

تبیین ضرورت مدیریت دانش در دانشگاه‌های تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران از دیدگاه

دانشجویان

عصمت مومنی^۱

طاهره اعرابی*^۲

سحر زمانی^۳

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف مقایسه‌ی به کارگیری پیاده سازی ابعاد مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاهی تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران

روش پژوهش: پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌ای استاندارد مدل هیسیک مدیریت دانش در چهار بعد است. برای توصیف و تحلیل داده‌ها از آمارهای توصیفی و استنباطی (آزمون یومن ویت-نی و آزمون تی) استفاده شده است. جامعه ی پژوهش دانشجویان عضو کتابخانه های دانشکده ای دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی بودند، که تعداد اعضای کتابخانه‌های دانشکده‌ی تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران جمعاً ۲۶۸۹۳ نفر شدند. حجم نمونه از طریق فرمول کوکران محاسبه شد که ۴۱۰ نفر به دست آمد. برای سنجش پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شده است که از پایایی قابل قبولی (۸۹٪=r) برخوردار است.

یافته ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که مولفه های خلق دانش (با میانگین ۳/۶۲)، تسهیم دانش (با میانگین ۱/۱۶) و مولفه بکارگیری دانش (با میانگین ۳/۳۶) در دانشگاه شهید بهشتی نسبت به دانشگاه تربیت مدرس در وضعیت بهتری قرار دارد. و ذخیره دانش (با میانگین ۱/۹۶) در دانشگاه تربیت مدرس نسبت به دانشگاه علوم پزشکی در وضعیت بهتری قرار دارد. نتایج حاصل از آزمون سوالات نشان داد که وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی از نظر به کارگیری ابعاد مدیریت دانش با میانگین رتبه ای ۲۱۲/۱۵ نسبت به کتابخانه‌های دانشگاه تربیت مدرس با میانگین رتبه ای ۱۴۳/۴۱ در شرایط بهتری قرار دارند.

اصالت / ارزش: نتایج این پژوهش می‌تواند اطلاعاتی را فراهم آورد که زمینه ساز برنامه ریزی بهتر مدیران جهت ارتقای سطح کتابخانه‌های دانشگاهی در پیاده سازی ابعاد مدیریت دانش و بهبود شرایط فعلی برای کاربران باشد.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، کتابخانه، دانشگاه شهید بهشتی، دانشگاه تربیت مدرس، کاربران

مقدمه

^۱ گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

^۲ گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

^۳ گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

ما در عصر دانش زندگی می کنیم دراکر^۴، ساکائیا^۵، ۱۹۹۱، دمیگ^۶، ۱۹۹۳، سنگه^۷، ۱۹۹۳) عبارت " دانش قدرت است " جای خود را در عصر دانایی محوری به " اشتراک دانش قدرت است " داده است(داونپورت^۸، ۱۹۹۸) هر سازمانی چه کوچک و چه بزرگ تا آنجایی رونق می یابد که به ماموریت های خود دست یابد. هنگامی که یک سازمان تلاش می کند که به اهداف خود دست یابد عدم ثبات و تهدیدها در محیط، دستیابی به اهداف را به تاخیر انداخته یا حتی ، فرایند آنرا تخریب می سازد. برای یک سازمان جهت زنده ماندن ، حیاتی است که بینش روشنی از سرمایه دانشی خود داشته باشد ، و اینکه چگونه این سرمایه می تواند جهت رویارویی با چالش های محیط کسب و کار به او کمک کند . به دلیل اینکه دانش قدرت است ، سرمایه های دانشی هر سازمانی موفقیت اجرایی آنرا تعیین می کند . وظیفه مدیریت دانش ، مدیریت سرمایه های دانشی هر سازمانی است . مدیریت دانش اساساً مفهوم یا اندیشه جدیدی نیست (پونلیس & فیریر - سلس^۹، ۱۹۹۸، نقل در خوانساری، ۱۳۸۴). ویگ^{۱۰} (۱۹۹۷) گزارش می کند از سال ۱۹۸۶ تا ۱۹۸۹ مطالعات متعددی در چرخه های مدیریتی ظاهر شدند که بطور آشکاری مربوط به چگونگی مدیریت دانش می شدند . اساساً مطالعات آنها در نتیجه فعالیت های جمعی و کوشش های گروهی در مورد موضوع مورد اشاره بود . هنگامی که علائق در زمینه مورد نظر رشد کرده و فن آوری های اطلاعاتی توسعه یافت ، بحث ها در این زمینه اوج گرفت (بویسوت^{۱۱}، ۱۹۹۸، گرانت^{۱۲}، ۱۹۹۷، نوناکا^{۱۳} & تاکوچی^{۱۴}، ۱۹۹۵، استوارت^{۱۵} ۱۹۹۷، تی سه^{۱۶} ۱۹۷۷، فون کروغ & راس^{۱۷} ۱۹۹۶، نقل در خوانساری، ۱۳۸۴).

امروزه سازمانها به این نتیجه رسیده اند که با پیاده سازی مدیریت دانش میتوانند از ظرفیت های فکری شان در جهت بهبود عملکرد سازمانی استفاده کنند . البته اجرای اثربخش مدیریت دانش مستلزم توجه به زیرساخت ها یا عوامل کلیدی است که نقش شتاب دهنده دارند و موجب تسهیل و توانمندی آن می گردند . بنابراین، سازمانها هنگام طراحی و اجرای مدیریت دانش بایستی از زیرساخت های مورد نیاز آن اطمینان حاصل کنند (راستوگی^{۱۸}، ۲۰۰۰، نقل در خوانساری، ۱۳۸۴).

