفاوت‌های اندکی از هم فرار گرفته‌اند.

عوامل وابسته به فناوری: در این بخش نیز تأثیر عوامل وابسته به فناوری در انتقال دانش پنهان بین کتابداران مورد بررسی قرار گرفت. نتایج در جدول ۳ آمده است. چنان‌که مشخص است بیشترین میانگین در این عامل مربوط به گویه «تأثیر دسترسی به اینترنت در محیط کار» با میانگین ۴/۳۲ بوده است. کمترین میانگین نیز به گویه «ایجاد وبلاگ‌ها و پادکست‌ها» با میانگین ۳/۸۵ است. همان‌طور که دیده می‌شود، سایر میانگین‌ها تفاوت چندانی با یکدیگر ندارند.

پس از مشخص شدن هریک از عوامل، لازم بود از نظر آماری وضعیت میانگین نمرات داده‌شده به هر عامل مشخص شود. برای این منظور ابتدا نرمال بودن داده‌ها بررسی شد. با توجه به نرمال نبودن داده‌ها، از آزمون کروسکال والیس برای مقایسه نمرات داده‌شده به هر عامل استفاده شد. نتایج آزمون را در جدول ۴ مشاهده می‌کنید. همان‌طور که مشخص است، از بین سه دسته عوامل مورد بررسی عوامل سازمانی بیشترین امتیاز را به دست آورده است. این در حالی است که عوامل فردی کمترین نمره را به خود اختصاص داده است.

جدول ۴. پارامترهای آزمون کروسکال والیس مقایسه نمرات عوامل سه‌گانه مؤثر بر انتقال دانش ضمنی

عوامل	میانگین رتبه
عوامل فردی	۱۹۹/۰۴
عوامل سازمانی	۳۴۶/۶۲
عوامل وابسته به فناوری	۳۳۷/۸۴
$\chi^2 = 93/676$ $df = 2$ $Sig. = 0/000$ $n = 196$	

روابط عوامل مؤثر در انتقال دانش پنهان و مشخصات فردی کتابداران

برای سنجش روابط بین سه دسته عوامل فردی، سازمانی و وابسته به فناوری با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کتابداران پاسخ‌گو با توجه به نرمال بودن توزیع خطاها از رگرسیون چندمتغیره استفاده شد. از آنجا که برخی متغیرهای موردبررسی چندگزینه‌ای بودند، در هر دسته متغیرهای ساختگی یا تصنعی^۱ آن‌ها تعریف و بر آن اساس رگرسیون انجام شد که نتایج آن در جدول ۵ آمده است. با توجه به سطح معناداری ضرائب معادلات درمی‌یابیم که هیچ یک از عوامل جمعیت‌شناختی در معادله مربوط به عوامل فردی و سازمانی معنادار نیست. اما معادله عوامل وابسته به فناوری با سن و جنسیت کتابداران معنادار است. ضرایب استاندارد منفی در هر دو مورد به این معنی است که تأثیر عوامل وابسته به فناوری از دید پاسخ‌گویان با سن بالاتر و نیز در بین کتابداران مرد، کمتر بوده است.

جدول ۵. ضرایب استاندارد معادله رگرسیون چندمتغیره خطی و سطح معناداری آن‌ها

متغیر	عوامل فردی		عوامل سازمانی		عوامل وابسته به فناوری		
	ضرایب استاندارد	سطح معناداری	ضرایب استاندارد	سطح معناداری	ضرایب استاندارد	سطح معناداری	
سن	۰.۱۱۰	۰.۴۳۴	۰.۱۲۷	۰.۳۷۸	-۰.۳۵۶	۰.۰۱۱*	
سابقه	-۰.۰۰۲	۰.۹۹۰	-۰.۰۹۱	۰.۵۳۳	۰.۲۲۵	۰.۱۰۹	
جنسیت	-۰.۱۱۰	۰.۱۴۹	-۰.۰۴۴	۰.۵۷۲	-۰.۱۵۲	۰.۰۴۴*	
دیپلم	-۰.۰۴۰	۰.۵۹۸	-۰.۰۶۸	۰.۳۸۸	۰.۰۳۶	۰.۶۳۲	
فوق دیپلم	-۰.۱۱۷	۰.۱۲۵	۰.۰۴۱	۰.۵۸۹	۰.۰۹۱	۰.۲۱۱	
کارشناسی ارشد	-۰.۰۳۴	۰.۶۴۷	-۰.۰۶۰	۰.۴۳۳	۰.۰۹۵	۰.۲۰۱	
دکتری	۰.۰۰۳	۰.۹۶۷	۰.۱۰۶	۰.۱۵۲	۰.۰۸۸	۰.۲۱۷	
رشته تحصیلی	کتابداری	-۰.۰۹۳	۰.۲۱۵	۰.۰۰۸	۰.۹۱۳	-۰.۰۵۴	۰.۴۶۹
نوع	رسمی	-۰.۰۷۷	۰.۳۳۶	-۰.۰۵۱	۰.۵۳۹	۰.۰۶۷	۰.۴۰۰
استخدام	پیمانی	-۰.۱۰۰	۰.۲۱۴	۰.۰۲۵	۰.۷۵۹	۰.۱۳۵	۰.۱۱۳

