

فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات

دانشگاه شهید چمران اهواز، تابستان ۱۳۹۷

شماره پیاپی ۲۴، صص: ۳۷-۵۸

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۱۱/۱۱

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۲/۰۶

تحلیل چندسطحی تأثیر تسهیم دانش بر عملکرد خدمات با توجه به نقش تعدیل گر حافظه سازمانی (مورد مطالعه: کتابداران کتابخانه‌های شهر اهواز)

سارا محمدی^۱، هدی پورزارع^۲، جابر ظفرپور امیرآباد^۳،
مژگان‌السادات باقری^۴

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف تحلیل چندسطحی تأثیر تسهیم دانش بر عملکرد خدمات کتابداران با توجه به نقش تعدیل گر حافظه سازمانی در میان کتابداران کتابخانه‌های شهر اهواز انجام شده است. **روش:** این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی-همبستگی است که بر روی ۱۱۴ نفر از کتابداران کتابخانه‌های شهر اهواز (۱۹ کتابخانه) انجام شده است. برای گردآوری داده‌ها، از پرسش‌نامه‌های معتبر دارای روایی و پایایی استفاده گردید. **یافته‌ها:** نتایج تحلیل داده‌ها در سطح فردی (کتابداران) نشان داد که تسهیم دانش تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد خدماتی در بین کتابداران دارد. یافته‌های مدل چندسطحی نشان داد که متغیر سطح سازمانی (حافظه سازمانی) بر متغیر سطح فردی (تسهیم دانش و عملکرد خدماتی) تأثیر زمینه‌ای معناداری دارد، علاوه بر این، اثر تعدیل‌کنندگی متغیر سطح سازمانی (حافظه سازمانی) بر روابط بین متغیرهای سطح فردی (تسهیم دانش و عملکرد خدماتی) تأیید گردید. **نتیجه‌گیری:** هرچه دانش بیشتر به اشتراک گذاشته شود، عملکرد خدماتی کتابداران نیز افزایش خواهد یافت و چنانچه حافظه سازمانی مورد توجه قرار گیرد این افزایش عملکرد خدمات افزون‌تر خواهد شد. **واژگان کلیدی:** تسهیم دانش، تحلیل چندسطحی، حافظه سازمانی، عملکرد خدمات

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول) j.mohammadi@scu.ac.ir

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه شهید چمران اهواز hodapurzare@yahoo.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه شهید چمران اهواز jabber.zafarpoor@gmail.com

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه شهید چمران اهواز m_bagheri_9090@yahoo.com

مقدمه و بیان مسأله

امروزه دانش به عنوان مهم‌ترین منبع استراتژیک در سازمان‌ها شناخته شده است و مدیریت دانش برای موفقیت سازمانی عامل حیاتی است. در اقتصاد دانش محور، مدیریت دانش منبع اصلی مزیت رقابتی سازمان است. مزیت سازمانی دانش محور بر مدیریت دانش تاکید می‌کند تا کیفیت تصمیمات و استفاده مؤثر از دارایی‌های نامشهود را بالا ببرد (ایپه، ۲۰۰۳). به طوری که، دراکر^۲ (۱۹۹۳) دانش را عامل اصلی تولید در سازمان‌های امروزی می‌داند؛ بنابراین، دانش، پایه و اساس مزیت رقابتی سازمان است و مهم‌ترین محرک برای بهبود عملکرد درونی می‌باشد (کیم و لی، ۲۰۰۶).

در دو دهه‌ی گذشته توجه محققان حوزه‌ی مدیریت دانش به اثر مدیریت دانش بر مزیت رقابتی و عملکرد افزایش یافته است. توانایی ذخیره، انتقال و گسترش دانش در سازمان اثر چشمگیری بر خلق دانش و مزیت رقابتی دارد. علاوه بر این، توجه بیشتر سازمان‌ها به روش‌های افزایش سودآوری و منافعشان از طریق مدیریت دانش معطوف شده است و همچنین تأثیر ذخیره دانش بر مزیت رقابتی توجه پژوهشگران را به خود جلب نموده است که این امر منجر به اکتشافات در حوزه‌ای خاص از مدیریت دانش - حافظه سازمانی است (لای، هوآنگ، لین و کائو، ۲۰۱۱). ذخیره دانش موجود در سازمان نقش کلیدی در ایجاد حافظه سازمانی دارد. حافظه سازمانی اطلاعات ذخیره‌شده‌ای هستند که هنگام تصمیم‌گیری به سهولت بازیابی و مورد استفاده قرار می‌گیرند (کراس و بیرد، ۲۰۰۰). حافظه سازمانی مؤثر، سازمان را قادر می‌سازد تا از اشتباهات گذشته اجتناب کند و با پیوند خرد جمعی کارکنان گذشته و کنونی سازمان، امکان استفاده از بهترین فعالیت‌ها را فراهم نماید. در نتیجه حافظه سازمانی ابزار مدیریت دانش برای پشتیبانی از یادگیری سازمانی مستمر است (لای و همکاران، ۲۰۱۱).

مطالعه‌ی حاضر اثر تسهیم دانش بر عملکرد خدمات کارکنان کتابخانه‌ها را بررسی می‌کند. کتابخانه‌ها منابع فکری و انسانی، و کتابداری یک حرفه‌ی دانش‌محور است. مدیریت دانش یک مزیت مهم در این صنعت بوده و عملکرد و رشد سازمان‌های دانش‌محور نیازمند ادغام و تسهیم

-
1. Ipe
 2. Drucker
 3. Kim & Lee
 4. Lai, Huang, Lin & Kao
 5. Cross & Baird

دانش است (آمارا، لندری و دولورکس؛^۱ ۲۰۰۹). با توجه به اهمیت خدمات در کتابخانه‌ها و افزایش تقاضای کاربران برای دریافت خدمات بهتر، ارتقای سطح کیفیت خدمات، یکی از چالش‌های مهم کتابخانه‌ها به‌شمار می‌رود. مدیران کتابخانه‌ها می‌کوشند از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخ‌گویی صحیح به خواسته‌های آنان، زمینه‌ی دستیابی به تعالی کیفیت خدمات کتابخانه‌ی خود را فراهم کنند (بروکز، لینگز و بوتشن؛^۲ ۲۰۰۰).

