

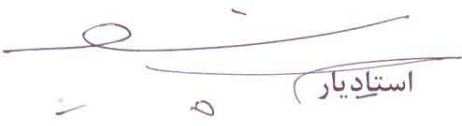

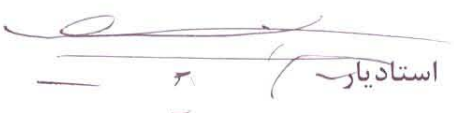


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## به نام خدا

تاییدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه کارشناسی ارشد خانم سکینه علیپور نجمی ایرانق تحت عنوان « بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در مراکز ملی اطلاعات ایران » را از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می کند.

اعضای هیات داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱- استاد راهنما	دکتر محمد حسن زاده	استادیار	
۲- استاد مشاور	دکتر فاطمه زندیان	استادیار	
۳- استاد ناظر	دکتر قاضی میرسعید	استادیار	
۴- استاد ناظر	دکتر حمید دلیلی	استادیار	
۵- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر قاضی میرسعید	استادیار	

## آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب بر شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

«اینجانب ..... در رشته ..... دانشجوی رشته ..... علم با درج اطلاع رسانی ..... ورودی سال تحصیلی ..... ۸۷-۸۸ مقطع ..... دانشکده ..... متعهد می شوم کلیه نکات مندرج در آئین نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش های علمی دانشگاه تربیت مدرس را در انتشار یافته های علمی مستخرج از پایان نامه / رساله تحصیلی خود رعایت نمایم. در صورت تخلف از مفاد آئین نامه فوق الاشعار به دانشگاه وکالت و نمایندگی می دهم که از طرف اینجانب نسبت به لغو امتیاز اختراع بنام بنده و یا هر گونه امتیاز دیگر و تغییر آن به نام دانشگاه اقدام نماید. ضمناً نسبت به جبران فوری ضرر و زیان حاصله بر اساس برآورد دانشگاه اقدام خواهم نمود و بدینوسیله حق هر گونه اعتراض را از خود سلب نمودم»

امضا: .....  
تاریخ: ۱۳۹۰/۹/۲۳

## آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد/ رساله دکتری نگارنده در رشته *علم کتابخانه و اطلاعیه* است که در سال

۱۳۹۰ در دانشکده *سیرت و امضا* دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی سرکار

خانم/جناب آقای دکتر *محمد حسن زاده*، مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر *فاطمه زریان*

و مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر \_\_\_\_\_ از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب *کلیه حقوق پدیدار شده* دانشجوی رشته *علم کتابخانه و اطلاعیه* را *کاملاً* قطع کرده ام.

تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: *سید علی پورینی*

تاریخ و امضا: *۹.۱۹.۲۳*



دانشگاه تربیت مدرس  
دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی

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

سکینه علی پور نجمی ایرانق

استاد راهنما:

دکتر محمد حسن زاده

استاد مشاور:

دکتر فاطمه زندیان

شهریور ۱۳۹۰

تقدیم به :

پدر و مادر مهربانم

و

همسر عزیزم

## تقدیر و تشکر

با سپاس فراوان از خداوند متعال، مراتب تقدیر و تشکر خود را از اساتید گرانقدر راهنما و مشاور، جناب آقای دکتر حسن زاده و سرکار خانم دکتر زندیان، که با ذکر نکات لازم و سودمند، همواره راهنمای اینجانب بوده و از هیچ‌گونه کمکی دریغ ننموده‌اند، اعلام می‌دارم. همچنین بر خود لازم می‌دانم از زحمات و همکاری‌های همسر عزیزم، که در همه‌ی مراحل پژوهش همراهی لازم را با بنده داشته‌اند، کمال تشکر و قدردانی را به عمل آورم و سلامتی و توفیق روزافزون این عزیزان را از درگاه خداوند متعال خواستارم.

## چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه‌ی سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در مراکز ملی اطلاعات (کتابخانه ملی ایران، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری است. روش مورد استفاده در این پژوهش، پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها، شامل دو پرسشنامه و یک چک لیست می‌باشد. روش نمونه‌گیری، تصادفی طبقه‌ای است و از روش‌های آماری توصیفی و تحلیلی برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش و آزمون فرضیه‌ها استفاده شد.

یافته‌ها نشان می‌دهد که الف. در بین مدیران سه مرکز، در خصوص میزان ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش، مدیران کتابخانه ملی در وضعیت پایین‌تری قرار دارند اما در بین کارکنان سه مرکز، کارکنان مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری در وضعیت پایین‌تری قرار دارند. ب. مقایسه میانگین تسهیم دانش، نشان از میزان بسیار ناچیز تسهیم دانش در بین هر سه مرکز اطلاعاتی دارد که کتابخانه ملی ایران در بین سه مرکز اطلاعاتی، با کسب میانگین ۲,۱۶ (از ۱۰ امتیاز) در وضعیت بهتری قرار دارد. ج. میزان استحکام روابط، اعتماد و هنجارهای مشترک در مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری (۳,۵۵، ۳,۴۶ و ۳,۶۱)، در پایین‌ترین سطح قرار دارد و کتابخانه ملی ایران (۴,۵۵، ۴,۹۱ و ۴,۷۶) نسبت به دو مرکز دیگر در بالاترین سطح است. د. رابطه موجود بین میزان تسهیم دانش و اعتماد در پژوهشگاه علوم و فناوری از قوت بیشتری برخوردار است و در هر سه مرکز اطلاعاتی، در جهت مستقیم می‌باشد. ه. رابطه موجود بین میزان تسهیم دانش و استحکام روابط در پژوهشگاه علوم و فناوری از قوت بیشتری نسبت به کتابخانه ملی برخوردار است و در ضمن، رابطه بین میزان تسهیم دانش و استحکام روابط در مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری  $\rho_{xy}(48) = 0.252; sig = 0.084$  معنادار نیست. و. رابطه موجود میان هنجارهای مشترک و تسهیم دانش در هر سه مرکز اطلاعاتی (۰/۴۰۳؛ ۰/۳۹۲؛ ۰/۳۰۴)، رابطه‌ای معنادار و مثبت است و مقایسه بین سه مرکز اطلاعاتی، نشان می‌دهد که رابطه موجود بین میزان تسهیم دانش و هنجارهای مشترک در پژوهشگاه علوم و فناوری از قوت بیشتری برخوردار است.



با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

**کلید واژه‌ها:** تسهیم دانش، سرمایه اجتماعی، اعتماد، هنجارهای مشترک، استحکام روابط، کتابخانه ملی ایران، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری

## فهرست مطالب

### فصل اول: مقدمه و کلیات طرح تحقیق

..... ۲	۱- ۱. مقدمه
..... ۴	۱- ۲. بیان مسئله
..... ۵	۱- ۳. تعریف عملیاتی اجزای مسئله
..... ۶	۱- ۴. پرسشهای اساسی پژوهش
..... ۷	۱- ۵. اهداف پژوهش
..... ۷	۱- ۶. فرضیه های پژوهش