* معناداری در سطح ۵ درصد

1. Dummy variables

بحث و نتیجه‌گیری

چنان‌که قبلاً نیز اشاره شد، انتقال دانش پنهان بین کارکنان هر سازمان نیازمند محقق شدن شرایطی است که می‌تواند درونی و یا بیرونی باشند. از طرفی با توجه به شرایط و زیرساخت‌های موجود افراد از روش‌های مختلفی برای انتقال دانش نهان استفاده می‌کنند. از آنجا که این فرایند انتقال غالباً به‌عنوان یک مسیر طبیعی و خارج از شرح وظایف سازمانی تعریف می‌شود، همان‌گونه که خاتمیان‌فر و پریخ (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود به این نکته اشاره می‌کنند، متقاعد کردن کارکنان برای اشتراک و انتقال دانش درونی و تجاربشان امری پیچیده است که به‌سہولت امکان‌پذیر نیست. اولین گام در جهت تسهیل این امر شناسایی عوامل اثرگذار بر انتقال دانش و روش‌های انتقال دانشی است که بیشترین استفاده را در سازمان دارد. از این مسیر می‌توان با تقویت مشوق‌ها و کم‌رنگ‌تر کردن موانع، فضای مناسب‌تری را برای انتقال دانش پنهان بین کارکنان ایجاد کرد.

درخصوص راه‌های انتقال دانش پنهان چنان‌که در یافته‌ها به آن اشاره شد، ارتباطات کلامی بین همکاران مهم‌ترین روشی است که کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس برای انتقال دانش نهان خود مورداستفاده قرار داده‌اند. از آنجا که کتابداران مذکور عموماً دارای نوبت‌های کار گردشی هستند، در بازه‌های زمانی متفاوتی با همکاران مختلفی روبه‌رو می‌شوند. در این میان، ارتباطات رودررویی که در حین انجام امور کتابخانه و نشان دادن رویه‌ها و تجارب به یکدیگر در این بستر به وجود می‌آید، بی‌شک از مهم‌ترین روش‌های انتقال دانش پنهان است. محققانی همچون کراگ و کان^۱ (۱۹۹۸) و پروساک و داوون پورت^۲ (۱۹۹۸)، که در این زمینه صاحب‌نظر هستند نیز به روش‌های کلامی و مکالمه‌ای - که گاه از آن به داستان‌گویی به‌معنای بیان واقعیات در قالب روایت و تجارب واقعی تعبیر می‌کنند - به‌عنوان یکی از مهم‌ترین و تأثیرگذارترین راه‌های انتقال دانش پنهان اشاره می‌کنند. از طرفی، انتخاب این روش به‌عنوان اولویت اول کتابداران عمومی استان فارس می‌تواند نشان‌دهنده ارتباطات قوی و دوستانه همکاران در محیط کتابخانه باشد که از بزرگ‌ترین نقاط قوت هر سازمان خواهد بود. این یافته با نتایج توتونچی تبریزی (۱۳۹۳) که به کیفیت ارتباط و اعتماد بین

1. Krogh & Kohn

2. Davenport & Prusak

همکاران در انتقال دانش اشاره می‌کند، هم‌سو است. شرکت در دوره‌های آموزشی نیز روش مهم دیگری است که بیشتر مدنظر کتابداران بوده است. از آنجا که این دوره‌ها به‌صورت دوره‌ای در کتابخانه‌های عمومی یا نهادهای مرتبط با امور کتابخانه‌ها همچون انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی برگزار می‌شود و امکان حضور در آن‌ها توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی برای همه کارکنان فراهم می‌شود، برگزاری آن‌ها می‌تواند راه مؤثری بر روزآمد کردن دانش کتابداران و انتقال تجارب به یکدیگر باشد.