فعالیت کتابخانه‌ها به‌عنوان دروازه‌هایی برای تعاملات اجتماعی و فکری در جوامع و سازمان می‌باشد (رابرتسن و ریس؛^۳ ۱۹۹۹). به‌هرحال این ورودی‌ها با چالش‌های بزرگی مواجه می‌شوند. به‌دلیل منابع دانشی مختلف که درون آن‌ها موجود است، همچون روزنامه‌های الکترونیک، پایگاه‌های داده‌ای آنلاین، وب‌سایت‌های حرفه‌ای و منابع دیجیتال و... مشکلات بیشتری برای کتابداران - که مسئولیت رسیدگی به مشکلات خوانندگان را دارند- ایجاد می‌کند. کتابداران در یک موقعیت سازمانی نیاز به اطلاعات و راه‌حل‌های مختلفی دارند (لیو، چانگ و هو؛^۴ ۲۰۱۰). خلق اطلاعات در اشتراک‌گذاری دانش جاسازی شده است، اشتراک‌گذاری دانش بر ایجاد اطلاعات اساسی مبتنی است (رابرت؛^۵ ۲۰۰۹). در این وضعیت، تجربه و دانش به‌طور فزاینده‌ای بین کتابداران اشتراک‌گذاری می‌شود. در دو دهه‌ی گذشته، تحقیقات، رشد قابل توجهی در توانایی ایجاد و انتقال دانش داخلی در کتابخانه کرده است (سونگ‌هی و بوریانگ؛^۶ ۲۰۰۸). یکی از دغدغه‌های اصلی اشتراک‌گذاری دانش در تحقیقات گذشته با ماهیت شبکه‌های متفاوتی به‌وسیله‌ی دانش در بخش‌های مختلف سازمان ایجاد شده و همچنین اشتراک‌گذاری دانش یکی از مهم‌ترین فرایندهای اصلی مدیریت دانش در سازمان‌ها بوده است. مفهوم به‌اشتراک‌گذاری دانش به‌طور گسترده‌ای در زمینه‌های توسعه سازمانی استفاده می‌شود، یادگیری سازمانی به‌دنبال غلبه بر مشکل عملی گرفتن یک بسته‌ی دانش از یک بخش از سازمان برای دیگر بخش‌ها می‌باشد (لیو، چانگ و هو، ۲۰۱۰). با این حال، تحقیقات چندسطحی اندکی در خصوص اثر ترکیبی تسهیم دانش در کنار حافظه سازمانی وجود دارد. چارچوب مدل بیان‌شده در این مطالعه، تنها

1 Amara, Landry & Doloreux

2 Brooks, Lings & Botschen

3 Robertson & Reese

4 Liu, Chang & Hu

5 Robert

6 Seonghee & Boryung

برای اثبات ارتباط میان حافظه سازمانی، تسهیم دانش و عملکرد خدمات به کار می‌رود. بنابراین، این پژوهش یک مدل چندسطحی نظری درباره تأثیر بر عملکرد خدمات کارکنان با دو هدف زیر طراحی شده است:

۱. بررسی ارتباط میان تسهیم دانش، حافظه سازمانی و عملکرد خدمات کارکنان از طریق تجزیه و تحلیل چندسطحی؛
۲. بررسی اینکه آیا حافظه سازمانی ارتباط بین متغیرهای سطح فردی (تسهیم دانش) و پیامدهای سطح فردی (عملکرد خدمات کارکنان) را از طریق تجزیه و تحلیل چندسطحی تعدیل می‌کند؟

عملکرد خدمات کارکنان

عملکرد تعاریف متفاوتی دارد و در هر تعریف به جنبه‌های خاصی از آن اشاره شده است. آرمسترانگ^۲ (۱۳۸۶) عملکرد را "دستیابی به اهدافی که کمیت و کیفیت آن‌ها تعیین شده است" می‌داند. دیگری عملکرد را تابع مشترک تلاش، توانایی و ادراک نقش معرفی می‌کند (ترنس، ۱۳۷۶، ص ۲۲). برامچ^۳ (۱۹۸۸) در دیدگاه جامع‌تری معتقد است عملکرد در برگزیده رفتار و نتایج است. رفتارها از عامل نشأت می‌گیرند و عملکرد را از فکر به عمل تبدیل می‌کنند. رفتارها نه تنها ابزارهایی برای رسیدن به نتایج نیستند، بلکه به نوبه‌ی خود پیامدهایی می‌باشند که محصول فعالیت‌های ذهنی و فیزیکی بوده و می‌توان آن‌ها را جدا از نتایج دانست (آرمسترانگ، ۱۳۸۶، ص ۱۲).

به‌طور کلی، عملکرد کارکنان به رفتارهایی که مربوط به اهداف سازمانی و تحت کنترل فردی هستند اشاره دارد. در زمینه خدمات، مشتریان به مهم‌ترین عامل در چگونگی عملکرد کارکنان تعریف شده‌اند؛ بنابراین، عملکرد خدمات کارکنان به عنوان رفتار کارکنان درباره‌ی خدمت و کمک به مشتریان تعریف شده است. عملکرد خدمات کارکنان از این‌رو متمایز از اثربخشی است که اشاره به نتایج عملکرد خدمات مانند حفظ و رضایت مشتری دارد (لیائو و چوانگ؛ ۲۰۰۴).

1 Performance

2 Armstrong

3 Brumbach

4 Liao & Chuang

یکی از سازمان‌های مخاطب‌محور، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی هستند که بیش‌تر به کاربران‌شان خدمات اطلاعاتی می‌دهند (فهیم‌نیا و منطق، ۱۳۹۲). از این‌رو کتابخانه ملی ابتدا باید امکانات و خدمات و توانایی‌های خود را به استفاده‌کنندگان آن کتابخانه معرفی کند و از طرف دیگر به نحو شایسته در خدمت پژوهش و پژوهشگران باشد. ارائه خدمات اطلاع‌رسانی به پژوهشگران باید به‌نحوی باشد که پژوهشگران، کتابخانه را محل مناسبی برای خود ببینند. برای نیل به این هدف کتابخانه باید با درک عمیق از نیازهای مراجعان، آن‌ها را به استفاده از کتابخانه تشویق کند (محمدزاده و بزرگی، ۱۳۹۱).

حافظه سازمانی

اصطلاح "حافظه سازمانی" اولین بار توسط هدبرگ^۱ در سال ۱۹۸۱ به‌کار رفت. حافظه سازمان، بیان‌گر ظرفیت سازمان در یادگیری از تجربیات گذشته‌ی خود است (کامه‌خوش و اسماعیلی، ۱۳۹۲).

فرهنگ لغت و بستر^۲ حافظه را قدرت یا فرایند تولید مجدد یا فراخوانی مجدد آنچه قبلاً آموخته‌شده، به‌ویژه از طریق مکانیسم‌های تداعی، تعریف کرده‌است (کراوسدل^۳؛ ۲۰۰۱). حافظه سازمانی مفهومی عام که برای توصیف، ذخیره‌سازی، شرح و به‌اشتراک‌گذاری دانش مشارکتی به‌کار می‌رود. یک سیستم حافظه سازمانی را می‌توان در دو جزء اصلی تشریح کرد. اول، کسب و نگهداری دانش و دوم، جست‌وجو و بازیابی اطلاعات. کسب دانش شامل فرایند جمع‌آوری حافظه‌هاست و همچنین کدگذاری و سازمان‌دهی آن‌ها و قرار دادن آن‌ها در انباره‌های حافظه (غلامی، ۱۳۹۴).

