

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی

پایان نامه کارشناسی ارشد

عنوان:

بررسی وضعیت مدیریت دانش بر اساس چرخه جاشپارا از دیدگاه مدیران و مسئولان در کتابخانه‌های عمومی

استان خوزستان و ارائه راه کارهایی جهت بهبود وضعیت این کتابخانه‌ها

استاد راهنما:

پروفسور عبدالحسین فرج پهلوی

استاد مشاور:

دکتر غلامرضا حیدری

نگارنده:

مریم خوش کنار

تقدیم ...

تقدیم به خدایی که مرا خوشبخت آفرید

تقدیم به روح پاک پدر نازنینم که تا ابد میون زحماتش، مستم و هرگز نخواهم توانست ذره‌ای از الطافش را جبران کنم ...

تقدیم به بزرگترین سرمایه‌ی زندگی ام مادر عزیزم که، همواره بزرگترین مشوقم بوده ...

و

تقدیم به دو خواهر گلم؛

زینب و زکس

تقدیر و تشکر...

از استاد راهنمای ارجمندم جناب آقای پرفسور فرح پهلوی که از ایشان درس اخلاقیت و مدیریت زمان را آموختم، بی نهایت سپاس گذارم؛

تقدیر و تشکر بسیار دارم از استاد مشاور گرامی ام جناب آقای دکتر حیدری که از ایشان شهادت و انگیزه به انجام پژوهش و تحصیل علم را هدیه گرفتند؛

از استاد بزرگواریم جناب آقای پرفسور زاهد بیگدلی که از ایشان درس معرفت و گذشت را آموختم، کمال تشکر و قدردانی را دارم؛

نهایت سپاس و قدردانی را دارم از استاد فرزانه ام سرکار خانم پرفسور فریده عصاره که از ایشان درس امید و زندگی را آموختم؛

از استاد محترم و گرامی ام جناب آقای پرفسور مرتضی کویبی بسیار سپاس گذارم چرا که ایشان درس نظم و دقت را به بنده حقیر آموختند؛

سپاس فراوان دارم از استاد مهربانم جناب آقای دکتر عبدالحمید معرف زاده که از ایشان درس عرفان و معنویت را آموختم؛

از زحمات ارزشمند سرکار خانم دکتر منیجه شهنی بیلاق، معاون پژوهشی و تحصیلات تکمیلی دانشکده نهایت سپاس را دارم؛

همچنین از همراهی صمیمانه و زحمات فراوانی که جناب آقای نعمت زینی وند مسئول دفتر مدیر کل نهاد کتابخانه های عمومی استان خوزستان، در راه انجام این پژوهش به بنده حقیر عرضه داشتند، بسیار سپاس گذارم؛

از دوستان عزیزم، سرکار خانم سمیه علمدار، شوکت زهری و سعیده پوری که در انجام این پژوهش نهایت لطف و همراهی را به بنده ابراز داشتند، از صمیم قلب متشکرم؛

همچنین از دوستان همیشگی ام، سرکار خانم معصومه خادمی زاده و مریم حلاجیان زاده به خاطر همه چیز ممنونم؛ و

در نهایت از زحمات جناب آقای مهدی معلا و کلیه کسانی که مرا در انجام این پژوهش یاری کردند، کمال تشکر و قدردانی را دارم.

چکیده فارسی

فصل اول: معرفی پژوهش

- ۱-۱- مقدمه ۲
- ۲-۱- بیان مسئله ۴
- ۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش ۷
- ۴-۱- اهداف پژوهش ۹
- ۵-۱- سؤال‌های پژوهش ۹
- ۶-۱- تعاریف عملیاتی ۱۰

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

- ۱-۲- مقدمه ۱۲
- ۲-۲- مبانی مربوط به دانش و مدیریت آن ۱۲
- ۱-۲-۲- ظهور انقلاب دانش ۱۲
- ۲-۲-۲- نگرش دانش‌محور به سازمان ۱۴
- ۳-۲-۲- علل پیدایش مدیریت دانش ۱۵
- ۴-۲-۲- ماهیت مدیریت دانش ۱۶
- ۵-۲-۲- تعریف داده، اطلاعات و دانش ۱۶
- ۶-۲-۲- انواع دانش ۱۹