آنچه در نتایج این بخش از پژوهش جای اندکی تأمل دارد بی‌توجهی کتابداران به فرصت برگزاری همایش‌ها و نشست‌های تخصصی برای انتقال دانش پنهان و انتخاب این گزینه به‌عنوان آخرین اولویت آن‌ها است. در حالی که این نشست‌ها و همایش‌ها اگر با نیازهای واقعی کتابداران هماهنگ باشند، می‌تواند در دانش‌افزایی و ایجاد حلقه‌های ارتباط علمی نقش بسیار مؤثری داشته باشد و فرایند انتقال دانش پنهان حرفه‌مندان این حوزه را تسهیل سازد. یکی از مشکلات موجود هماهنگ نبودن موضوعات موردتوجه همایش‌ها با نیازهای واقعی و عملی جامعه کتابداران و مشکل دیگر، فراهم نبودن امکان حضور کتابداران در آن‌هاست. در این خصوص نیز لازم است نهاد کتابخانه‌های عمومی تسهیلات لازم از جمله در نظر گرفتن امتیازات تشویقی، اعطای مرخصی و کمک‌های مالی برای فراهم کردن بیش‌ازپیش شرایط حضور در همایش‌ها را برای کارکنان خود فراهم آورد.

چنان‌که مشخص است، عوامل مختلفی بر انتقال دانش پنهان تأثیر می‌گذارند. این عوامل در پژوهش حاضر به سه دسته عوامل فردی، سازمانی و وابسته به فناوری تقسیم شده‌اند. عوامل فردی شامل ذهنیت‌های شخصی کتابداران در خصوص انتقال دانش و تجارب شخصی به دیگر همکاران و تأثیر آن است. در این بخش مهم‌ترین عامل از دید کتابداران حفظ موقعیت شغلی با انتقال دانش پنهان است. بدین معنی که این تصور منفی و رایج که بروز دادن و انتقال دانسته‌های شغلی و حرفه‌ای می‌تواند موقعیت شغلی فرد را متزلزل کند، در بین کتابداران عمومی استان فارس به چشم نمی‌خورد و کتابداران بیشترین توجه را به همین مسئله یعنی حفظ امنیت شغلی خود داشته‌اند. این امر به اعتماد کتابداران به سازمان مادر خود برمی‌گردد که بی‌شک نقش مهمی در ایجاد انگیزه‌ها و رفتارهای مشارکتی بین افراد یک سازمان دارد

(اعلامی، نارنجی‌ثانی و یوزباشی، ۱۳۹۲). از این منظر نتایج این پژوهش با پژوهش‌های بصیریان جهرمی و دهقانی (۱۳۹۰)، سلیمان‌پور، فرج‌پهلوی و حیدری (۱۳۹۵)، قنبری (۱۳۹۵) که به امنیت شغلی به‌عنوان عامل مهم مؤثر اشاره می‌کنند و نیز پژوهش‌های خاتمیان‌فر و پریخ (۱۳۸۸)، توتونچی تبریزی (۱۳۹۳)، صیامیان شهبابی و باب‌الحوائجی (۱۳۹۳) که بحث اعتماد سازمانی و اعتماد میان همکاران را در این حوزه مهم می‌دانند همسو است.