تسهیم دانش

تسهیم دانش^۴ مجموعه رفتارهایی است که شامل تبادل دانش و اطلاعات و کمک‌کردن به دیگران در این خصوص است. تسهیم دانش، شبیه رفتارهای شهروندی سازمانی^۵ است که به‌طور

1 Organizational Memory
2 Hedberg
3 Webster
4 Croasdell
5 Knowledge Sharing
6 Organizational Citizenship Behavior

اختیاری و داوطلبانه در سازمان‌ها انجام می‌شود. یکی از شیوه‌های اندازه‌گیری مدیریت دانش، میزان تسهیم دانش (دانش آشکار و دانش ضمنی) در سازمان‌ها است. پژوهشگران پی‌بردند که تسهیم و توزیع دانش با مدیریت دانش همبستگی مثبت دارد. تسهیم غیررسمی دانش در سازمان‌ها نیز می‌تواند مؤثر باشد (شیلیگو، ۲۰۰۷). امروزه تسهیم دانش به عنوان یکی از اجزای فرایند مدیریت دانش در بالندگی سازمان‌ها نقش تعیین‌کننده‌ای دارد (لوبک، ون‌فنا و پاول، ۲۰۱۶). تسهیم دانش هنگامی رخ می‌دهد که یک فرد مایل به کمک و یادگیری از دیگران در توسعه شایستگی‌های جدید است. سنگه^۳ (۱۹۹۸) معتقد است یادگیری به معنی درک و جذب است (نقل در: یانگ و وان، ۲۰۰۴). تسهیم دانش به‌عنوان فعالیتی نظام‌مند برای انتقال، مبادله دانش و تجربه میان اعضای یک گروه یا سازمان با یک هدف مشترک تعریف کرده‌اند (لی، ۲۰۱۱). به عبارت دیگر، تسهیم دانش به عنوان فرایند شناسایی، توزیع و بهره‌برداری از دانش موجود به منظور حل مطلوب‌تر مسائل نسبت به گذشته است (هولد، ۲۰۰۷).

محققان با ارائه‌ی مدل جامع تسهیم دانش در سطح فردی، به عاملی مهم یعنی عوامل ادراکی/ انگیزشی اشاره دارند که شامل نگرش‌ها و هنجارهای ذهنی، باورهای مربوط به مالکیت دانش؛ ادراک منافع و هزینه‌های آن، ادراک عدالت و اعتماد است (تسای و چنگ، ۲۰۱۰).

پیشینه پژوهش

مطالعات نشان داده‌اند که با وجود افزایش اهمیت دانش، فقط ۳۰ درصد از دانش موجود در سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد (لنر و مایر، ۲۰۰۰) و به‌علت عدم دسترسی به اطلاعات، اشتباهات هزینه‌بر، اما قابل پیشگیری اتفاق می‌افتد و خطر از دست‌رفتن دانش به‌ویژه هنگامی بیشتر است که افراد سازمان را ترک می‌کنند (اسپک و دهوگ، ۱۹۹۷).

1 Schilligo

2 Loebbecke, Van Fenema & Powel

3 Senge

4 Yang & Wan

5 Lee

6 Hold

7 Tsai & Cheng

8 Lehner & Maier

9 Spek & Dehoog

بررسی دیگری نشان داده است که ۷۴ درصد از پاسخ دهندگان عقیده داشتند بهترین دانش در سازمان آن‌ها غیرقابل دسترس می باشد و ۶۸ درصد فکر می کردند که اشتباهات به دفعات تکرار می شوند (علوی و لیدنر، ۲۰۰۱).

صدوقی، عبادی فرد آذر، احمدی و پیری (۱۳۹۰) مدل حافظه سازمانی فرایند محور، پیش نیاز اجرای مدیریت دانش در بخش های مدارک پزشکی را انجام دادند. کارکنان بخش مدارک پزشکی معتقد بودند در صورت وجود دانش و اطلاعات لازم عملکرد بهتری خواهند داشت. آنان وجود حافظه سازمانی را ضروری می دانستند و بروز اشتباهات، کندی کار، بی نظمی، نارضایتی و سردرگمی مشتریان را از مشکلات مربوط به جابه جایی کارکنان برشمردند. در نتیجه یک سیستم حافظه سازمانی که دانش سازمانی را به وظایف کاری مربوط نماید، از ضروریات یک بخش مدارک پزشکی است و می تواند باعث بهره وری و یادگیری سازمانی شود. در این پژوهش مجموعه مؤلفه ها و موجودیت های الزامی یک سیستم حافظه سازمانی فعالیت محور به عنوان ابزاری برای اجرای مدیریت دانش در بخش های مدارک پزشکی ارائه شده است.

علی زاده و حسن زاده (۱۳۹۲) پژوهشی پیمایشی-توصیفی با عنوان بررسی رابطه سبک مدیریت و تسهیم دانش در کتابخانه ها انجام دادند. این پژوهش بر روی نمونه ای ۲۱۹ نفره از کتابداران شاغل در کتابخانه مرکزی دانشگاه های صنعتی شریف، علوم پزشکی تهران، تربیت مدرس، دانشگاه تهران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران، کتابخانه ملی ایران و کتابخانه و مرکز اسناد سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی انجام شده بود که به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای و با استفاده از فرمول کوکران انتخاب گردیده اند. یافته ها نشان داد که میزان تسهیم دانش در بین کارکنان کتابخانه ها، در سطح نسبتاً نامطلوبی و میزان گرایش کارکنان به تسهیم دانش در حد نسبتاً مطلوبی قرار دارد و نیز بین کلیه مؤلفه های سبک مدیریت با تسهیم دانش ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

فیض، دهقانی سلطانی، فارسی زاده و غلامزاده (۱۳۹۵) پژوهشی با هدف بررسی تأثیر تسهیم دانش بر توانمندسازی روان شناختی کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی حافظه سازمانی و یادگیری مشارکتی الکترونیکی در کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد تسهیم دانش به صورت مستقیم تأثیر معناداری بر توانمندسازی روان شناختی کارکنان

دارد. این در حالی است که تأثیر تسهیم دانش بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان به صورت غیرمستقیم و از طریق دو متغیر حافظه سازمانی و یادگیری مشارکتی الکترونیک به مراتب بیشتر از تأثیر مستقیم است. نتایج هم‌چنین نشان داد که حافظه سازمانی بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان تأثیری ندارد.

جاگازز، جاگازز و دافی^۱ (۲۰۰۹) در پژوهش خود به مقایسه اولویت خدمات بین کارکنان و کاربران کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی پرداختند. در این پژوهش از مدل لیب‌کوال استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که یک تفاوت اساسی در نظرات کاربران و کارکنان وجود دارد. کارکنان کتابخانه نسبت به کاربران بعد کنترل اطلاعات را در اولویت پایین‌تری دانستند و هم‌چنین کارکنان نسبت به کاربران بعد تأثیر خدمت را در اولویت بالاتر دانستند.

سانچز، بنگوا، کافمن و ورونیتس^۲ (۲۰۱۲) پژوهشی تحت عنوان تأثیر حافظه سازمانی جدید بر مدیریت دانش چندفرهنگی انجام دادند. نگرش نسبت به تسهیم منابع با ارزش از دانش متنوع کارکنان، به عنوان پیش‌نیازی مهم برای موفقیت کسب‌وکار بین‌المللی است که فرهنگ‌های ملی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این مقاله نشان داد که ارائه ابزارهای مدیریت دانش مناسب، به‌خصوص با اشاره به جنبه‌های نرم از احساسات، باعث تقویت و حتی تغییر الگوهای سابق نهادینه‌شده رفتارها می‌شود.