اکثر سازمانهای دولتی به دنبال استقرار نظام مدیریت دانش درون خود هستند تا هر چه بیشتر از دانش موجود خود در سیاست گذاری سود ببرند و به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی در محیط داخلی و بین المللی دست یابند. تغییرات سریع در دنیای امروز، سازمانها را با چالشهای مختلفی روبرو کرده است. سازمانهای پیشرو به کمک ابزارهای مدیریتی و فناوریهای نوین از فرصتهای ایجاد شده در جهت

4 .Drucker

5 .Sakaeia

6 .Deming

7 . Senge

8 .Davenport

9 .Ponlise & frier and seles

10 .Wig

11 .Boisout

12 .Granet

13 .Nonaka

14 .Tachuchi

15 .Stwart

16 .Tease

17 .Fon korogh & Ras

18 .Rastogi

نیل به اهداف سازمانی بهره برداری می‌نمایند. مدیریت دانش یکی از این ابزارهاست. مدیریت دانش، فرایند ایجاد ارزش از دارایی‌های نامرئی سازمان است. این دارایی ناملموس، یا دانش به عنوان یک عامل اساسی W منبع حیاتی سازمانها محسوب میشود و مزایای رقابتی آینده به شکل توانایی سازمانها در مدیریت دانش جلوه گر می‌شود و سرمایه‌های فیزیکی و مالی، جای خود را به سرمایه‌های فکری و ذهنی می‌دهند. امروزه سازمانها به این نتیجه رسیده‌اند که با پیاده سازی مدیریت دانش میتوانند از ظرفیتهای فکری شان در جهت بهبود عملکرد سازمانی استفاده کنند. البته اجرای اثربخش مدیریت دانش مستلزم توجه به زیرساخت‌ها یا عوامل کلیدی است که نقش شتاب دهنده دارند و موجب تسهیل و توانمندی آن می‌گردند. بنابراین، سازمانها هنگام طراحی و اجرای مدیریت دانش بایستی از زیرساختهای موردنیاز آن اطمینان حاصل کنند (راستوگی^{۱۹}، ۲۰۰۰). این زیرساختها، عوامل توانمند ساز، تسهیل کننده و فعالیتهایی هستند که در پیاده سازی مدیریت دانش حیاتی تلقی می‌شوند. تحقیقات انجام شده در این زمینه نشان میدهد اولین موج تلاشهای مدیریت دانش بر پایه گذاری فناوری اطلاعات به عنوان زیرساخت فنی متمرکز بوده است (ژنگ^{۲۰}، ۲۰۰۵). و حمایت فناوری اطلاعات، پیش نیاز توفیق طرح دانشی در سازمان است (کیم^{۲۱}، ۲۰۰۱). فقدان چنین زیرساختی باعث، از بین رفتن بخش عظیمی از اطلاعات و دانشی خواهد شد که میتواند از این طریق کدگذاری شود. دیدگاه مبتنی بر فناوری اطلاعات بر این فرض استوار است که دانش مجموعه ای از داده های قابل کدگذاری است، ولیکن در این دیدگاه، ارزش ها و باورهای انسانی، که یکی از عناصر تشکیل دهنده دانش است، نادیده گرفته می‌شود. این مسئله باعث شد که محققان به زیرساختهای اجتماعی مؤثر بر پیاده سازی مدیریت دانش توجه نمایند. در این دیدگاه (زیرساخت اجتماعی) دانش از طریق عوامل اجتماعی و انسان شکل میگیرند. این عوامل شامل فرهنگ، ساختار سازمانی و انگیزش نیروی انسانی است. با پیشرفت سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات، دانشگاهها نیز به طور فزایندهای تحت تأثیر این فناوریها و کاربردهای آن قرار گرفته‌اند و با بهره گیری از آن به دنبال فرصتهایی برای ارائه خدمات باکیفیت بالاتر میباشند. همانطور که بخش خدمات به سمت دوره خدمات الکترونیک حرکت میکند، دانشگاه‌ها با بهره گیری از ابتکارات مدیریت دانش به سازمانهای مبتنی بر دانش تبدیل میشوند و موفقیت دانشگاهها تا حد زیادی بستگی به آن دارد. مدیریت سازمان‌ها باید با تکیه بر دانش برتر امکان اتخاذ تصمیمات معقول تر در موضوعات مهم و بهبود عملکردهای مبتنی بر دانش را پیدا کنند. از این رو مدیریت دانش مقوله‌ای مهمتر از خود دانش محسوب می‌شود و سازمان‌ها در پی استقرار آن می‌باشند تا چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی را به دانش و مهارتهای فردی و گروهی، تبیین و روشن نماید (پروبیست^{۲۲}، ۲۰۰۰). بنابراین در هزاره سوم اجرای مدیریت دانش ضروری است که مؤسسات و سازمانها و دیگر نهادها با برنامه ریزی برای اجرای آن اقدام کنند (چاندرا^{۲۳}، ۲۰۰۸)، در رابطه با فرهنگ سازمانی به عنوان یک زیرساخت اجتماعی. داونپورت و همکاران^{۲۴} (۱۹۹۸) معتقدند سازمان بایستی از هم راستایی پیاده سازی مدیریت دانش و فرهنگ

¹⁹ .Rastogi

²⁰ .Zheng

²¹ . Kim

²² .Probest

²³ .Chandara

²⁴ .Davenport et al

سازمانی اطمینان حاصل نماید. همچنین گلد و همکاران^{۲۵} (۲۰۰۱) بیان میکنند که پیاده سازی مدیریت دانش در صورتی اثربخش است که فرهنگ سازمانی آن را تقویت نماید و چنین فرهنگی بایستی اعتماد، همکاری و یادگیری را در بین کارکنان سازمان تشویق نماید. امروزه برنامه ریزی استراتژیک سازمانها شامل حرکت به سمت حوزه های جدید کسب و کار، بازار، فناوری و خدمات است و نیازمند مهارتهای نوین کارکنان است. هرچه کارمندان سر یعتر به مهارتها و شایستگی های مورد نیاز برسند شانس بهتری برای سازمان در رسیدن به اهداف استراتژیک وجود دارد. بنابراین توانایی جمعی سازمان در جذب، طبقه بندی و یادگیری از اطلاعات و تبدیل آن به سرمایه دانشی عامل مهمی در حفظ مزیت رقابتی پایدار است (لی^{۲۶}، ۲۰۰۱). اگرچه موارد موفق بیشمار در اجرای مدیریت دانش وجود دارد، متأسفانه بسیاری از طرحها در اجرا با مشکلاتی مواجه میشوند (بونگ^{۲۷}، ۲۰۰۴).