### فصل دوم: مبانی نظری و مرور پیشینه های پژوهش

..... ۹	۲- ۱. مبانی نظری
..... ۹	۲- ۱- ۱. مقدمه
..... ۹	۲- ۱- ۲. کلیات (شامل اهمیت دانش، مدیریت دانش و توجه به سرمایه اجتماعی)
..... ۱۲	۲- ۱- ۳. دانش و انواع آن
..... ۲۱	۲- ۱- ۴. تسهیم دانش و جایگاه آن در مدیریت دانش
..... ۲۷	۲- ۱- ۵. شیوه ها و ابزارهای تسهیم دانش
..... ۳۳	۲- ۱- ۶. مشکلات و چالشهای تسهیم دانش
..... ۴۰	۲- ۱- ۷. سرمایه اجتماعی
..... ۴۲	۲- ۱- ۷- ۱. تعاریف
..... ۵۱	۲- ۱- ۷- ۲. اجزا
..... ۵۵	۲- ۱- ۷- ۳. رویکردها
..... ۵۹	۲- ۱- ۷- ۴. جایگاه سرمایه اجتماعی در عصر حاضر
..... ۶۰	۲- ۱- ۸. تبیین مولفه های مورد بررسی از سرمایه اجتماعی بر مبنای نظریه های مورد اشاره
..... ۶۵	۲- ۱- ۹. جایگاه سرمایه اجتماعی در تسهیم دانش
..... ۶۸	۳- ۱- ۱۰. جمع بندی و تدوین چارچوب مفهومی
..... ۷۱	۲- ۲. مرور پیشینه ها
..... ۷۲	۲- ۲- ۱. پیشینه های خارج از کشور
..... ۷۶	۲- ۲- ۲. پیشینه های داخل کشور

۲-۲-۳. استنتاج از مرور پیشینه ها

### فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۳-۱. مقدمه

۳-۲. نوع و روش پژوهش

۳-۳. جامعه، نمونه و روش نمونه گیری

۳-۴. ابزار و شیوه گردآوری اطلاعات

۳-۵. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته ها

۴-۱. مقدمه

۴-۲. ارائه یافته های پژوهش

۴-۲-۱. ارائه توصیفی داده ها

۴-۲-۱-۱. توزیع فراوانی کارمندان پاسخ دهنده

۴-۲-۱-۲. توزیع فراوانی جنسیت کارمندان پاسخ دهنده

۴-۲-۱-۳. توزیع فراوانی مدرک تحصیلی کارمندان پاسخ دهنده

۴-۲-۱-۴. توزیع فراوانی سوابق کاری کارمندان پاسخ دهنده

۴-۲-۱-۵. توزیع فراوانی سن کارمندان پاسخ دهنده

۴-۲-۱-۶. توزیع فراوانی رشته تحصیلی کارمندان پاسخ دهنده

۴-۲-۱-۱. توزیع فراوانی مدیران پاسخ دهنده

۴-۲-۲. توزیع فراوانی جنسیت مدیران پاسخ دهنده

۴-۲-۲-۵. توزیع فراوانی سن مدیران پاسخ دهنده

۴-۲-۲-۶. توزیع فراوانی رشته تحصیلی مدیران پاسخ دهنده

۴-۲-۴. پاسخ به پرسش های پژوهش و آزمون فرضیه ها

### فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۵-۱. مقدمه

۵-۲. خلاصه یافته های پژوهش

۵-۳. پیشنهادهای اجرایی

۵-۴. پیشنهاد برای پژوهشهای آینده

۱۲۸	..... فهرست منابع
۱۳۵	..... پیوست ها
۱۳۶	..... پیوست الف
۱۳۸	..... پیوست ب
۱۴۰	..... پیوست ج
۱۴۲	..... چکیده انگلیسی