چانگ و وو^۳ (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان تحلیل چندسطحی جو حمایت اجتماعی بر روی تسهیم دانش و زمینه کاری در کتابخانه‌ها پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که حمایت اجتماعی بر روی تسهیم دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد و می‌توان به بهبود و تقویت تسهیم دانش در کتابخانه‌ها از طریق شکل‌دهی به شناسایی سازمانی در کتابداران، اشاره کرد.

حسین، کنار و علی^۴ (۲۰۱۶)، نیز در پژوهشی با عنوان "اندازه‌گیری عملکرد نوآوری خدمات از طریق رفتار فرهنگ تیمی و تسهیم دانش در خدمات هتل‌داری" به بررسی تأثیر رفتار فرهنگ تیمی و تسهیم دانش بر عملکرد نوآوری خدمات پرداختند. این پژوهش بر روی ۳۲۷ نفر از

1 Jaggars, Jaggars, Duffy

2 Sanchez, Bengoa, Kaufmann & Vrontis

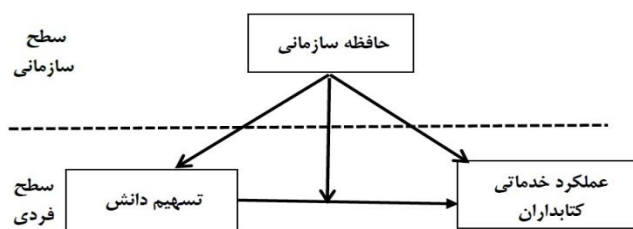
3 Chang & Wu

4 Hussain, Konar & Ali

کارکنان در هتل‌های لوکس مالزی انجام شده است. نتایج با استفاده از معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد رفتار تسهیم دانش و فرهنگ تیمی تأثیر معناداری بر عملکرد نوآوری خدمات دارد. همچنین فرهنگ و رفتار تیم و اشتراک-گذاری دانش دارای اثر قابل توجهی بر عملکرد خدمات کارکنان است.

مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

بر اساس ادبیات پژوهش و فرضیات مطرح‌شده، مدل مفهومی تحقیق به صورت زیر ترسیم می‌شود (شکل ۱).



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

- با توجه به متغیرها و مدل مفهومی، فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر تدوین گردیده است:
- فرضیه ۱. تسهیم دانش تأثیر معنادار و مثبتی بر عملکرد خدماتی کتابداران دارد.
 - فرضیه ۲. حافظه سازمانی تأثیر معنادار و مثبتی بر تسهیم دانش کتابداران دارد.
 - فرضیه ۳. حافظه سازمانی تأثیر معنادار و مثبتی بر عملکرد خدماتی کتابداران دارد.
 - فرضیه ۴. حافظه سازمانی اثر تسهیم دانش بر عملکرد خدماتی کتابداران را تعدیل می‌کند.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه‌ی گردآوری داده‌ها در دسته‌ی پژوهش‌های همبستگی مبتنی بر تحلیل رگرسیون قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش، تمامی کتابداران (به تعداد ۱۳۸ نفر) کتابخانه‌های عمومی شهر اهواز (به تعداد ۲۰ کتابخانه) می‌باشد. با توجه به محدود بودن تعداد اعضای جامعه آماری، نمونه‌گیری صورت‌نگرفته و تمام اعضای جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفتند. در ادامه تعداد ۱۱۴ کتابدار از ۱۹ کتابخانه در شهر اهواز

در جمع‌آوری داده‌ها همکاری نمودند که همین تعداد مبنای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های پژوهش قرار گرفت.

برای ارزیابی و سنجش متغیرهای پژوهش از ابزار پرسش‌نامه و مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم استفاده شده است. بدین ترتیب برای متغیر حافظه سازمانی از پرسش‌نامه کامیسون و ویلار-لوپز^۱ (۲۰۱۱) با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴۸، برای سنجش تسهیم دانش از پرسش‌نامه چانگ و وو (۲۰۱۳) با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶۷ و برای اندازه‌گیری متغیر عملکرد خدماتی کتابداران از پرسش‌نامه تانگن^۲ (۲۰۰۵) با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲۹ استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها نیز از تحلیل رگرسیون و مدل خطی سلسله‌مراتبی استفاده شد. مدل خطی سلسله‌مراتبی یک تکنیک آماری است که برای بررسی روابط بین متغیرهای سطح فردی و سازمانی و همچنین اثرات زمینه‌ای و تعدیل‌کنندگی متغیر سطح سازمانی بر روابط بین متغیرهای سطح فردی، به کار گرفته می‌شود. برای این منظور از نرم‌افزارهای AMOS^{۱۸}، SPSS^{۱۶} و HLM استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

این بخش به بررسی چگونگی توزیع جامعه‌ی آماری از نظر متغیرهای جنسیت، تحصیلات، و سن با استفاده از نرم‌افزار SPSS می‌پردازد که نتایج آن در جدول ۱ نمایش داده می‌شود.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

متغیرهای جمعیت‌شناختی	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۹۲ / ۸۰/۷
	زن	۲۲ / ۱۹/۳
توزیع سنی	۱۸-۲۵	۱۲ / ۱۰/۵
	۲۶-۳۵ سال	۶۰ / ۵۲/۶
	۳۶-۴۵ سال	۲۶ / ۲۲/۸
تحصیلات	بیشتر از ۴۵ سال	۱۶ / ۱۴
	کاردانی	۲۱ / ۱۸/۴
	کارشناسی	۷۶ / ۶۶/۷
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۷ / ۱۴/۹
کل داده‌های مورد تحلیل	۱۱۴	٪۱۰۰

1 Camison & Villar-Lopez

2. Tangen

همچنین، با استفاده از آزمون میانگین جامعه (t تک‌نمونه‌ای)، به بررسی وضعیت موجود متغیرهای تحقیق در نمونه مورد مطالعه پرداخته شد که نتایج آن در جدول ۲ نشان داده شده است. نتایج جدول نشان می‌دهد که سطح معناداری در تمام متغیرها کمتر از ۵ درصد است. همچنین مثبت بودن دامنه‌ی بالا و پایین متغیرها نشان می‌دهد که کتابخانه‌های مورد مطالعه از نظر متغیرهای اصلی از وضعیت مطلوبی برخوردار هستند.

جدول ۲. نتایج آزمون T در متغیرهای پژوهش

متغیرها	T	سطح معناداری	میانگین	تخمین فاصله‌ای	
				دامنه پایین	دامنه بالا
حافظه سازمانی	۱۴/۵۱۴	۰/۰۰	۱/۰۰۵۲۶	۰/۸۶۸	۱/۱۴۲۵
تسهیم دانش	۱۵/۶۹۰	۰/۰۰	۱/۸۴۲۱	۰/۹۴۷۳	۱/۲۲۱۱
عملکرد خدماتی	۶/۸۹۹	۰/۰۰	۰/۵۳۸	۰/۳۸۳۵	۰/۶۹۲۵

به منظور شناخت بیشتر متغیرهای پژوهش، میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای تحقیق مورد بررسی قرار گرفت (جدول ۳). نتایج تحلیل همبستگی نشان‌دهنده‌ی ارتباط درونی و بیرونی متغیرهای تحقیق در سطح معناداری ۰/۰۱ است. همچنین میانگین نمرات متغیرها حاکی از وضعیت مناسب متغیرهای حافظه سازمانی، تسهیم دانش و عملکرد خدماتی کتابداران می‌باشد.