حق و همکاران (۱۳۹۳) در مطالعه خود به رتبه بندی عوامل موثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکتهای دانش بنیان مطالعه موردی شرکتهای دانش بنیان مستقر در شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان پرداخته اند. در این تحقیق با مطالعه مقالات مختلف ۹۳ عامل فرعی در قالب ۱ عامل اصلی رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع و نیروی انسانی، فناوری اطلاعات، ارزیابی و اندازه گیری عملکرد، راهبردها، فرایندها و فعالیتهای که همان عوامل موثر در اجرای موفق مدیریت دانش در شرکتهای دانش بنیان می باشند شناسایی شده است و توسط مدیران شرکتهای مختلف دانش بنیان مستقر در شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان رتبه بندی شده اند. براین اساس اولویت عوامل اصلی در اجرای موفق مدیریت دانش به صورت منابع و نیروی انسانی، رهبری، راهبردها، فرهنگ سازمانی، فرایندها و فعالیتهای فناوری اطلاعات و ارزیابی و اندازه گیری عملکرد تعیین شده است. از بین عوامل فرعی موثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش به ترتیب استخدام کارکنان واجد شرایط، برخورداری از یک چشم انداز مشترک، ایجاد فضا و زمان مناسب برای بارش افکار و برخورداری از اهداف بلندمدت و کوتاه مدت شفاف برای مدیریت دانش بالاترین اهمیت را در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکتهای دانش بنیان کسب کرده اند (حق و راستی برزکی، مهدوی، ۱۳۹۳).

(انصاری و همکاران، ۱۳۹۲)، مقاله های را با عنوان ارائه مدل مفهومی تاثیر موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش بر کسب مزیت رقابتی در شرکتهای کوچک و متوسط SMES انجام داده اند. پژوهش حاضر از نظر گردآوری اطلاعات، توصیفی همبستگی بوده، براساس هدف- کاربردی است. یافته های پژوهش، نتیجه مطالعه میدانی درباره ی خبرگان مدیریت دانش در شرکتهای کوچک و متوسط است. ابزار جمع آوری اطلاعات در این مطالعه پرسشنامه بوده است که دادههای آن، به کمک روش حداقل مربعات جزئی و آنالیز مسیر تحلیل شده است. یافته های پژوهش نشان میدهد، فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات بیشترین تاثیر را بر موفقیت مدیریت دانش دارد و ساختار سازمانی نیز کمترین تاثیر را دارد که این میتواند از عدم وجود ساختار سازمانی منسجم در شرکتهای متوسط و کوچک در ایران ناشی شود.

قلی پور گلوچه و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود به بررسی تأثیر مدیریت دانش سازمانی بر بهبود نظام ارزیابی عملکرد از دیدگاه کارکنان دانشی مدیران و کارشناسان شرکت ملی صنایع پتروشیمی NPC پرداختند. چکیده مقاله آنها مبتنی است بر

²⁵ . Gold et al

²⁶ .Lee

²⁷ .Bong

اینکه امروزه مدیریت دانش سازمانی و فرایندهای آن را به مثابه یک راهبرد استراتژیک به منظور کسب مزیت‌های رقابتی و حفظ بقا و بهبود عملکرد فردی و سازمانی و بطور کلی تبدیل شدن به یک سازمان یادگیرنده در محیط‌های پویا و به شدت تغییر پذیر میدانند و سازمانها در تلاش هستند که نظام ارزیابی عملکرد خود را با مدیریت دانش سازمانی هماهنگ نموده و نظام ارزیابی عملکرد مبتنی بر دانش سازمانی را طراحی و پیاده سازی نمایند از این رو هدف از این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت دانش سازمانی بر بهبود نظام ارزیابی عملکرد و چگونگی هماهنگی میان آنهاست بدین منظور تاثیر پنج مولفه اصلی مدیریت دانش سازمانی شامل کسب دانش، ثبت دانش، انتقال دانش، خلق دانش و کاربرد دانش بر بهبود نظام ارزیابی عملکرد مورد مطالعه و بررسی شده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-

پیمایشی می باشد.

خوانساری و همکاران (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان بررسی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه های تخصصی امور برق وزارت نیرو و ارائه ی الگوی پیشنهادی^{۲۸} این مطالعه با هدف بررسی وضعیت بکارگیری مدیریت دانش در کتابخانه های تخصصی امور برق انجام گرفته و بدنبال یافتن الگویی پیشنهادی برای اجرای مدیریت دانش در کتابخانه های تخصصی. روش پژوهش به صورت پیمایشی بوده و برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه و مصاحبه استفاده شده است. نمونه گیری شامل ۱۹۵ نفر مسئولین کتابخانه ها و مدیران بلافاصل آنها است. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه نیز علاوه بر پرسشنامه استفاده شده است. نتایج حاصل شده از این بررسی، مؤلفه های وضعیت گردآوری منابع و مهم ترین ضرورت ها در بکارگیری مدیریت دانش بطور کلی در چهار حوزه مورد بررسی توسط کتابداران و مسئولین بلافاصل بهتر از متوسط ارزیابی شده است. اما وضعیت سازماندهی منابع دانش؛ اشاعه دانش؛ نیروی انسانی در حد ناچیز و پایین تر از متوسط ارزیابی شده است نمونه مورد مطالعه وضع موجود را مناسب نمی بینند. از طرفی نمونه مورد مطالعه از کتابداران و مسئولین، اجرای مدیریت دانش در حوزه های امور برق در حد ناچیز ارزیابی نموده و مسائل و مشکلات پیرامون آنرا زیاد می دانند.

عزیزی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان بررسی و مقایسه ی ابعاد مدیریت دانش بین سازمان های دولتی و خصوصی در این پژوهش از روش مطالعه ی پیمایشی و ابزار پرسش نامه برای شناسایی این تفاوت ها در بانک ها استفاده شده است. مطالعه ها نشان داد که از پنج بعد شناسای شده، تنها در دو بعد فناوری اطلاعات و فرآیند های مدیریت دانش تفاوت معناداری بین بانک های دولتی و خصوصی وجود دارد.