۲۰	۷-۲-۲- منابع دانش
۲۰	۸-۲-۲- تاریخچه‌ی مدیریت دانش
۲۲	۱-۸-۲-۲- گاه‌شمار مدیریت دانش
۲۴	۹-۲-۲- تعریف مدیریت دانش
۲۵	۱۰-۲-۲- عوامل تشکیل دهنده‌ی چرخه‌ی مدیریت دانش
۲۶	۱۱-۲-۲- اصول مدیریت دانش
۲۹	۱۲-۲-۲- عوامل مؤثر بر مدیریت دانش
۳۰	۱۳-۲-۲- مزایای مدیریت دانش
۳۲	۱۴-۲-۲- مدل‌های مدیریت دانش
۳۳	۱-۱۴-۲-۲- مدل چهار حلقه‌ای جاشپارا
۳۶	۳-۲- مبانی نظری مربوط به مدیریت دانش در کتابخانه‌ها
۳۶	۱-۳-۲- مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان سازمان‌های دانش‌محور
۳۷	۲-۳-۲- کتابخانه‌ی عمومی
۳۹	۳-۳-۲- جایگاه کتابخانه‌ی عمومی در جوامع دانش‌مدار
۴۱	۴-۳-۲- مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی
۴۲	۵-۳-۲- ویژگی‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌ها
۴۳	۶-۳-۲- مزایای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها
۴۴	۷-۳-۲- موانع به‌کارگیری مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی

۴۶	۲-۴- پیشینه‌ی پژوهش
۴۶	۲-۴-۱- مقدمه
۴۷	۲-۴-۲- پیشینه‌ی پژوهش در خارج از ایران
۵۱	۲-۴-۳- پیشینه‌ی پژوهش در ایران
۵۵	۲-۴-۴- جمع بندی پیشینه‌ها

فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش

۵۷	۳-۱- مقدمه
۵۷	۳-۲- روش پژوهش
۵۸	۳-۳- جامعه‌ی پژوهش
۵۸	۳-۴- ابزارگردآوری داده‌ها (روایی، پایایی، اجزاء)
۵۹	۳-۴-۱- روایی پرسشنامه
۶۰	۳-۴-۲- پایایی پرسشنامه
۶۱	۳-۴-۳- اجزاء پرسشنامه
۶۲	۳-۵- روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۶۴	۱-۴-مقدمه
۶۴	۲-۴- ویژگی‌های جمعیت شناختی مربوط به پاسخ دهندگان
۶۴	۱-۲-۴- توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب جنسیت
۶۵	۲-۲-۴- توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب تحصیلات
۶۵	۳-۲-۴- توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب رشته‌ی تحصیلی
۶۶	۴-۲-۴- توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب سابقه‌ی کار
۶۷	۵-۲-۴- اطلاعات توصیفی مربوط به فرآیندهای مدیریت دانش
۷۳	۳-۴- یافته‌های مربوط به سؤالات پژوهش
	۱-۳-۴- وضعیت مدیریت دانش از نظر خلق دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان چگونه است؟
۷۳
	۲-۳-۴- وضعیت مدیریت دانش از نظر سازماندهی دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان چگونه
۷۳ است؟
	۳-۳-۴- وضعیت مدیریت دانش از نظر اشاعه‌ی دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان چگونه است؟
۷۴
	۴-۳-۴- وضعیت مدیریت دانش از نظر کاربرد دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان چگونه است؟
۷۶
۷۶	۴-۴- یافته‌های جانبی پژوهش

- ۱-۴-۴- یافته‌های استنباطی مربوط به یافته‌های جانبی ۸۱
- ۱-۱-۴-۴- آیا جنسیت در ارزیابی فرآیندهای مدیریت دانش مؤثر است؟ ۸۱
- ۲-۱-۴-۴- آیا تحصیلات در ارزیابی فرآیندهای مدیریت دانش مؤثر است؟ ۸۲
- ۳-۱-۴-۴- آیا رشته‌ی تحصیلی در ارزیابی فرآیندهای مدیریت دانش مؤثر است؟ ۸۴
- ۴-۱-۴-۴- آیا سابقه‌ی شغلی در ارزیابی فرآیندهای مدیریت دانش مؤثر است؟ ۸۵