دسته دوم عوامل مؤثر بر انتقال دانش پنهان کتابداران، عوامل سازمانی است. در اهمیت تأثیر عوامل سازمانی از جمله ساختار سازمانی، فرهنگ حاکم بر سازمان و ارزش‌ها و اولویت‌های آن شکی نیست و محققان زیادی بر این دسته عوامل تأکید می‌کنند (شن و یوجیا، ۲۰۱۷)؛ حاجی‌پالویس (۲۰۱۲)؛ هافستد، نوژن، اوهایو و ساندرس^۱، ۱۹۹۰؛ هوشیار، لگزیان، ۱۳۹۴، خاتمیان‌فر و پریخ، ۱۳۸۸). در نهاد، نظام تشویق سالانه‌ای وجود دارد که با داوری فعالیت‌های علمی کتابداران در طول سال بر اساس شاخص‌های مشخصی همچون مرتبط بودن اثر با حوزه کتابخانه‌های عمومی و کیفیت آن، پاداش مالی به افراد تعلق می‌گیرد. نظام مذکور در جهت مدیریت دانش و اشتراک آن در نهاد نیست و صرفاً برای تشویق کتابداران است. این در حالی است که نتایج این پژوهش حاکی از آن بوده است که وجود نوعی نظام پاداش مناسب در پاسخ به اشتراک دانش در سطح نهاد به‌عنوان مهم‌ترین عامل سازمانی مدنظر کتابداران بوده است. بنابراین، با ایجاد تغییراتی در ساختار نظام تشویق سالانه، نهاد می‌تواند از نظام موجود در جهت توسعه فرایند انتقال دانش پنهان در میان کتابداران بهره‌بردارد. البته نباید فراموش کرد نظام پاداش دهی به‌عنوان اولین قدم برای انتقال دانش پنهان نقش مهمی دارد. اختصاص منابع سازمانی مناسب می‌تواند در درازمدت تأثیرات بیشتری داشته باشد، زیرا می‌تواند باعث نهادینه شدن این امر در سازمان شود. به عبارتی انگیزه‌های بیرونی یعنی مشارکت در یک فعالیت به‌عنوان وسیله رسیدن به یک نتیجه مطلوب (هوشیار و لگزیان، ۱۳۹۴)، مانند وجود یک نظام پاداش، می‌تواند همواره در نقش یک اهرم کمکی عمل کند. اما چنان‌که بصیریان جهرمی و دهقانی (۱۳۹۰) اشاره می‌کنند، فرایند انتقال دانش باید طبیعی باشد تا ادامه یابد. بدین معنی که انگیزه‌هایی مثل وجود نظام‌های پاداش فقط در کنار انگیزه‌های درونی می‌تواند کارایی لازم را داشته باشد

1. Hofstede, Neuijen, Ohayv & Sanders

(استرلو^۱، ۲۰۰۷). از بُعد توجه به وجود یک نظام پاداش یا انگیزشی نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش‌های شن و یوجیا (۲۰۱۷)، حاجیالویس (۲۰۱۲)، صیامیان، شهرابی و باب‌الحوائجی (۱۳۹۳) و نیز بصیریان جهرمی و دهقانی (۱۳۹۰) که همگی وجود یک نظام تشویقی و سیستم انگیزشی را در سازمان در جهت انتقال دانش ضمنی کارکنان مهم و تأثیرگذار می‌دانند، هم‌خوانی دارد. همچنین، اولویت‌های بعدی در این پژوهش وجود یک ساختار و محیط کاری مناسب و اختصاص منابع سازمانی کافی برای تسهیل انتقال دانش بوده‌اند که تقریباً تمامی پژوهش‌های گذشته نیز بر این نکته به شکل‌های مختلف تأکید کرده‌اند و از این‌رو این بخش از نتایج نیز با نتایج شن و یوجیا (۲۰۱۷)، حاجیالویس (۲۰۱۲)، لین (۲۰۰۷)، فرمانبر (۱۳۹۲)، رشکویه جدیدی (۱۳۹۵)، سلیمان‌پور، فرج‌پهلوی و حیدری (۱۳۹۵) و قنبری (۱۳۹۵) هم‌خوانی دارد.

از طرف دیگر، لزوم انتقال دانش پنهان به‌عنوان وظیفه‌ای از شرح وظایف کارکنان، کمترین امتیاز را در بین عوامل سازمانی به دست آورده است. این امر کاملاً بدیهی و منطقی به نظر برسد، زیرا معمولاً کارکنان از انجام هر آنچه بخواهد به اجبار در وظایف کاری آن‌ها وارد شود، اگرچه دارند و گریزان هستند. و در نهایت، دسته سوم عوامل موردبررسی عوامل وابسته به فناوری بوده‌اند. وجود زیرساخت‌های مناسب فناوری در یک سازمان می‌تواند فرایند انتقال دانش پنهان را تسهیل کند. دسترسی به اینترنت بی‌شک پایه‌ی زیرین دسترسی به سایر فناوری‌های نوین اطلاعاتی است، به همین دلیل است که کتابداران پاسخگو نیز، دسترسی به اینترنت را مهم‌ترین عامل در عوامل وابسته به فناوری قلمداد کرده‌اند. از طرفی فناوری‌های نوین آموزشی می‌توانند دسترسی به اطلاعات را ساده کرده و به فرایند تبدیل و نگهداری دانش پنهان کمک شایانی کنند. در مثالی ساده، کتابدار یک کتابخانه در منطقه‌ای دورافتاده می‌تواند از تجارب همکارانش که در وبلاگ‌های خود با دیگران به اشتراک گذاشته‌اند، استفاده کند یا تجارب خود را به اشتراک بگذارد.