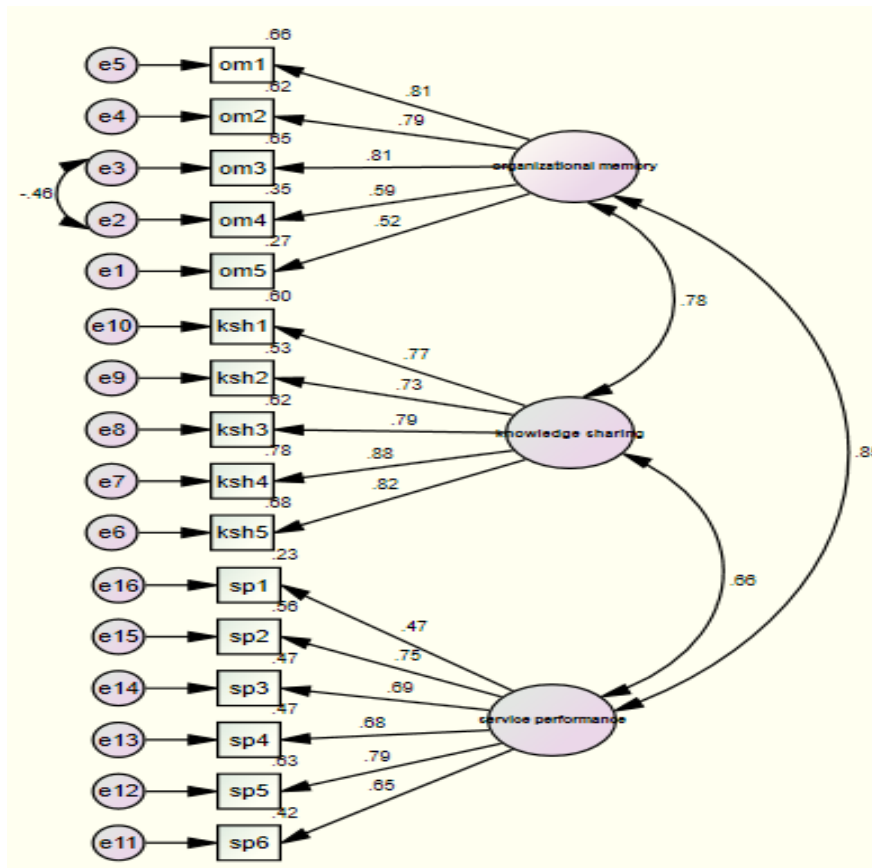
جدول شماره ۳. نتایج ضرایب همبستگی بین متغیرها

ردیف	متغیر	۱	۲	sig
۱	حافظه سازمانی			۰/۰۰
۲	تسهیم دانش	۰/۶۹۳		۰/۰۰
۳	عملکرد خدماتی	۰/۷۶	۰/۶۳	۰/۰۰

مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق

در این پژوهش قبل از وارد شدن به مرحله‌ی آزمون فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش، لازم است از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق اطمینان حاصل شود. به منظور بررسی روایی عاملی ابزار اندازه‌گیری، حافظه سازمانی، تسهیم دانش و عملکرد خدماتی کتابداران از طریق تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول مورد بررسی قرار گرفتند. برای اینکه مدل اندازه‌گیری یا

همان تحلیل عاملی تأییدی، تایید شود، باید شاخص‌های آن برازش مناسبی داشته باشند. اگر مقدار آماره می‌جذور خی (χ^2) کم باشد ($p < 0/05$)، نسبت χ^2 به درجه آزادی (df) کوچک‌تر از ۳، RMSEA کوچک‌تر از ۰/۱ و نیز GFI و CFI بزرگ‌تر از ۰/۹۰ باشند، می‌توان گفت که مدل برازش قابل قبولی دارد. با نگاهی به نتایج AMOS در شکل ۲ و جدول ۴، ملاحظه می‌شود که مدل اندازه‌گیری شرایط ذکر شده را برآورده می‌کند؛ بنابراین از برازش مناسبی برخوردار است.



شکل ۲. تحلیل عاملی متغیرهای پژوهش در سطح فردی و گروهی در حالت تخمین استاندارد

جدول شماره ۴. نتایج شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری پژوهش

RMSEA	IFI	CFI	GFI	X^2/df	Df	X^2	مدل‌ها
۰/۰۸۸	۰/۹۱۴	۰/۹۱۲	۰/۸۹۵	۱/۸۷۷	۱۰۰	۱۸۷/۶۶	مدل اندازه‌گیری در سطح فردی و گروهی

محاسبات فوق که در نرم‌افزار AMOS انجام شده نشان‌دهنده‌ی مناسب بودن مدل‌های اندازه‌گیری حافظه سازمانی، تسهیم دانش و عملکرد خدماتی در سازمان است. چرا که اعتبار آن‌ها مورد تأیید تحلیل عاملی قرار گرفته است.

آزمون فرضیه‌ها

بررسی فرضیه سطح فردی: در سطح فردی، یک متغیر مستقل (تسهیم دانش) و یک متغیر وابسته (عملکرد خدمات کتابداران) وجود دارد؛ بنابراین، برای آزمون فرضیه از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده می‌شود. نتایج تحلیل رگرسیون از خروجی نرم‌افزار SPSS در جداول ۵ و ۶ نشان داده شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون تحلیل رگرسیون

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۳۱/۱۴۳	۱	۳۱/۱۴۳	۷۳/۹۱۲	۰/۰۰
باقی مانده	۴۷/۱۹۲	۱۱۲	۰/۴۲۱		
کل	۷۸/۳۳۵	۱۱۳			

جدول ۶. ضرایب تأثیر متغیر تسهیم دانش بر عملکرد خدمات

ضریب غیر استاندارد بتا	ضریب استاندارد بتا	آماره t	سطح معناداری
۰/۷۱۲	۰/۶۳۱	۸/۵۹۷	۰/۰۰۰

در جدول ۵ نتایج تحلیل رگرسیون و مقدار آماره F که برابر با ۷۳/۹۱۲ است، نشان می‌دهد مدل رگرسیون خطی ایجاد شده در سطح اطمینان ۹۹ درصد، معنادار و مورد تأیید است. مطابق

جدول ۶ نیز ضریب استاندارد β (۰/۶۳۱) و همچنین آماره $t = ۸/۵۹۷$ است و سطح معناداری کمتر از ۵ درصد نشان می دهد که تسهیم دانش بر عملکرد خدماتی کتابداران تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ بنابراین، فرضیه اول تأیید می شود.