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

- ۱-۵- مقدمه ۸۹
- ۲-۵- بحث و نتیجه‌گیری ۸۹
- ۱-۲-۵- بحث در مورد یافته‌های جمعیت شناختی پاسخ‌گویان ۸۹
- ۲-۲-۵- بحث در مورد یافته‌های مربوط به پرسش‌های اصلی پژوهش ۹۱
- ۱-۲-۲-۵- بحث در مورد یافته‌های مربوط به سؤال اول پژوهش: خلق دانش ۹۱
- ۲-۲-۲-۵- بحث در مورد یافته‌های مربوط به سؤال دوم پژوهش: سازماندهی دانش ۹۴
- ۳-۲-۲-۵- بحث در مورد یافته‌های مربوط به سؤال سوم پژوهش: اشاعه‌ی دانش ۹۶
- ۴-۲-۲-۵- بحث در مورد یافته‌های مربوط به سؤال چهارم پژوهش: کاربرد دانش ۹۷
- ۳-۵- نتیجه‌گیری ۱۰۰
- ۳-۵- پیشنهادهاى برآمده از پژوهش ۱۰۱

فهرست مندرجات

۴-۵-پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده ۱۰۴

فهرست منابع و پیوست

منابع فارسی ۱۰۷

منابع انگلیسی ۱۱۲

پیوست ۱۱۵

فهرست جداول

- جدول ۱-۲. چهار انقلاب عمده در زمینه‌ی دانش ۱۲
- جدول ۲-۲. مقایسه‌ی سازمان‌های سنتی با سازمان‌های نوظهور ۱۵
- جدول ۳-۲. تعریف دانش از منظر برخی نظریه‌پردازان ۱۸
- جدول ۴-۲. گاه‌شمار مدیریت دانش ۲۴
- جدول ۱-۳. پایایی کل و پایایی خرده مقیاس‌های پرسشنامه ۶۱
- جدول ۱-۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌گویان بر حسب جنسیت ۶۴
- جدول ۲-۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌گویان بر حسب سطح تحصیلات ۶۵
- جدول ۳-۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌گویان بر حسب رشته تحصیلی ۶۶
- جدول ۴-۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌گویان بر حسب سابقه‌ی کار ۶۶
- جدول ۵-۴. میانگین، انحراف معیار و خطای استاندارد میانگین فرآیندهای مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ۶۷
- جدول ۶-۴. فراوانی و درصد فراوانی گویه‌های خرده مقیاس خلق دانش در پژوهش حاضر ۶۸
- جدول ۷-۴. فراوانی و درصد فراوانی گویه‌های خرده مقیاس سازماندهی دانش در پژوهش حاضر ۶۹
- جدول ۸-۴. فراوانی و درصد فراوانی گویه‌های خرده مقیاس اشاعه‌ی دانش در پژوهش حاضر ۷۰
- جدول ۹-۴. فراوانی و درصد فراوانی گویه‌های خرده مقیاس کاربرد دانش در پژوهش حاضر ۷۲
- جدول ۱۰-۴. نتایج بررسی وضعیت خلق دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ۷۳
- جدول ۱۱-۴. نتایج بررسی وضعیت سازماندهی دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ۷۳
- جدول ۱۲-۴. نتایج بررسی وضعیت اشاعه‌ی دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ۷۵
- جدول ۱۳-۴. نتایج بررسی وضعیت کاربرد دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ۷۶
- جدول ۱۴-۴. میانگین و انحراف معیار نمرات ارزیابی فرآیندهای مدیریت دانش در هر دو جنس ۷۷

فهرست جداول

- جدول ۴-۱۵. میانگین و انحراف معیار نمرات ارزیابی مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان
دارای سطوح مختلف تحصیلی از فرآیندهای مدیریت دانش ۷۸
- جدول ۴-۱۶. میانگین و انحراف معیار نمرات ارزیابی مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان
از نظر رشته‌ی تحصیلی ۷۹
- جدول ۴-۱۷. میانگین و انحراف معیار نمرات ارزیابی مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان با
سابقه‌های مختلف شغلی از فرآیندهای مدیریت دانش ۸۰
- جدول ۴-۱۸. نتایج تجزیه و تحلیل t گروه‌های مستقل برای مقایسه‌ی زنان و مردان از نظر ارزیابی مطلوبیت
فرآیندهای مدیریت دانش ۸۱
- جدول ۴-۱۹. خلاصه‌ی نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری برای مقایسه‌ی افراد دارای سطوح تحصیلی مختلف
از نظر ارزیابی مطلوبیت فرآیندهای مدیریت دانش ۸۲
- جدول ۴-۲۰. نتایج تحلیل واریانس یک راهه در متن مانوا روی داده‌های به‌دست آمده از ارزیابی مدیران و
مسئولان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از مطلوبیت فرآیندهای مدیریت دانش ۸۳
- جدول ۴-۲۱. نتایج تجزیه و تحلیل t گروه‌های مستقل برای مقایسه‌ی رشته‌های کتابداری و غیرکتابداری
از نظر ارزیابی مطلوبیت فرآیندهای مدیریت دانش ۸۴
- جدول ۴-۲۲. خلاصه‌ی نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری برای مقایسه‌ی افراد دارای سابقه‌ی شغلی مختلف از نظر
ارزیابی مطلوبیت فرآیندهای مدیریت دانش ۸۵
- جدول ۴-۲۳. نتایج تحلیل واریانس چندمتغیری در متن مانوا روی نتایج به‌دست آمده از ارزیابی مدیران و
مسئولان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان دارای سابقه‌ی شغلی مختلف از نظر ارزیابی مطلوبیت فرآیندهای
مدیریت دانش ۸۶