در میان سه دسته عوامل موردبررسی، عوامل سازمانی و سپس، عوامل وابسته به فناوری بیشترین امتیازات را توسط کتابداران پاسخگو به خود اختصاص داده‌اند. در پژوهش‌های پیشین که شرح آن‌ها به تفصیل در مطالب پیشین آمده است، نیز نتایج به اهمیت عوامل سازمانی مانند ساختارها و فرهنگ‌سازی سازمانی اشاره دارد. این امر با توجه به اهمیت آنچه در خصوص نقش

1. Osterloh

فضای ساختاری و فرهنگ حاکم بر یک سازمان گفته شد، منطقی به نظر می‌رسد. همچنین، پژوهش‌های شن و یوجیا (۲۰۱۷)، بصیریان جهرمی و دهقانی (۱۳۹۰)، فرمانبر (۱۳۹۲)، تونچی تبریزی (۱۳۹۳)، حسن‌زاده و قربانی‌بوساری (۱۳۹۳)، موسی‌خانی، رونقی و رونقی (۱۳۹۴)، سلیمان‌پور، فرج‌پهلوی و حیدری (۱۳۹۵) و قنبری (۱۳۹۵) همسو با نتایج این پژوهش، فناوری را یکی از عوامل مؤثر در انتقال دانش پنهان یافته‌اند و بی‌توجهی به آن یا ضعف موجود در آن حوزه را از موانع تسهیل انتقال دانش ضمنی کارکنان می‌دانند. رشکویه جدیدی (۱۳۹۵) نیز در پژوهش خود گرچه مستقیماً اشاره‌ای به واژه فناوری نمی‌کند، لیکن قابلیت‌های زیربنایی‌ای که فناوری بخش مهم آن را تشکیل می‌دهد به‌عنوان قوی‌ترین عامل مؤثر در انتقال دانش پنهان معرفی می‌کند. در بررسی رابطه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با عوامل سه‌گانه مذکور نیز، تنها موارد معنادار آماری، جنسیت و سن بوده است که با عوامل وابسته به فناوری رابطه معنادار را نشان می‌دهند. با توجه به ضرائب از دید پاسخ‌گویان مرد و پاسخ‌گویان با سن بالاتر تأثیر عوامل وابسته به فناوری در انتقال دانش پنهان کمتر بوده است. درخصوص سن این نتیجه منطقی به نظر می‌رسد، زیرا در سنین بالاتر، علاقه و وابستگی به استفاده از فناوری‌ها معمولاً کمتر است. اما درخصوص مردان کتابدار، نتیجه جالب توجه است و جای تأمل و بررسی دارد. بنابراین، در یک جمع‌بندی کلی می‌توان گفت تا شرایط و زیرساخت‌های سازمانی مناسب برای انتقال مؤثر دانش فراهم نباشد و از طرفی سیاست‌ها و فرهنگ حاکم بر سازمان مشوق و تسهیل‌کننده فرایند دانش‌نهان نباشد، کتابداران نیز رغبت چندانی برای انجام مداوم این مهم نخواهند داشت. بنابراین، لازم است که کتابخانه‌های عمومی با شناسایی نقاط قوت و ضعف ساختار سازمانی خود، در جهت ایجاد فضای هرچه مناسب‌تر کاری و روانی برای کتابداران عمومی تلاش کنند تا در سایه ایجاد اعتماد هرچه بیشتر متقابل و روحیه تعهد سازمانی، کتابداران نسبت به انتقال دانش‌نهان خود در جهت حفظ و اعتلای سازمان مادر اهتمام بیشتری ورزند.

در این مسیر می‌توان از قابلیت‌های موجود در هر منطقه کمک فراوانی گرفت. خوشبختانه، در استان فارس این امکان به‌خوبی برای نهاد کتابخانه‌های عمومی فراهم است. وجود گروه‌های علم‌اطلاعات و دانش‌شناسی در دانشگاه شیراز و پیام‌نور شیراز و واحدهای تابعه استان، وجود مرکز منطقه‌ای علوم و فناوری و فعالیت انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی

ایران، شاخهٔ فارس نقاط قوتی است که نهاد مذکور می‌تواند از ظرفیت‌های هریک برای توسعهٔ دانش و ترویج فرهنگ اشاعهٔ دانش در میان کارکنان خود هرچه بیشتر بهره‌مند شود. این امر به‌خصوص از طریق برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت متناسب با نیازهای کتابخانه‌ها و کتابداران با همکاری مؤسسات ذکرشده به‌سهولت قابل انجام است. در نهایت، باید اشاره کرد که عوامل متعددی که در این مقاله موردبررسی قرار گرفت یا در تحقیقات دیگر موردتوجه محققان بوده است از جمله انواع عوامل فردی، سازمانی و فناورانه که مانند حلقه‌های زنجیر به یکدیگر متصل‌اند و بدون توجه به یکی، پیشبرد سایرین تأثیر کافی را نخواهد داشت. کتابخانه‌ها نیز اگر می‌خواهند در فضای رقابتی امروز جایگاه خود را تثبیت کنند، لازم است به تمامی این عوامل در کنار هم توجه و اعتنا کنند. در نهایت می‌توان با توجه به آنچه مطرح شد، پیشنهادهایی را به شرح زیر ارائه کرد:

- پیشنهاد می‌شود نهاد کتابخانه‌های عمومی تلاش کند در جهت توسعهٔ فضای اعتماد در میان کتابداران و ایجاد فرهنگ و ساختار سازمانی مشوق اشتراک و انتقال دانش، برنامه‌ریزی‌های کوتاه و بلندمدت داشته باشد.
- پیشنهاد می‌شود مسئولان توجه بیشتری به حضور و مشارکت کارکنان کتابخانه‌ها در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت و به‌طور ویژه نشست‌ها و همایش‌های تخصصی داشته باشند و زمینهٔ حضور بیشتر را فراهم آوردند تا بدین شکل کتابداران بتوانند از تمام فرصت‌های موجود در این گردهمایی‌ها برای انتقال و کسب دانش جدید استفاده کنند.
- پیشنهاد می‌شود مسئولان نهاد با تأکید بر کارکنان متخصص و باتجربه و ایجاد نظام‌های انگیزشی و پاداش، فضا را برای ایجاد اعتماد و مشارکت بیشتر این افراد در انتقال دانش ضمنی خود در محیط کتابخانه‌ها فراهم سازد. این افراد در نهایت به‌مثابهٔ الگوی کارکنان جوان و تازه‌کار ایفای نقش خواهند کرد.
- پیشنهاد می‌شود توجه ویژه‌ای به استقرار زیرساخت‌های فناورانه در محیط کتابخانه‌ها صورت گیرد. دسترسی به فناوری‌های نوین می‌تواند راه را برای توسعهٔ روابط کتابداران با دیگر متخصصان حوزه در نقاط دور و نزدیک هموار کند و فرصت‌های جدیدی را برای انتقال و کسب دانش در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد.

- پیشنهاد می‌شود نهاد کتابخانه‌های عمومی با استفاده از ظرفیت‌های فناوری خود به طراحی یک شبکه اجتماعی داخلی اقدام کند. چنین شبکه‌ای می‌تواند فضایی نو و جذاب برای ایجاد تعاملات بیشتر، بالارفتن اعتماد و انتقال دانش میان کارکنان به وجود آورد.

منابع

- اعلامی، فرنوش؛ نارنجی‌ثانی، فاطمه و یوزباشی، علی‌رضا (۱۳۹۴). بررسی ساختار عاملی تسهیم دانش، خلق دانش و اعتماد سازمانی: مطالعه موردی کارشناسان دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه تهران. *نوآوری و ارزش آفرینی*، ۲(۵): ۲۰-۵.
- برادر، رؤیا؛ کیانی خوزستانی، حسن و گوهری حمیده (۱۳۹۱). بررسی وضعیت منابع انسانی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور از نقطه نظر مدیریت دانش. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۲): ۳۳۱-۳۵۵.
- بصیریان جهرمی، رضا و دهقانی، لایلا (۱۳۹۰). بررسی چگونگی انتقال دانش ضمنی در میان کارشناسان پرستاری بیمارستان‌های شهر بوشهر / (طرح پژوهشی)، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، بوشهر.
- توتونچی تبریزی، مریم (۱۳۹۵). بررسی نقش عوامل مؤثر بر تبادل دانش ضمنی بین بخش بازاریابی و فروش و تأثیر آن‌ها بر موفقیت بازاریابی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه سمنان. دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری.
- حسن‌زاده، محمد و قربانی بوساری، رقیه (۱۳۹۳). بررسی و مقایسه اشتراک دانش در میان کتابداران عضو گروه‌های بحث الکترونیکی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، آمریکا و استرالیا. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰ (۱): ۱۲۷-۱۴۹.
- خاتمیان‌فر، پریسا و پریخ، مهری (۱۳۸۸). بررسی عوامل مشوق و بازدارنده اشتراک دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۲(۱): ۲۲۳-۲۴۶.
- دخت عصمتی، محدثه و زارعی، هاجر (۱۳۹۲). مطالعه وضعیت اشتراک دانش و مدیریت وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران. *پروژه‌نامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۲۸(۴): ۹۴۵-۹۶۹.
- رشکونیه جدیدی، صدیقه (۱۳۹۵). بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر انتقال دانش ضمنی کارکنان دانشگاه الزهرا (س). پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. گروه علوم تربیتی.