آزمون مدل خطی سلسله مراتبی: در این مطالعه برای بررسی روابط زمینه ای و تعدیل کنندگی متغیر سطح سازمانی با متغیرهای سطح فردی از طریق آزمون مدل خطی سلسله مراتبی باید سه مدل را به شرح ذیل استخراج و تفسیر نمود.

تجمیع داده ها

در مطالعات چندسطحی ممکن است سطح سازه با سطح اندازه گیری سازه متفاوت باشد. در مواردی که سطح سازه سطح بالایی نظیر گروه یا سازمان باشد، اما در سطح پایین تری اندازه گیری شده باشد (خصوصیات مشترک)، در این صورت پژوهشگر لازم است تا داده های سطح پایین را برای دستیابی به سازه سطح بالاتر با یکدیگر تجمیع نماید. در این پژوهش متغیر حافظه سازمانی متغیر سطح سازمانی است، اما در سطح فردی اندازه گیری می شود؛ بنابراین، عمل تجمیع برای آن ها جهت دستیابی به سازه سطح بالاتر ضروری است. به عبارت ساده تر خصوصیات مشترک نشانگر خصوصیتی است که به کلیه اعضای درون هر سطح (کتابداران درون هر واحد کتابخانه ها) قابل تعمیم است. بنابراین، لازم است تا اعضا در ارزیابی آن سازه توافق داشته باشند و در این زمینه واریانس بالایی نداشته باشند. از این رو محاسبه شاخصی برای اندازه گیری توافق درون گروهی برای کلیه متغیرهای مورد بررسی در سطح واحد ضروری است. رایج ترین شاخص توافق درون گروهی برای مقیاس لیکرت توسط جیمز مطرح شد. وی معتقد است در صورتی که شاخص توافق درون گروهی مساوی یا بیشتر از ۰/۷ باشد (r_{wg}) امکان تجمیع وجود دارد. در این پژوهش نیز برای بررسی مناسب بودن تجمیع داده ها از این شاخص استفاده گردید که مقدار r_{wg} برای حافظه سازمانی برابر با ۰/۸۴ بود. این مقدار نشان می دهد که امکان تجمیع داده های سطح فردی برای رسیدن به داده های سطح سازمانی وجود دارد.

مدل صرفاً با اعداد ثابت^۱: برای آزمون معناداری، واریانس بین گروهی، یک مدل صرفاً با اعداد ثابت بدون توجه به متغیر پیش‌بین (تسهیم دانش) در نظر گرفته شد. در این مرحله، هدف، شناسایی درصدی از واریانس متغیر وابسته سطح فردی (عملکرد خدماتی) است که توسط تفاوت بین کتابداران در کتابخانه‌ها تبیین می‌گردد. نتایج این مدل نشان داد که واریانس بین گروهی صفر نیست ($T_{00} = 0/159, t = 2/79$)، یعنی عملکرد کتابداران در هر واحد (کتابخانه‌ها) متفاوت است.

مدل اعداد ثابت به عنوان پیامد^۲: هدف این مدل بررسی تأثیر مستقیم متغیرهای سطح بالاتر بر متغیرهای وابسته سطح پایین‌تر است. در این پژوهش، حافظه سازمانی به عنوان متغیر سطح بالاتر در نظر گرفته شد. در فرضیه‌های دوم و سوم بیان گردید که حافظه سازمانی (سطح سازمان) بر تسهیم دانش و عملکرد خدماتی (سطح فرد) تأثیر مثبت دارند. تخمین پارامتر λ_{01} برای آزمون اثرات زمینه‌ای متغیر سطح سازمانی بر متغیرهای سطح فرد استفاده گردید. بر اساس جدول ۷، حافظه سازمانی بر تسهیم دانش ($\lambda_{01} = 0/177, t = 4/006$) و عملکرد خدماتی ($t = 6/369$)، $\lambda_{01} = 1/21$ تأثیر مثبت دارد؛ به عبارت دیگر، نتایج این مدل نشان می‌دهد که حافظه سازمانی بر تسهیم دانش و عملکرد خدماتی تأثیر بین سطحی دارد. بنابراین، فرضیه‌های دوم و سوم نیز تأیید می‌شوند.

مدل شیب‌ها به عنوان پیامد^۳: خروجی این مدل تبیین‌کننده‌ی اثرات تعدیل‌کننده‌ی متغیرهای سطح بالا، بر ارتباط بین متغیر پیش‌بین سطح پایین با متغیر وابسته‌ی سطح پایین است. فرضیه چهارم بیان می‌کند حافظه سازمانی می‌تواند رابطه بین تسهیم دانش و عملکرد خدماتی را تعدیل کند. نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد که تأثیر حافظه سازمانی بر رابطه بین تسهیم دانش و عملکرد خدماتی ($\lambda_{11} = 0/1723, t = 4/22$) معنادار است. بنابراین فرضیه چهارم تأیید می‌شود.

به‌طور کلی، یافته‌های مدل چندسطحی نشان داد که متغیر سطح سازمانی (حافظه سازمانی) بر متغیرهای سطح فردی (تسهیم دانش و عملکرد خدماتی کتابداران) تأثیر بین سطحی معناداری

1 Intercept only model
2 Intercepts as outcomes
3 Slopes as outcomes

دارند و همچنین اثر تعدیل‌کنندگی بین سطحی حافظه سازمانی بر رابطه بین تسهیم دانش و عملکرد خدماتی در کتابخانه‌ها تأیید شد.

جدول شماره ۷. نتایج تحلیل چند سطحی

t	انحراف معیار SE	ضریب γ_{01}	۱. اثرات زمینه‌ای
۴/۰۰۶	۰/۱۹۴	۰/۷۷۷	حافظه سازمانی - تسهیم دانش
۶/۳۶۹	۰/۲۰۱	۱/۲۸	حافظه سازمانی - عملکرد خدماتی
t	انحراف معیار SE	ضریب γ_{11}	۲. اثرات تعدیل‌کننده
۴/۲۲	۰/۱۸	۰/۷۶۳	حافظه سازمانی (تسهیم دانش - عملکرد خدماتی)

بحث و نتیجه‌گیری

کتابداری و اطلاع‌رسانی، حرفه‌ای مبتنی بر کار گروهی و همکاری است. همکاری میان کتابداران عامل مهمی در موفقیت کتابخانه‌ها و رضایت مراجعان آن‌ها می‌باشد. بنابراین فلسفه‌ی دانش در کتابخانه‌ها در صورتی تحقق پیدا می‌کند که دانش به اشتراک گذاشته شود. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که حافظه سازمانی بر عملکرد خدمات کارکنان تأثیر مثبت معناداری دارد. به عبارتی، حافظه قوی سازمانی، عملکرد خدمات کتابخانه‌ها را افزایش می‌دهد. مطالعات مربوط به حافظه سازمانی را می‌توان از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار داد. دو رویکرد عمده در این مطالعات وجود دارد که در واقع وجود دو نسل و دو دیدگاه عمده را در مورد حافظه سازمانی مطرح می‌نماید. نسل اول، بیشتر دیدگاه مخزنی و تأکید عمده بر جمع‌آوری انواع دانش‌ها دارد. نسل دوم، مطالعات یک دیدگاه فرایندی را مطرح می‌نماید و تأکید عمده‌ی آن بر فرایندهایی است که حافظه را تا حد امکان کاربردی نماید و تکامل آن نیز با تعامل کاربران و سیستم قابل حصول باشد. مسئله‌ی مهم دیگر در حافظه سازمانی، وجود فرد یا سیستمی است که اطلاعات و دانش را فیلتر نموده و با نیازهای سازمانی هم‌سو سازد. دانش می‌تواند به عنوان هویتی درون‌فردی یا اجتماعی تصور شود (نوناکا، ۱۹۹۴). در واقع حافظه سازمانی نیازمند ذخیره، سازماندهی و بازیابی دانش است. متناوباً دانش سازمانی می‌تواند