فصل اول

معرفی پژوهش

- مقدمه
- بیان مسئله
- اهمیت و ضرورت پژوهش
- سؤالات پژوهش
- تعاریف مفهومی و عملیاتی

۱-۱- مقدمه

با گذر از انقلاب صنعتی و ورود به هزاره‌ی جدید، دیگر محرک رشد سازمان‌ها، به سرمایه و نیروی انسانی محدود نمی‌شود. تغییرات سریع فناوری، جهانی شدن، بالا رفتن کیفیت خدمات، تغییر ساختارهای اقتصادی و سیاسی و نیز کمبود نیروی کار ماهر و متخصص، باعث ایجاد یک فضای رقابتی بسیار فشرده میان سازمان‌ها شده است. کسب موفقیت در چنین رقابتی مستلزم استفاده از منابع و روش‌های جدید است. به این منظور، پژوهشگران بر پایه‌ی نگرش منبع‌محور به سازمان، نگرش جدیدی مبتنی بر دانش ارائه کرده‌اند که در آن، دانش به عنوان منبع کلیدی و شاید تنها منبع سازمان در ایجاد مزیت رقابتی پایدار در نظر گرفته می‌شود (بوئیست^۱، ۱۹۹۸؛ نقل در شریف زاده و بودلایی، ۱۳۸۷). دراکر^۲ (۱۹۹۹) نیز معتقد است که "تنها (یا حداقل مهم‌ترین) منبع ثروت در جامعه‌ی فراسرمایه‌داری، دانش و اطلاعات است". بنابراین اقتصاد جهانی به اقتصادی مبتنی بر دانش تبدیل شد و سازمان‌ها برای بقاء در چنین شرایطی، به روش‌ها و فرآیندهایی نیازمند شدند که از طریق آن‌ها بتوانند سرمایه‌ی اصلی خود را که همان دانش است مدیریت کنند.

در اواخر دهه‌ی ۱۹۷۰، مقوله‌ی "مدیریت دانش"^۳ به عنوان راهکاری برای مدیریت دانش سازمانی و بالا بردن توان رقابت سازمان‌ها در برخورد با تغییرات محیطی مطرح گردید. مدیریت دانش این تفکر را دنبال می‌کند که سرمایه‌های فکری سازمان می‌توانند به اندازه‌ی سرمایه‌های مالی سنتی، برای سازمان دانش‌محور سودآور باشند. برای مدیریت دانش تعاریف مختلفی مطرح شده است. حسن‌زاده

1. Boist
2. Drucker
3. Knowledge Management

(۱۳۸۶) مدیریت دانش را این‌گونه تعریف می‌کند: "اعمال مدیریت در زمینه‌سازی برای تبدیل دانش (نهان به عیان و بالعکس) در داخل یک سازمان از طریق گردآوری، به اشتراک گذاری و استفاده از دانش به عنوان یک سرمایه‌ی سازمانی در راستای دستیابی به اهداف سازمان". باید توجه داشت که خود دانش به خودی خود، قابل مدیریت نیست و منظور از مدیریت دانش، مدیریت برخی جنبه‌های مرتبط با آن مانند فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات است (خداوندگار و متقی، ۱۳۸۷؛ نقل در خجسته‌فر، ۱۳۸۸).

مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها این فرصت را می‌دهد تا توانایی‌های بالقوه‌ی خویش را بشناسند، نقاط قوت خویش را تقویت کنند و به ترمیم ضعف‌های خود بپردازند. با استفاده از فرآیند مدیریت دانش، سازمان‌ها می‌توانند به‌طور مداوم دانش را خلق، سازماندهی و مبادله کنند و در جهت اهداف خویش به‌کار گیرند.