چانگ و همکارانش^{۲۸} (۲۰۱۲) در تحقیق خود با عنوان "عوامل موثر بر پیاده سازی موفق مدیریت دانش" دیدگاه پرازش بعنوان یک آرایش فضایی کلنگر ۲ را به منظور تشریح چگونگی استفاده مناسب از فرآیندهای مدیریت دانش و قابلیت های سیستم مدیریت دانش در انجام وظایف توسط تولیدکنندگان محصولات هوافضایی توسعه دادند. در واقع هدف مطالعه ایشان توسعه چهار پروتابل از فرآیندهای مدیریت دانش (اجتماعی سازی، برونی کردن، ترکیب و درونی کردن) و قابلیت های سیستم مدیریت دانش شامل قابلیت کدینگ و قابلیت شبکه برای واحدهای تابعه سازمانی در حوزه وظایف کاری آنها می باشد. شرایط توصیف شده که در یک

مدل ساختاری نمایش داده شده بود، مورد پردازش قرار گرفته و مبرهن شد که توسعه مناسب قابلیت ها می تواند منجر به موفقیت مدیریت دانش بشود.

مرآت و بو^{۲۹} (۲۰۱۳) در تحقیق خود با عنوان "تحلیل استراتژیک شرکتهای دانش بنیان" ارتباط میان سبکهای رهبری و مدیریت دانش را مورد بررسی قرار داده و چند نوع الگوی ارتباطی و اثربخشی در این زمینه توسعه دادند. در واقع خروجی اصلی کار ایشان اثبات تاثیر حمایتهای رهبران بر موفقیت مدیریت دانش بوده است.

سیمایل^{۳۰} و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان "چالش های استفاده از داده کاوی در مدیریت دانش نسبت در سازمان" با هدف بررسی چالش ها و محدودیت های داده کاوی با استفاده از نرم افزارهای موجود در مدیریت دانش سازمان ها توسط افراد و کارکنان سازمان ها پرداختند.

هالیل^{۳۱} و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان "ارتباط بین مدیریت دانش فرایند و عملکرد: نقش حیاتی استفاده از دانش در سازمان ها" این مطالعه به بررسی رابطه بین فرآیندهای مدیریت دانش و تاثیر آن بر عملکرد مدیریت دانش با استفاده مدل ساختاری مدیریت دانش فرآیندهای نمایش رابطه علم، دانش، دانش ذخیره سازی و بهره برداری و تاثیر آن در عملکرد سازمانی پیشنهاد شده است. مدل تست شده با استفاده از اطلاعات جمع آوری شده از افراد ۱۰۶۸ کار در سازمان های خدمات بر اساس درجه اول در ترکیه، به روش تقسیم نمونه است. اعتبار مدل اندازه گیری و نتایج نشان می دهد که بهره برداری واسطه ارتباط بین بقیه فرایند مدیریت دانش به طور مستقیم بر عملکرد مدیریت دانش سازمانی تاثیر دارد.

روش شناسی پژوهش

این تحقیق از بعد هدف کاربردی است و از نظر گردآوری داده ها، پیمایشی است. در این پژوهش، ابتدا از روش دلفی برای اخذ نظرات خبرگان و متخصصین در خصوص الگو استفاده شد. پس از شکل گیری الگوی اولیه، پژوهشگر باید الگوی خود را در قالب پرسشنامه ای مطرح سازد (طیبی و همکاران، ۲۰۰۹). جامعه پژوهش شامل کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهر کرمانشاه است. که در مجموع ۷۵ نفر است، حجم نمونه با استفاده از جدول نمونه گیری مورگان ۶۳ نفر تعیین شد. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش رحیمی و همکاران (۲۰۱۱) است. پرسشنامه ی مدیریت دانش توسط رحیمی و همکاران در سال ۲۰۱۱ طراحی و دارای چهار مولفه درونی سازی، بیرونی سازی، ترکیب و اجتماعی سازی می باشد که در قالب ۲۶ سوال به صورت مقیاس ۵ ارزشی لیکرت درجه بندی و اندازه گیری شده است. ضریب پایایی پرسشنامه مدیریت دانش در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه ۰/۹۳ صدم شده است، همچنین برای تجزیه و تحلیل داده های پژوهش از آمار توصیفی (فراوانی و درصد) و آمار استنباطی (آزمون یومن ویت نی) و ابزار آماری spss24 استفاده شد.

به این ترتیب فرضیات اصلی تحقیق عبارتند از:

²⁹ .AnooshiravanMerat and Damien Bo

³⁰ .Syamil

³¹ .Halil

۱- بین بکار گیری مولفه ی خلق دانش در کتابخانه های دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

۲- بین بکار گیری مولفه ی تسهیم دانش در کتابخانه های دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

۳- بین بکار گیری مولفه ی ذخیره دانش در کتابخانه های دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

۴- بین بکار گیری مولفه ی بکارگیری دانش در کتابخانه های دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

۵- بین بکار گیری ابعاد مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران تفاوت معناداری وجود دارد.
ادبیات تحقیق
تعریف مدیریت دانش

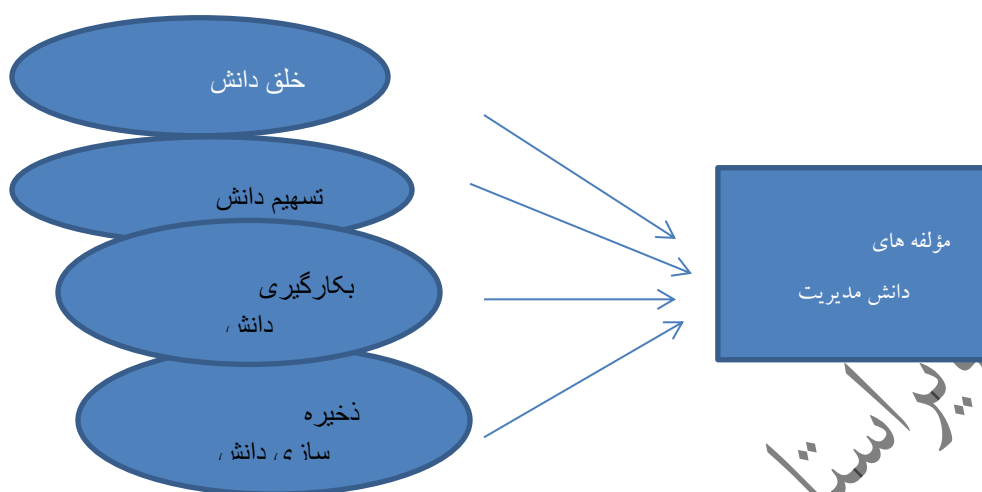
بیش از ده سال از عمر ابداع مفهوم کلی مدیریت دانش میگذرد و در این مدت، تعاریف گوناگونی در این خصوص ارائه گردیده که هریک ابعادی از این موضوع را نمایش میدهند در ذیل به بیان مهمترین این تعاریف میپردازیم:

➤ مدیریت دانش، فرایند نظاممند منسجمی است که ترکیب مناسبی از فناوریهای اطلاعاتی و تعامل انسانی را به کار میگیرد تا سرمایه های اطلاعاتی سازمان را شناسایی، مدیریت و تسهیم کند. این دارایی ها شامل پایگاه های اطلاعاتی، اسناد، سیاستها و رویه ها می شود. علاوه بر این هم دانش آشکار و هم دانش ضمنی کارکنان را در بر میگیرد و از روشهای متنوع و گسترده برای تصرف، ذخیره سازی و تسهیم دانش در داخل یک سازمان استفاده میکند (حققی، راستی برزکی، مهدوی، ۱۳۹۳).

➤ مدیریت دانش، دانستن ارزش دانش، فهم اطلاعات سازمان، استفاده از سیستمهای فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور حفظ، استفاده و کاربرد دوباره دانش میباشد (Wiig, K. and chairman, 1997).
➤ مدیریت دانش شامل فرایند ترکیب بهینه دانش و اطلاعات در سازمان و ایجاد محیطی مناسب به منظور تولید، اشتراک و بکارگیری دانش و تربیت نیروهای انسانی خلاق و نوآور است
(Oliver, S. Kandadi, K, 2006).

➤ مدیریت دانش، فرایند کشف، کسب، توسعه و ایجاد، نگهداری، ارزیابی و بکارگیری دانش مناسب در زمان مناسب توسط فرد مناسب در سازمان است که از طریق ایجاد پیوند میان منابع انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد ساختاری مناسب برای دستیابی به اهداف سازمانی صورت میپذیرد. (Cambridge Dictionary, 2011).
الگوی مفهومی تحقیق

چارچوب نظری یا مدل مفهومی این تحقیق دارای متغیرهای خلق دانش، تسهیم دانش، بکارگیری دانش و ذخیره سازی دانش به عنوان زیرساختهای اجتماعی و فنی. مدل مفهومی تحقیق براساس مطالعات انجام شده قبلی (از جمله مطالعه هیسیک^{۳۲} و همکاران) و روش دلفی (نظرسنجی از اعضای هیات علمی) به صورت زیر ترسیم میشود.



نمودار 1. مدل مفهومی پژوهش

هر کدام از عوامل فوق توسط چندین شاخص اندازه گیری میشوند. این شاخصها با مرور گسترده از منابع مختلف جمع آوری شده اند. گویه ها (پایه سازی مدیریت دانش)، خلق دانش، تسهیم دانش، بکارگیری دانش و ذخیره سازی دانش بودند.

روش پژوهش

این تحقیق از بعد هدف کاربردی است و از نظر گردآوری داده ها، پیمایشی است. در این پژوهش، ابتدا از روش دلفی برای اخذ نظرات خبرگان و متخصصین در خصوص الگو استفاده شد. پس از شکل گیری الگوی اولیه، پژوهشگر باید الگوی خود را در قالب پرسشنامه ای مطرح سازد (طبیعی و همکاران، ۲۰۰۹). در این تحقیق، در پایان نامه صالحی (۱۳۹۱) جهت روایی صوری پرسشنامه و صحت و سقم سئوالات، پرسشنامه در بین تعدادی از اساتید توزیع شد و پس از اطمینان از نتایج بدست آمده، پرسشنامه در نمونه آماری توزیع شد. همچنین پایائی پرسشنامه یا قابلیت اعتماد آن با استفاده از روش اندازه گیری آلفای کرونباخ محاسبه شد. معمولاً دامنه ضریب اعتماد آلفای کرونباخ از (صفر به معنای عدم پایداری، تا مثبت یک به معنای پایائی کامل) قرار میگیرد و هر چه مقدار بدست آمده به عدد مثبت یک نزدیکتر باشد قابلیت اعتماد پرسشنامه بیشتر میشود. آلفای کرونباخ برای پرسشنامه مدیریت دانش در جدول زیر ارائه شده است: برای تجزیه و تحلیل داده های این تحقیق نیز از روش (SPSS) استفاده شده است.

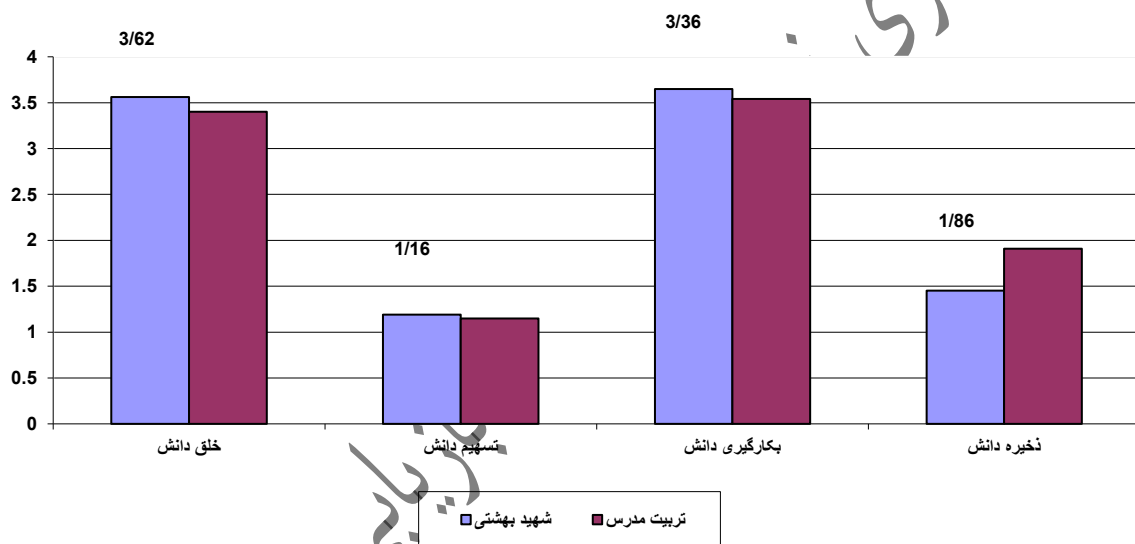
مقدار آلفای کرونباخ در پرسشنامه مدیریت دانش