- زندیان، فاطمه و زادولی خواجه، لیلیا (۱۳۹۸). تأثیر زیرساخت‌های مدیریت دانش و ابعاد بهبود تصمیم‌گیری مدیران بر مدیریت دانش کارکنان در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۵ (۲): ۳۱۹-۳۴۸.
- صادق‌زاده وایقان؛ علی، حسن‌زاده، محمد و نجفقلی‌نژاد ورجوی، اعظم (۱۳۹۲). *اطلاعات و جریان‌های اطلاعات در سازمان‌ها*. نشر کتابدار، ۱۳۹۲.
- صیامیان، حسن؛ شهرابی، افسانه و باب‌الحوائجی، فهیمه (۱۳۹۳). بررسی نگرش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران به مدیریت دانش. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۷ (۲۵): ۱۰۳-۱۱۶.
- سلیمان‌پور قزاقلو، سمیرا؛ فرج‌پهلوی، عبدالحسین و حیدری، غلامرضا (۱۳۹۵). اشتراک دانش و عوامل مؤثر بر آن در میان دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران اهواز در سال تحصیلی ۹۳-۹۴. *مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۸ (۲): ۱۹-۴۴.
- فرمانبرجی، تکتیم (۱۳۹۲). برداشت‌ها و ادراکات صاحب‌نظران نسبت به عوامل مؤثر بر تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*. دانشگاه فردوسی مشهد. دانشکده علوم اداری و اقتصادی.
- قنبری، شکرالله (۱۳۹۵). بررسی اولویت‌بندی موانع به اشتراک‌گذاری دانش در بانک تجارت (مطالعه موردی بانک تجارت استان مازندران). *سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و اقتصاد (تربیت حیدریه)*.
- موسی‌خانی، محمد؛ رونقی، محمدحسین و رونقی مرضیه (۱۳۹۴). رابطه فرایندهای مدیریت دانش و حاکمیت فناوری اطلاعات در سازمان‌های فعال در حوزه فناوری اطلاعات. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۱ (۱): ۱۰۹-۱۲۶.
- هوشیار، وجهه؛ لگزبان، محمد و بذرگری، مهسا (۱۳۹۳). شناسایی عوامل مؤثر بر فرایند انتقال دانش در سازمان‌های شغل سیار. *مدیریت فردا*، ۱۳ (۴۰): ص. ۹۲-۱۰۶.

References

- Agyemang, F. G., & Boateng, H. (2019). Tacit knowledge transfer from a master to an apprentice among hairdressers. *Education+ Training*, 61(1), 108-120.
- Alami, F., Narenji Sani, F. & Uzbashi, A. (2014). Factor structure of knowledge sharing, knowledge creation and organizational trust (case study: staff of engineering faculty, university of Tehran), *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 2(5), 5-20. (in Persian)
- Baradar, R., Kiani Khoozestani, H., & Gohari, H. (2012). A Study of the Status of Human Resources in the Iran Public Libraries Foundation from the Point of View of Knowledge Management. *Research on Information Science & Public Libraries*, 18(2) :331-355. (in Persian)