باتوجه به آن‌چه که در بالا گفته شد، اهمیت مدیریت دانش برای سازمان‌های امروزی، بدیهی به‌نظر می‌رسد و به گفته‌ی شماری از صاحب‌نظران، شرط بقاء سازمان‌ها در قرن حاضر می‌باشد. از آن‌جایی که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را نمی‌توان از سایر سازمان‌ها جدا دانست، در نتیجه، بحث مدیریت دانش، به‌طور خاص موضوع مهمی در پیش روی کتابخانه‌ها نیز می‌باشد؛ چرا که کتابخانه‌ها، از مراکز اصلی حفظ و اشاعه‌ی دانش بشری هستند و در جامعه‌ی امروزی که به‌سمت دانش محوری پیش می‌رود، کتابخانه‌ها، به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی، نقش محوری ایفا می‌کنند. با این وجود، به نظر می‌رسد که هنوز به جایگاه کتابخانه‌های عمومی در توسعه‌ی اجتماعی و همچنین اهمیت مدیریت

دانش در آن، توجه چندانی نشده است. استان خوزستان یکی از استان‌های کشورمان است که با داشتن حدود ۱۳۳ کتابخانه‌ی عمومی نهادی، بخش نسبتاً قابل توجهی از کتابخانه‌های عمومی کشور را در بر دارد. این که تا چه میزان این کتابخانه‌ها توانسته‌اند از نظر مدیریت دانش موفق باشند، پرسشی بود که این پژوهش در صدد پاسخ‌گویی به آن بود.

۱-۲- بیان مسئله

با بررسی روند تغییر و تحولات در جهان معاصر، این نتیجه حاصل می‌شود که جامعه‌ی فراصنعتی امروز، یک جامعه‌ی مبتنی بر اطلاعات است. به‌نحوی که گفته شد، پیتز دراکر نیز معتقد است که تنها (یا حداقل مهم‌ترین) منبع ثروت در جامعه‌ی فراسرمایه‌داری، دانش و اطلاعات است. بنابراین، اهمیت روزافزون دانش و اطلاعات در همه‌ی عرصه‌های زندگی بشر، موجب شده است که کشورهای مختلف در برنامه‌ریزی‌های خود جایگاه ویژه‌ای به این موضوع اختصاص دهند. دولت جمهوری اسلامی ایران نیز، در برنامه‌ی چهارم، توسعه‌ی مبتنی بر دانایی را یکی از محورهای اساسی این برنامه قرار داده است. بخش اول در قانون چهارم توسعه‌ی اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (۱۳۸۳) نیز به توسعه‌ی مبتنی بر دانایی اختصاص یافته است. بنابراین، برای دستیابی به توسعه‌ی مبتنی بر دانایی، مدیریت دانش یک رکن اساسی به‌شمار می‌رود.

در اینجا می‌توان به نقش کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان یکی از سازمان‌های دانش‌محور که نقشی اساسی در حفظ و اشاعه‌ی دانش بشری در جوامع بر عهده دارند، اشاره نمود.

با توجه به این که مأموریت اصلی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ارائه‌ی خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی است، یکی از فعالیت‌های اصلی و کلیدی که در این حوزه باید انجام پذیرد، کسب دانش مکتوب و مستند شده‌ی موجود در جامعه، ثبت و نگهداری آن، و ایجاد سازوکار و سیستم‌هایی برای انتقال هرچه سریع‌تر و راحت‌تر آن به کاربرانی است که خواهان استفاده از این دانش هستند. مجموعه‌ی این فعالیت‌ها در عصر حاضر به‌عنوان مدیریت دانش شناخته می‌شود که می‌تواند یکی از سیستم‌های اصلی و کلیدی هر کتابخانه تلقی شود (اعرابی و موسوی، ۱۳۹۰). به‌علاوه، مرور متون نشان می‌دهد که هدف غایی کتابخانه‌ها اشاعه‌ی دانش است که با هدف غایی مدیریت دانش یکسان می‌باشد.

بنابراین، به‌نظر می‌رسد که پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌ها به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی، نسبت به سایر سازمان‌های دانش‌محور، اهمیت بارزتری دارد. این در حالی است که به‌نظر می‌آید کتابخانه‌های عمومی با محدودیت‌هایی روبه‌رو هستند که پیاده‌سازی مدیریت دانش را در این سازمان‌ها پیچیده‌تر می‌کند.