به عنوان حافظه سازمان در نظر گرفته شود. پژوهشگران پیشنهاد کرده‌اند که حافظه سازمانی جنبه‌ای از پیشینه‌ی سازمان است که رفتار و دانش شرکت به‌روشی که در آینده در دسترس باشند، تسخیر و ذخیره شده است (ووتن و جیمز، ۲۰۰۴). حافظه سازمانی تمام انواع دانش سازمانی را ادغام می‌کند؛ علاوه بر این، حافظه سازمانی به عنوان پیش‌نیاز اصلی برای پشتیبانی فناوری اطلاعات مدیریت دانش در نظر گرفته شده است (ژانگ، تیان و کویی، ۲۰۰۶).

همچنین نتایج نشان داد که حافظه سازمانی بر تسهیم دانش اثر مثبت و معنادار دارد. ایجاد و بهبود حافظه سازمانی، یکی از شیوه‌های مدیریت منابع فکری و فرهیخته است. سازمان‌ها بایستی راجع به تلاش‌های گذشته و شرایط محیطی خود، دانشی را در حافظه نگهداری کنند و وقتی که سازمان مطلبی را می‌آموزد، از آن پس بایستی نتیجه آن مطلب در دسترس باشد. ثبت و ضبط مطالب به صورت مکتوب تنها یک فرم از حافظه سازمانی است. آشکارترین محل در این زمینه گنجینه‌های اطلاعاتی همچون کتابچه‌ی شرکت، پایگاه‌های داده، سیستم‌های نگهداری فایل‌ها و حتی داستان‌ها و حکایت‌ها می‌شود. علاوه بر این، حافظه افراد نیز یکی دیگر از محل‌های اصلی نگهداری و حفظ دانش سازمانی هستند که هر چه این منابع مجهزتر باشند، حافظه سازمانی تقویت شده و می‌تواند اثرات مختلفی بر عملکرد شرکت داشته باشد که باید در مورد آن به مطالعه پرداخت.

از دلایل اهمیت توجه به تسهیم دانش در کتابخانه‌ها؛ کاهش هزینه‌ها، بهبود عملکرد، بهبود ارائه خدمات به کاربران، کاهش زمان ارائه و توسعه خدمات جدید، کاهش زمان تحویل منابع و اطلاعات به کاربران و نهایتاً کاهش هزینه‌های مربوط به یافتن و دسترسی به انواع ارزشمند دانش در داخل سازمان می‌باشد (علوی و لیدنر، ۲۰۰۱). به گفته شپرد^۳ (۲۰۰۰) مدیریت دانش کار ساده‌ای نیست و این امر نیاز به پیاده‌سازی زیرساخت‌های لازم و ایجاد فرهنگ تبادل و تسهیم دانش دارد. در واقع به گفته‌ی داوونپورت^۴ (۱۹۹۸) عبارت "دانش قدرت است" جای

1Wooten & James

2 . Zhang, Tian, & Qi

3Shepard

4Davenport

خود را در عصر دانایی محوری به "تسهیم دانش قدرت است" داده است (هوسمن و دویت، ۲۰۰۰).

در نهایت اینکه، نتایج تحلیل HLM نشان داد حافظه سازمانی نقش تعدیل‌کننده بین متغیرهای تسهیم دانش و عملکرد خدمات کارکنان ایفا می‌کند. مشابه این نتیجه در مطالعه لای و همکاران (۲۰۱۱) و همچنین در نتایج مطالعه لی (۲۰۱۱) تأیید شده است.

پیشنهاد‌های پژوهش

به‌طور کلی با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون که اثر مثبت تسهیم دانش بر عملکرد خدمات کارکنان را نشان می‌دهد و نیز تعداد اندک پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی در مورد مدیریت دانش و عناصر تأثیرگذار بر اجرای آن، ضرورت و نیاز به پژوهش‌های بیشتر در این زمینه احساس می‌شود. تسهیم دانش به عنوان یک عامل مهم در بهبود عملکرد و افزایش توان نوآوری سازمان‌ها در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به اهمیت به‌اشتراک‌گذاری دانش، اگر فرهنگ اشتراک دانش وجود نداشته باشد، برنامه‌های مدیریت دانش موفق نمی‌شود. پژوهش در این زمینه می‌تواند نیازها و شکاف‌ها را آشکار کند. چون همان‌طور که پیش‌تر نیز یاد شد، کتابداری و اطلاع‌رسانی با چالش‌های جدی در رابطه با مدیریت دانش روبه‌روست، وجود پژوهش‌هایی برای شناخت تحلیل‌گرانه چالش‌ها و نیز مطالعاتی که راه‌کارهای مقابله و برخورد مؤثر با این چالش‌ها را پیشنهاد کند، به پژوهشگران آینده توصیه می‌شود.

فهرست منابع

- آرمسترانگ، مایکل (۱۳۸۶). مدیریت عملکرد: راهبردهای اساسی و رهنمودهای عملی (ناصر میرسپاسی و اسماعیل کاووسی، مترجمان). تهران: ترمه (نشر اثر اصلی ۱۹۹۴).
- ترنس، آرمیچل (۱۳۷۶). مردم در سازمان‌ها زمینه رفتار سازمانی (حسین شکرکن، مترجم). تهران: رشد.

صدوقی، فرحناز؛ عبادی فرد آذر، فرید؛ احمدی، مریم؛ پیری، زکیه (۱۳۹۰). مدل حافظه سازمانی فرایند محور پیش نیاز اجرای مدیریت دانش در بخش های مدارک پزشکی. مدیریت اطلاعات سلامت، ۸ (۶)، ۷۵۳-۷۴۳.

علی زاده، فاطمه؛ حسن زاده، محمد (۱۳۹۲). بررسی رابطه سبک مدیریت و تسهیم دانش در کتابخانه ها. نظام ها و خدمات اطلاعاتی، (۲) ۳، ۶۰-۴۹.

غلامی، طاهره (۱۳۹۴). کتابخانه تخصصی به مثابه حافظه سازمانی، فصلنامه نقد کتاب اطلاع رسانی و ارتباطات، ۲ (۷)، ۲۹۵-۲۸۳.