- Basirian Jahromi, R., & Dehghani, L. (2011) *Assessment of Implicit Knowledge Transfer among Nursing Experts in Bushehr Hospitals* (Research Project). Bushehr. (in Persian)
- Chandrasekar, K., & Sivathaasan, N. (2016) .Children's section of the Jaffna Public Library: user satisfaction survey. *Library Review*, 65(1/2), 108-119.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business Press.
- Dokhtesmati, M., & Zarei, H. (2013). Study of knowledge sharing and university libraries website management in Tehran City, *Information Sciences & Technology*, 28(4), 945-969. (in Persian)
- Farmanbar Barji, T. (2013). Experts' understanding and perceptions of factors affecting conversion of tacit Knowledge to Explicit Knowledge. M.A. Thesis. Ferdowsi University of Mashhad. (in Persian)
- Ghanbari, Sh. (2016). Study and prioritize the barriers of knowledge sharing at the Tejarat Bank. Presented at 3rd International Conference of Management and Business. Torbat Heidariyeh. (in Persian)
- Hadjipavlis, A. (2012). Knowledge sharing amongst librarians in Cypriot libraries. retrieved from <<http://eprints.rclis.org/23257/>> (17 Aug. 2018)
- Hassanzadeh, M., & Ghorbani Busari, R. (2014). An Investigation to Knowledge Sharing amongst Librarians in Three Electronic Discussion Groups (ALA, ALIA & LIS-Iranian discussion list). *Research on Information Science & Public Libraries*, 20 (1) :127-149. (in Persian)
- Hofstede, G., Neuijen, B., Ohayv D.D. & Sanders G,(1990). Measuring organizational cultures: A qualitative and quantitative study across twenty cases. *Administrative Science Quarterly*, 35, 286-316.
- Hoshyar, V., Legzian, M., & Barzegari, M. (2014). Identifying Factors that Influence the Process of Knowledge Transfer in Offshore Organizations, *Management tomorrow*, 13(40), 91-106. (in Persian)
- Khatamian Far, M., & Parirokh, M. (2009). Investigating the Incentives and Inhibitors of Knowledge Sharing in the Organization of Libraries, Museums and the Document Center of Astan Quds Razavi. *Library and Information Sciences*, 12(1), 223-246. (in Persian)
- Krogh, G.V. & Kohne, M. ,(1998). Der Wissenstransfer in Unternehmen: Phasen des Wissenstransfers und wichtige Einflussfaktoren. *Die Unternehmung* .
- Lin, H. F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. *International Journal of manpower*, 28(3/4), 315-332.
- Mosakhani, M., Ronaghi, M., & Ronaghi, M. (2015). The Relationship between Knowledge Management Processes and Information Technology Governance in IT Organizations. *Research on Information Science & Public Libraries*, 21(1), 109-126. (in Persian)
- Osterloh, M. (2007). Human resources management and knowledge creation. *Knowledge creation and management. New challenges for managers*, 158-175.

- Rashkaviyeh Jadidi, S. (2016) Study of the factors affecting the tacit knowledge transfer of AL Zahra University staff. M.A. thesis. Islamic Azad University (Central Tehran Branch). (in Persian)
- Sadeghzadeh Vayeghan, A., Hassanzadeh, M., & Najaf Gholi Nejad, A. (2013). *Information and information flow in organizations*. Ketabdar Pub. (in Persian)
- Saini, M., Arif, M., & Kulonda, D. J. (2018). Critical factors for transferring and sharing tacit knowledge within lean and agile construction processes. *Construction Innovation*, 18(1), 64-89.
- Shen Si. & Yujia Y. (2017). *Research on Tacit Knowledge Management Strategies in Library Information Consulting Service*. In Proceedings of 2017 2nd international conference on politics, economics and law (ICPEL 2017) Book Series: AEBMR-Advances in Economics Business and Management Research. Vol. 23: 266-269.
- Siamian, H., Shahrabi, A., & Babalhavaeji, F. (2014). Attitudes of Librarians of Mazandaran Province of Public Libraries toward Knowledge Management. *Journal of Knowledge Study*, 7(25), 103-116. (in Persian)
- soleimanpour, S., Farajpahlou, A., & Heidari, G. (2017). knowledge sharing and the factors affecting it among graduate students of shahid chamran university of ahvaz in 2009 - 2010. *Journal of Library and Information Science Studies*, 23(18), 19-44. (in Persian)
- TuTunchi Tabrizi, M. (1395). Investigating of the factors affecting tacit knowledge exchange between marketing and selling departments and their impact on marketing success: A study amongst salespeople of Kar-Afarin Insurance Co. M.A. Thesis. Semnan University. (in Persian)
- White, T. (2004). *Knowledge Management in an Academic Library*. 70th IFLA General Conference and Council. Buenos Aires, Argentina. Retrived from: <http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/089e-White> (Accessed 19 june. 2018).
- Zandian F.&, Zadvali L. (2019). A Study of the impact of Knowledge Management Infrastructures and Dimensions of Improvement of Managers' Decision-making on the Knowledge management status in the Iran Public Libraries Foundation. *Research on Information Science & Public Libraries*, 25(2) :319-348.