با توجه به آنچه که در بالا ذکر گردید، اکنون این سؤال مطرح است که آیا در شرایط حاضر کتابخانه‌های عمومی واجد شرایط لازم برای ایفای نقش کلیدی و بنیادی خود در جامعه‌ی دانش‌محور امروز هستند یا خیر و از آنجایی که شواهد حاکی از این بود که در این رابطه اطلاعات کافی در دست نیست، لذا در راستای پاسخ به این سؤال، پژوهش حاضر قصد دارد که وضعیت فعلی مدیریت دانش را در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بررسی کند و در صورت لزوم، راهکارهایی برای بهبود این موضوع به کتابخانه‌های مذکور ارائه دهد.

در رابطه با مدیریت دانش، الگوهای مختلفی مطرح شده است. در این پژوهش، فرآیند مدیریت دانش بر اساس الگوی چرخه‌ی چهارحلقه‌ای جاشپارا^۱ در نظر گرفته شده است. دلیل انتخاب مدل چهارحلقه‌ای این بود که اولاً با سؤالات و اهداف پژوهش مطابقت داشت، ثانیاً در بیشتر مدل‌های مدیریت دانش، بر این چهار مؤلفه تأکید شده است و می‌توان نتیجه گرفت که این چهار مؤلفه، فرآیندهای اصلی مدیریت دانش محسوب می‌شوند. همچنین صاحب نظرانی مانند: داوینپورت^۲ و پروساک^۳ (۱۹۹۸)، زاکی^۴ (۱۹۹۸) و مالهورا^۵ (۲۰۰۳) نیز اجرای مدیریت دانش در سازمان را شامل این مراحل می‌دانند. این چرخه (تشریح کامل‌تر در فصل دوم)، فرآیندی است که در آن دانش به‌طور مداوم خلق، سازماندهی، تبادل و به‌کار بسته می‌شود و شامل مراحل زیر است:

ایجاد دانش: این مرحله شامل خلق دانش جدید یا جایگزینی دانش موجود می‌باشد. از آنجایی که دانش ابتدا در ذهن افراد شکل می‌گیرد، این مرحله مربوط به جمع‌آوری ایده‌های جدید افراد، بررسی و ارزیابی آنها نیز می‌شود.

ذخیره و سازماندهی دانش: در این مرحله، دانش به نحوی نظام‌مند ذخیره می‌شود تا قابلیت استفاده آسان و مؤثر از آن وجود داشته باشد. در طی این مرحله، دانش ایجاد شده، با استفاده از ابزارهای ذخیره‌سازی، ذخیره و سازماندهی می‌گردد.

1. Jashpara
2. Davenport
3. Prusak
4. Zak
5. Malhotra

اشتراک دانش: این مرحله شامل توزیع و تبادل دانش، به صورت دوطرفه در بین افراد و پایگاه‌های دانش می باشد. این فرآیند از طریق ارائه سخنانی، جلسات گروهی، همایش‌ها، ایجاد راه‌های دسترسی افراد به اطلاعات و منابع دانش و غیره را فراهم می کند.

به کارگیری دانش: این مرحله شامل به کار بستن دانش به دست آمده در صورت مفید و مناسب بودن، می شود.

۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش

در شرایطی که دانش به مهم ترین سرمایه اجتماعی- اقتصادی تبدیل شده است، لزوم مدیریت بهینه و اصولی آن در سازمان‌هایی که دارای آن می باشند به یک ضرورت بدیهی تبدیل شده است.

در صورتی که در جامعه اجرای برنامه‌ی مدیریت دانش مد نظر قرار گیرد، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی (به ویژه کتابخانه‌های عمومی) بهترین و مناسب ترین گزینه برای شروع این کار به شمار می روند. برای استفاده از کتابخانه‌ها به عنوان مراکز تحلیل اطلاعات و دانش اجتماعی، مدیران بایستی نسبت به رفع موانع و چالش‌ها اقدام و کتابداران نیز خود را با مهارت‌های لازم برای مدیریت دانش تجهیز نمایند (حسن‌زاده، ۱۳۸۹). بنابراین، قبل از هرگونه برنامه‌ریزی در زمینه‌ی مدیریت دانش، شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان در رابطه با این امر ضروری به نظر می رسد. این شناخت حاصل نمی شود، مگر با مطالعه و انجام تحقیقاتی که معطوف به این موضوع باشند. با وجود این، شواهد