## فهرست جدول ها

- جدول ۱-۲. فرایند مدیریت دانش ..... ۲۲
- جدول ۲-۲. ابزارهای انتقال دانش برحسب اشتراک گذاری ..... ۲۹
- جدول ۳-۲. مفاهیم مختلف از سرمایه اجتماعی ..... ۵۰
- جدول ۴-۲. چهار دیدگاه از سرمایه اجتماعی ..... ۵۸
- جدول ۱-۳. میزان آلفای کرونباخ پرسشنامه ها ..... ۸۷
- جدول ۱-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی کارمندان پاسخ دهنده ..... ۹۱
- جدول ۲-۴. توزیع فراوانی جنسیت کارمندان پاسخ دهنده ..... ۹۲
- جدول ۳-۴. توزیع فراوانی رشته تحصیلی کارمندان پاسخ دهنده ..... ۹۵
- جدول ۴-۴. توزیع فراوانی مدیران پاسخ دهنده ..... ۹۶
- جدول ۵-۴. توزیع فراوانی مدرک تحصیلی مدیران پاسخ دهنده ..... ۹۷
- جدول ۶-۴. توزیع فراوانی سوابق کاری مدیران پاسخ دهنده ..... ۹۸
- جدول ۷-۴. توزیع فراوانی سن مدیران پاسخ دهنده ..... ۹۹
- جدول ۸-۴. توزیع فراوانی رشته تحصیلی پاسخ دهنده ..... ۱۰۰
- جدول ۹-۴. آماره های توصیفی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش ..... ۱۰۲
- جدول ۱۰-۴. آماره های توصیفی تسهیم دانش ..... ۱۰۳
- جدول ۱۱-۴. آماره های توصیفی مولفه های اعتماد، استحکام روابط و هنجارهای مشترک ..... ۱۰۵
- جدول ۱۲-۴. همبستگی بین اعتماد و تسهیم دانش به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی ..... ۱۰۷
- جدول ۱۳-۴. همبستگی بین استحکام روابط و تسهیم دانش به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی ..... ۱۰۹
- جدول ۱۴-۴. همبستگی بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی ..... ۱۱۰
- جدول ۱۵-۴. نتایج تحلیل واریانس دو عاملی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش ..... ۱۱۲
- جدول ۱۶-۴. نتایج مربوط به تحلیل واریانس میزان تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی ..... ۱۱۳

- جدول ۴-۱۷. مقایسه های زوجی میزان تسهیم دانش در بین مراکز اطلاعاتی ..... ۱۱۴
- جدول ۴-۱۸. همبستگی بین اعتماد و تسهیم دانش در سطح کل ..... ۱۱۵
- جدول ۴-۱۹. همبستگی بین استحکام روابط و تسهیم دانش در سطح کل ..... ۱۱۷
- جدول ۴-۲۰. همبستگی بین هنجارهای مشترک و تسهیم دانش در سطح کل ..... ۱۱۸

### فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱. توزیع درصد فراوانی کارمندان پاسخ دهنده ..... ۹۲
- نمودار ۴-۲. توزیع فراوانی مدرک تحصیلی کارمندان پاسخ دهنده ..... ۹۳
- نمودار ۴-۳. توزیع فراوانی سوابق کارمندان پاسخ دهنده ..... ۹۴
- نمودار ۴-۴. توزیع فراوانی سن کارمندان پاسخ دهنده ..... ۹۵
- نمودار ۴-۵. توزیع فراوانی جنسیت مدیران پاسخ دهنده ..... ۹۷
- نمودار ۴-۶. توزیع فراوانی سوابق کاری مدیران پاسخ دهنده ..... ۹۸
- نمودار ۴-۷. توزیع فراوانی سن مدیران پاسخ دهنده ..... ۹۹
- نمودار ۴-۸. توزیع فراوانی رشته تحصیلی پاسخ دهنده ..... ۱۰۰
- نمودار ۴-۹. ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش ..... ۱۰۲
- نمودار ۴-۱۰. میزان تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه ..... ۱۰۴
- نمودار ۴-۱۱. میزان مولفه های سرمایه اجتماعی به تفکیک سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه ..... ۱۰۶

### فهرست شکل ها

- شکل ۲-۱. زنجیره داده تا خرد ..... ۱۶

## فصل اول:

مقدمه و کلیات طرح تحقیق

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

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

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

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



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

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

طبق تعریف بورديو سرمایه اجتماعی حاصل انباشت منابع بالقوه و یا بالفعلی است که مربوط به مالکیت یک شبکه بادوام از روابط کم و بیش نهادینه‌شده در بین افرادی است که با عضویت در یک گروه ایجاد می‌شود (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵).