فهمینیا، فاطمه؛ منطق، حسن (۱۳۹۲). بررسی نقش کیفیت خدمات ارائه شده به وسیله کتابخانه های دانشگاهی در افزایش اعتماد دانشجویان به آن (مورد مطالعه: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران). تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی، ۴۷ (۲)، ۱۱۷-۱۳۷.

فیض، داوود؛ دهقانی سلطانی، مهدی؛ فارسی زاده، حسین؛ غلامزاده، رسول (۱۳۹۵). بررسی تأثیر تسهیم دانش بر توانمندسازی روان شناختی کارکنان با تبیین نقش میانجی حافظه سازمانی و یادگیری مشارکتی الکترونیکی در کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. پژوهش نامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۳۲ (۳)، ۷۸۶-۷۸۵.

کامه خوش، محمدتقی؛ اسماعیلی، هادی (۱۳۹۲). نقش عواطف و حافظه عاطفی در حافظه سازمانی. توسعه سازمانی پلیس، ۴۵، ۱۰۷-۱۲۸.

محمدزاده، هاجر؛ بزرگی، اشرف السادات (۱۳۹۱). استفاده کنندگان از کتابخانه ملی ایران و شیوه های بهره گیری آنان از منابع و خدمات کتابخانه ملی: همخوان یا ناهمخوان با اساسنامه. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۳ (۴)، ۳۹-۲۳.

Alavi, M. & Leidner D. E., (2001). Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptua Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, 25 (1), 107-36.

- Amara, N., Landry, R., & Doloreux, D. (2009). Patterns of innovation in knowledge intensive business services. *The Service Industries Journal*, 29 (4), 407–430.
- Brooks, R. F., Lings, I. N. & Botschen, M. A. (2000). International marketing and driven wavefronts. *Service Industries Journal*, 4, 41 – 50.
- Camisón, C., & Villar-Lopez, A. (2011). Non-technical innovation: organizational memory and learning capabilities as antecedent factors with effects on sustained competitive advantage. *Industrial Marketing Management*, 40 (8), 1294-1304.
- Chang, C. C., & Wu, C. C. (2013). Multilevel analysis of work context and social support climate in libraries. In Aslib Proceedings, *New Information Perspectives*, 65 (6), 644-658.
- Croasdell, D. T. (2001). It's role in organizational memory and learning. *Information Systems Management*, 18 (1), 8-11.
- Cross, R., & Baird, L. (2000). Technology is not enough: Improving performance by building organizational memory. *Sloan Management Review*, 47 (3), 69–78.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*, Harvard Business Press.
- Drucker, P. F. (1993). *Post capitalist society*. New York: Harper Business Publishers.
- Hold, C. P., (2007). Knowledge sharing: moving away from the Obsession with best practices. *Journal of knowledge management*, 11 (1), 36- 47.
- Hussain, K., Konar, R., & Ali, F. (2016). Measuring Service Innovation Performance through Team Culture and Knowledge Sharing Behaviour in Hotel Services: A PLS Approach. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 35-43.
- Huysman, M. & de Wit, D. (2000). *Knowledge management in practice*. In Edwards, J. & Kidd, J. (Eds.) *Knowledge Management Conference (KMAC 2000)*, Birmingham, UK.
- Ipe, M. (2003). Knowledge sharing on organizations: A conceptual framework. *Human Resource Development Review*, 2 (4), 337–359.
- Jaggars, D. E., Jaggars, S. S., & Duffy, J. S. (2009). Comparing Service Priorities between Staff and Users in Association of Research Libraries (ARL) Member Libraries. *Portal, Libraries and the Academy*, 9 (4), 441-452.
- Kim, S., & Lee, H. (2006). The impact of organizational context and information technology on employee knowledge-sharing capabilities. *Public Administration Review*, 66 (3), 370–385.
- Lai, M. C., Huang, H. C., Lin, L. H., & Kao, M. C. (2011). Potential of organizational memory for creating service performance: A cross-level analysis. *Expert Systems with Applications*, 38 (8), 10493-10498.
- Lee, H. (2011). Knowledge Management Enablers, Processes, and Organizational Performance: an Integrative View and Empirical Examination. *Journal of Management Information Systems*, 20 (1), 179-228.

- Lehner, F., & Maier, R. K. (2000). How can organizational memory theories contribute to organizational memory systems? *Information Systems Frontiers*, 2 (3-4), 277-298.
- Liao, H., & Chuang, A. (2004). A multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management Journal*, 47 (1), 41-58.
- Liu, K. L., Chang, C. C., & Hu, I. L. (2010). Exploring the effects of task characteristics on knowledge sharing in libraries. *Library Review*, 59 (6), 455-468.
- Loebbecke, C., Van Fenema, P. C. & Powell, P., (2016). Managing inter-organizational knowledge sharing. *The Journal of Strategic Information Systems*, 25 (1), 4-14.
- Meyer, J. W., Scott, W. R., Rowan, B., & Deal, T. E. (1985). *Organizational environments: Ritual and rationality*. Beverly Hills, Calif.: Sage.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization science*, 5 (1), 14-37.
- Robert, C. (2009). An notation for knowledge sharing in a collaborative environment. *Journal of Knowledge Management*, 13 (1), 111-119.
- Robertson, S., & Reese, K. (1999). A virtual library for building community and sharing knowledge. *International Journal of Human-Computer Studies*, 51 (3), 663-685.
- Sanchez Bengoa, D., Ruediger Kaufmann, H., & Vrontis, D., (2012). A new organizational memory for cross-cultural knowledge management. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 19 (3), 336-351.
- Schilligo, J.A. (2007). Predictors of Effective Knowledge Management, A Dissertation Submitted to Floria Institue of Technology in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy in Industrial /Organizational Psychology.
- Seonghee, K., & Boryung, J. (2008). An analysis of faculty perceptions: Attitudes toward knowledge sharing and collaboration in an academic institution. *Library & Information Science Research*, 30 (4), 282-290.
- Shepard, S. (2000). *Telecommunications convergence: how to profit from the convergence of technologies, services, and companies*. McGraw-Hill, Inc.
- Spek, R., Dehoog, R., (1997). Towards a methodology for knowledge management, Technical Note knowledge management network [Online]. [Cited 1997 Nov 23]; Available from: URL: <http://ceres.cibit.nl/web/kmn/pospapers.nsf/>
- Tangen, S. (2005). Demystifying productivity and performance. *International Journal of Productivity and performance management*, 54 (1), 34-46.

- Tsai, M.T. and Cheng, N.C. (2010). Programmer perceptions of knowledge-sharing behavior under social cognitive theory. *Expert Systems with Applications*, 37 (12), 8479-8485.
- Wooten, L. P., & James, E. H. (2004). When firms fail to learn: The perpetuation of discrimination in the workplace. *Journal of Management Inquiry*, 13 (1), 23-33.
- Yang, J. T., & Wan, C. S. (2004). Advancing organizational effectiveness and knowledge management implementation. *Tourism Management*, 25 (5), 593-601.
- Zhang, L., Tian, Y., & Qi, Z. (2006). Impact of organizational memory on organizational performance: An empirical study. *The Business Review*, 5 (1), 227-332.