ابعاد مدیریت دانش	مقدار آلفای کرونباخ
خلق دانش	۸۱٪
بکارگیری دانش	۷۵٪

تسهیم دانش	٪۶۹
ذخیره سازی دانش	٪۷۰

یافته‌های پژوهش

نخست، یافته‌های جمعیت‌شناسی ارائه می‌شود. از میان کل نمونه‌ی انتخابی ۲۱۰ نفر (٪۵۶/۱) از دانشگاه تربیت مدرس و ۱۶۴ نفر (٪۴۳/۹) از دانشگاه شهید بهشتی هستند، از میان ۲۱۰ نفر که به‌عنوان نمونه از دانشگاه تربیت مدرس انتخاب شده‌اند، ۱۱۰ نفر (٪۵۲/۴) مرد و ۱۰۰ نفر (٪۴۷/۶) زن هستند و از میان ۱۶۴ نفر که به‌عنوان نمونه از دانشگاه شهید بهشتی انتخاب شده‌اند، ۸۵ نفر (٪۵۱/۸) مرد و ۷۹ نفر (٪۴۷/۲) زن هستند، همچنین، ۱۴۸ نفر (٪۵۱/۸) از کل نمونه دانشگاه تربیت مدرس مقطع کارشناسی و ۶۷ نفر (٪۴۰/۹) از کل نمونه‌ی دانشگاه شهید بهشتی مقطع دکتری هستند.



نمودار ۲. مقایسه‌ی میانگین رتبه‌ای ابعاد مدیریت دانش در دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران

با توجه به نمودار ۲ و مقایسه‌ی میانگین‌های رتبه‌ای مؤلفه‌های تسهیم دانش در دو دانشگاه، مؤلفه‌ی خلق دانش با میانگین ۳/۶۲ دانشگاه شهید بهشتی در شرایط مطلوب‌تری نسبت به دانشگاه تربیت مدرس قرار دارد، مؤلفه‌ی تسهیم دانش تقریباً با اختلاف جزئی در هر دو دانشگاه یکسان است و در شرایط نامطلوبی قرار دارد و مؤلفه‌ی بکارگیری با میانگین ۳/۳۶ در دانشگاه شهید بهشتی و مؤلفه‌ی ذخیره دانش با میانگین ۱/۹۶ در دانشگاه تربیت مدرس در وضعیت مطلوب‌تری به سر می‌برند. در ادامه، هر یک فرضیه‌های پژوهش تحلیل و نتایج در قالب جدول‌ها ارائه می‌شود.

آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی

بین میزان به کارگیری ابعاد مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاهی ، در میان اعضای کتابخانه های دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تفاوت وجود دارد.

جدول ۴-۲۱. آزمون یو من -وایت نی برای مقایسه ابعاد مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی و تربیت

مدرس تهران

مؤلفه	دانشگاه	تعداد	رتبه میانگین ها	نمره آزمون یو من-وایت نی	نمره آزمون ویلکاکسون	نمره آزمون Z	سطح معناداری
ابعاد مدیریت دانش	تربیت مدرس	۲۱۰	۱۸۰/۲۱	۱۳۶۷۰/۰	۳۵۶۱۵/۰	-۳/۳۵۶	۰/۰۰۱
	شهید بهشتی	۲۰۰	۲۱۸/۱۵				

با توجه به نتایج جدول ۴-۲۱ با سطح معناداری ($\text{sig}=0.001$) در مقایسه ی با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد، از این رو در دو کتابخانه ی دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی میزان به کارگیری ابعاد مدیریت دانش تفاوت معناداری دارند. به این صورت که میانگین رتبه ی ابعاد مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاه تربیت مدرس (۱۸۰/۲۱) کمتر از کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی (۲۱۸/۱۵) می باشد. کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی در به کارگیری ابعاد مدیریت دانش نسبت به کتابخانه های دانشگاه تربیت مدرس در سطح بالاتری قرار دارند و دارای عملکرد بهتری می باشند.

آزمون فرضیه اول

بین بکار گیری مؤلفه ی خلق دانش در کتابخانه های دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

آزمون تفاوت میانگین دو گروهی مقایسه ی میانگین خلق دانش در کتابخانه های دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی

مؤلفه	دانشگاه	تعداد	میانگین	آزمون لون برابر ی واریانس ها	آزمون تفاوت میانگین	سطح معناداری	تفاوت

خلق دانش	رازی	۲۱۰	۳۲/۱۰۴۸	نمره F	سطح معناداری	آزمون T	درجه آزادی	
	علوم پزشکی	۲۰۰	۳۳/۲۲۵۶	۱۳/۶۰۹	۰/۰۰۰	۱/۳۵۹	۳۷۲	۰/۱۷۵
						- ۱/۳۳۶ -	۳۲۴/۴۴۰	۰/۱۸۲
								-۱/۱۲۰۸۵ -۱/۱۲۰۸۵

نتایج جدول ۴-۱۶ نشان دهنده‌ی این است که آزمون لون با سطح معناداری ($\text{sig}=0/000$) و مقایسه‌ی آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد، کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین واریانس‌های دو گروه دانشگاه رازی و علوم پزشکی در ارزش‌های مورد انتظار مشتری با هم برابر نیستند. با توجه به نمره ($t=-1/359$) و ($\text{sig}=0/175$) مقایسه‌ی آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد بزرگ‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، به این معنی که نمره‌ی میانگین دانشگاه رازی ۳۲/۱۰۴۸ و دانشگاه علوم پزشکی ۳۳/۲۲۵۶ به طور معناداری متفاوت نیست و تفاوت معناداری بین دو گروه وجود ندارد.

آزمون فرضیه دوم

بین بکارگیری مولفه‌ی تسهیم دانش در کتابخانه‌های دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

برای بررسی این سوال با توجه به اینکه تفاوت را در دو گروه می‌سنجیم و با توجه به نرمال نبودن توزیع از آزمون ناپارامتریک یومن-وایت نی استفاده شده است.

جدول ۷: آزمون یومن-وایت نی برای مقایسه‌ی دو کتابخانه‌ی دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی

تسهیم دانش	دانشگاه	تعداد	میانگین رتبه	نمره آزمون یو من-وایت نی	نمره آزمون ویلکاکسون	نمره Z	سطح معناداری
	تربیت مدرس	۲۱۰	۱۷۶/۲۲	۱۶۹۷۵/۰	۳۸۹۲۰/۰	-۰/۱۵۸	۰/۸۷۴
	شهید بهشتی	۲۰۰	۱۷۷/۹۹				
	جمع	۴۱۰					

با توجه به یافته‌های جداول ۴-۱۷ مقدار آماری ($\text{sig}=0/874$) و مقایسه‌ی آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد، بزرگ‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، تفاوت معناداری بین دو گروه دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران در متغیر هزینه‌ی مشتری وجود ندارد.

آزمون فرضیه سوم

بین بکارگیری مؤلفه‌ی ذخیره دانش در کتابخانه‌های دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران تفاوت معناداری وجود دارد.
جدول ۹: نتایج آزمون یومن-وایت نی برای مقایسه‌ی دو گروه دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران

مؤلفه	دانشگاه	تعداد	رتبه‌ی میانگین‌ها	نمره آزمون یو من-وایت نی	نمره آزمون ویلکاکسون	نمره آزمون Z	سطح معناداری
بکارگیری دانش	تربیت مدرس	۲۱۰	۱۶۴/۴۵	۱۲۳۸۰/۰	۳۴۵۳۵/۰	-۴/۶۷۰	۰/۰۰۰
	شهید بهشتی	۲۰۰	۲۷۱/۰۱				
	جمع	۴۱۰					

با توجه به جدول ۴-۱۹ نمره‌ی ($\text{sig}=0/000$) مقایسه‌ی آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد؛ بنابراین بین دو گروه دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران در مؤلفه‌ی بکارگیری دانش تفاوت معناداری وجود دارد، تفاوت بین دو گروه به این صورت است که میانگین رتبه‌ی بکارگیری دانش در دانشگاه رازی با میانگین (۱۶۴/۴۵) کمتر از بکارگیری دانش در دانشگاه شهید بهشتی با میانگین (۲۷۱/۰۱) است. کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در سطح بالاتری نسبت به کتابخانه‌های دانشگاه تربیت مدرس قرار دارند.

آزمون فرضیه چهارم

بین بکارگیری مؤلفه‌ی بکارگیری دانش در کتابخانه‌های دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی تهران تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۱۱: جدول نتایج آزمون یومن-وایت نی برای مؤلفه بکارگیری در دو کتابخانه‌ی دانشگاه تربیت مدرس و شهید بهشتی

مؤلفه	دانشگاه	تعداد	رتبه میانگین‌ها	نمره آزمون یو من-وایت نی	نمره آزمون ویلکاکسون	نمره آزمون Z	سطح معناداری
بکارگیر	تربیت مدرس	۲۱۰	۱۷۱/۴۰	۱۱۷۴۰/۰	۳۳۸۹۵/۰	-۵/۲۹۸	۰/۰۰۰

ی دانش	شهید بهشتی	۲۰۰	۲۳۰/۴۱			
-----------	------------	-----	--------	--	--	--

با توجه به نتایج جدول ۴- ۲۰ سطح معناداری ($\text{sig}=0/000$) و مقایسه‌ی آن با میزان خطای مجاز ۰/۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، این دو گروه در متغیر بکارگیری دانش باهم تفاوت معناداری دارند. میانگین رتبه‌ی بکارگیری دانش در دانشگاه تربیت مدرس (۱۷۱/۴۰) کمتر از دانشگاه شهید بهشتی (۲۳۰/۴۱) می‌باشد.

بحث و نتیجه گیری

نتیجه گیری و بحث

بدون تردید دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی و پژوهشی به عنوان سازمانهای دانشگر باید در طراحی و استقرار سیستم مناسب مدیریت دانش، در نقش سازمانهای پیشرو ظاهر شوند؛ این امر مستلزم شناسایی عوامل کلیدی موفقیت و اقدام عملی بر مبنای این عوامل تاثیرگذار در مراحل مختلف طراحی و استقرار سیستم مدیریت دانش است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در بع کارگیری ابعاد مدیریت دانش نسبت به دانشگاه تربیت مدرس در سطح بهتری قرار دارند. اما کتابخانه‌های هر دو دانشگاه برای موفقیت در پیاده‌سازی مدیریت دانش باید به ابعاد (تسهیم دانش، خلق دانش، بکارگیری دانش و ذخیره سازی دانش) توجه نمود و ساعی کرد که با شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان درهریک از این ابعاد با استفاده از شاخصهای معرفی شده برای هر بعد سازمان را برای پیاده سازی مدیریت دانش آماده نمود نتایج فوق با نتایج پژوهش‌های عزیزی و همکاران (۱۳۸۹) که در بررسی خود نشان دادند دو بعد فناوری اطلاعات و فرایندها مدیریت دانش در بانک‌های خصوصی و دولتی متفاوت است هم می‌باشد و با پژوهش‌های خوانساری و همکاران (۱۳۸۹) که نشان دادند کاربرد مدیریت دانش در حد متوسطی می‌باشد هم سو می‌باشد.

پیشنهادهای کاربردی

با توجه به اهداف پژوهش و نتایج به‌دست آمده، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود.

۱. وضعیت مدیریت دانش کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی با توجه به یافته‌های سؤال اول در شرایط مطلوبی نمی‌باشد و در حد نسبتاً ضعیف است، بنابراین به مدیران کتابخانه‌ها توصیه می‌شود با توجه به شرایط فعلی کتابخانه‌ها، هوشمندانه عمل کنند و نسبت به اجرای مدیریت دانش تفکر کنند. همچنین در جلسات عمومی به تشریح مدیریت دانش پرداخته و از کارشناسان برای همکاری در این امر دعوت به عمل آید.
۲. مطابق با یافته‌های سؤال دوم وضعیت مدیریت دانش کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های غیر دولتی شهر کرمانشاه در شرایط مطلوبی نمی‌باشد و در حد نسبتاً ضعیف است، با توجه به مزایای مدیریت و نقش آن در ایجاد ارزش برای کتابخانه، به مدیران کتابخانه‌ها توصیه می‌شود به تعیین نیازهای آموزشی جهت افزایش میزان مدیریت دانش کتابداران بپردازند.
۳. با توجه به اینکه بکارگیری مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی و غیر دولتی شهر کرمانشاه باهم تفاوت معناداری دارد و در کتابخانه‌های دانشگاه‌های غیر دولتی بکارگیری ابعاد مدیریت دانش در سطح پایین تری نسبت به

کتابخانه های دانشگاه های دولتی شهر کرمانشاه قرار دارد، به مدیران کتابخانه های دانشگاه های غیر دولتی توصیه می- شود تا ضمن تقویت این رویکرد، شرایط لازم برای بکارگیری آن در فرایند مدیریت کتابخانه ها مهیا کنند.

۴. چهار مرحله مدیریت دانش طوری طراحی شده که به استخراج و تولید دانش ارزشمند می انجامد، بنابراین این رویکرد قابلیت به کارگیری در روند پژوهش های علمی را دارا می باشد. به همین دلیل به مدیران کتابخانه ها توصیه می شود تا با برگزاری کارگاه های آموزشی این مهارت را به کارکنان انتقال دهند.

۵. فرایند مدیریت دانش می تواند در سایر شاخه های علوم هم بکار گرفته شود و فقط مختص کتابداری نیست، بنابراین با توجه به نقش مدیریت دانش در تولید دانش، این رویکرد به تدریج می تواند برای کتابخانه ها مزیت رقابتی ایجاد کند، به این صورت که با تقویت و آموزش مدیریت دانش در بین کتابداران، مدیران کتابخانه ها می توانند پایگاه های تخصصی و منحصر به فردی از دانش را ایجاد کنند. پایگاه هایی با داشتن دانش جدید و معتبر که از ارزش بالایی برخوردار هستند. پیشنهادهایی برای پژوهش های آینده

۱. بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد کتابخانه ها در آینده مورد بررسی قرار گیرد.

۲. تعیین ساز و کارهای لازم جهت بکارگیری مدیریت دانش در کتابخانه ها مورد بررسی قرار گیرد.

۳. عوامل موثر بر پایین بودن میزان مدیریت دانش در کتابخانه ها مورد بررسی قرار گیرد.

منابع

۱. انصاری منوچهر، رحمانی یوشانلوئی حسین، رحمانی کمال الدین، پاسبانی محمد و عسگری محمدعلی، (۱۳۹۲). ارائه مدل مفهومی تاثیر موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش بر کسب مزیت رقابتی در شرکتهای کوچک و متوسط SME ، مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۹۲.

۲. حقی محبوبه، راستی برزکی مرتضی، مهدوی حمید، (۱۳۹۳) رتبه بندی عوامل موثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکتهای دانش بنیان (مطالعه موردی :شرکتهای دانش بنیان مستقر در شهرک علمی و، تحقیقاتی اصفهان)، فصلنامه رشد فناوری، سال یازدهم، شماره. ۴۱.

۳. قلیپور گلوچه حسن، فرهنگی علی اکبر، کمالیان امین رضا، (۱۳۹۳). بررسی تاثیر مدیریت دانش سازمانی بر بهبود نظام ارزیابی عملکرد از دیدگاه کارکنان دانشی (مدیران و کارشناسان) شرکت ملی صنایع پتروشیمی ، هفتمین کنفرانس بین المللی مدیریت،

4. Cambridge Dictionary. "Knowledge" in Cambridge Advanced Learner's Dictionary & Thesaurus. Retrieved 25 April 2012 from: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/British/knowledge=knowledge,2011>.

۵. Oliver, S. Kandadi, K. R, How to develop knowledge culture in organizations? A multiple case study of large distributed organizations, Journal of Knowledge Management, Vol. 10, no. 4, pp: 6-24, 2006.

6. Wiig, K. and chairman, KM: An introduction & perspective, the journal of KM, vol1, No1, 1997.

- 7.
8. . Cambridge Dictionary. "Knowledge" in Cambridge Advanced .Learner's Dictionary &Thesaurus. Retrieved 25 April 2012 from: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/British/knowledge=knowledge>,2011.
9. Chun-Ming Chang, Meng-Hsiang Hsu and Chia-Hui Yen(2012),Factors affecting knowledge managementsuccess: the fit perspective , journal of knowledge management, vol. 16 no. 6, pp.847-861,qemerald group publishing limited, issn 1367-3270.
10. Davenport,T.H.,&Prusak,L.(2000),Working knowledge: How organizations manage that they know. New York McGraw-Hill.
11. Halil Zaim, Shahnawaz Muhammed & Merve Tarim (2019) Relationship between knowledge management processes and performance: critical role of knowledge utilization in organizations, Knowledge Management Research & Practice, 17:1, 24-38, DOI:10.1080/14778238.2018.1538669.
12. Muhammad Syamil Iman Mohd Zain and Safawi Abdul Rahman(2017). Challenges of Applying Data Mining in Knowledge Management towards Organization, 12(7),405-412.
13. Nonaka, Ikujiro & Hirotaka Takeuchi(1995) , The Knowledge-Creating Company: How Japanies Companies Creat the Dyhamics of Ihhovation, London, Oxford University Press.
14. Oliver, S. Kandadi, K. R, How to develop Knowledge culture in organizations? A multiple case study of large distributed organizations, Journal of Knowledge Management, Vol. 10, no. 4, pp: 6-24, 2006.
15. Probst Gilbert & etal, Managing Knowledge: Building Blacks for Success, p.30.
16. Wiig, K. and chairman(1997), KM: An introduction & perspective, the journal of KM, vol1, No1.