کلمن، سازمان اجتماعی را پدیدآورنده سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرد. سرمایه اجتماعی شیء واحدی نیست بلکه همه انواع چیزهای گوناگونی است که دو ویژگی مشترک دارد: همه آنها جنبه‌ای از ساخت اجتماعی هستند و کنش‌های معین افراد را درون ساختار تسهیل می‌کند (همان، ۱۳۸۵).

کوهن و پروساک به سرمایه اجتماعی به عنوان کانونی برای حفظ و توسعه سازمانی می‌نگرند. از نظر آنان سرمایه اجتماعی بازده اقتصادی پدید می‌آورد و بدون سرمایه اجتماعی نمی‌توانند به آسانی کار کنند (ناطق‌پور و فیروزآبادی، ۱۳۸۵).

لسر اعتقاد دارد که یکی از دلایلی که افراد، سازمان‌ها و حکومت‌ها را ملزم می‌کند که به آثار سرمایه اجتماعی و تاثیر آن بر رشد اقتصادی و موفقیت سازمانی توجه کنند، اهمیت سازمان بر مبنای دانش است (ناطق‌پور و فیروزآبادی، ۱۳۸۵). در اینجا سازمان، واحد اجتماعی است که سرمایه اجتماعی در آن از روابط

اجتماعی افراد درون سازمان ناشی می‌شود. ناهاپیت و گوشال اعتقاد دارند که سرمایه اجتماعی عامل موثری در ایجاد و مشارکت در دانش سازمانی است (ناهاپیت و گوشال، ۱۹۹۸).

## ۱-۲ بیان مسئله

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

سوال اساسی که پیش می‌آید این است که با وجود ضرورت تسهیم دانش، معلوم نیست که این فرایند تا چه میزان در این مراکز اطلاعاتی انجام می‌شود. از سوی دیگر، نمی‌توان مطمئن بود که کارکنان این سازمان‌ها از فرایندهای مربوط به تسهیم دانش استقبال کنند، و حتی اگر یک سیستم مدیریت دانش در سازمان به کار گرفته شود نمی‌توان تضمین کرد که افراد بخواهند وقت خود را برای به کارگیری آن و شرکت در تسهیم دانش صرف کنند (هی، کیائو و وی، ۲۰۰۹).

از آنجایی که افراد به طور معمول کاری را انجام می‌دهند که به آن گرایش دارند، بنابراین شناخت عواملی که سبب گرایش افراد به تسهیم دانش می‌شود اهمیت بسیاری دارد و سازمانها باید توجه ویژه‌ای به آن داشته باشند. با توجه به موارد پیش گفته سرمایه اجتماعی از مهمترین عوامل موثر بر این گرایش است. سرمایه اجتماعی می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و برای آنها در مقایسه با سایر سازمان‌ها، مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند (قلیچ لی، ۱۳۸۵). در واقع، روابط اجتماعی می‌تواند گرایش‌های مثبت نسبت به اشتراک دانش در میان افراد سازمان ایجاد کند (هی، کیائو و وی، ۲۰۰۹).

سوال بعدی این است که مدیران و کارکنان مراکز مورد مطالعه، تا چه اندازه به ارتباط سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش اعتقاد دارند؛ و آیا اساساً سرمایه اجتماعی را در فرایند تسهیم دانش دخیل می‌دانند؟

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

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

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

### ۱-۳ تعریف عملیاتی اجزای مسئله

**سرمایه اجتماعی:** منظور از سرمایه اجتماعی، منبعی اجتماعی - ساختاری است که دارایی و سرمایه اساسی افراد در جامعه محسوب می‌شود. این دارایی یک مقوله واحد نیست، بلکه شامل مجموعه

ویژگی‌هایی است که در ساختار اجتماعی مشاهده می‌شود و موجب سهولت بیشتر مشارکت افراد در کنش - های متقابل اجتماعی می‌شود.

**تسهیم دانش:** در این پژوهش، تسهیم دانش یکی از مراحل مدیریت دانش است که عبارت است از تعاملات میان فردی گسترده‌ای که موجب می‌شود دانش و تجربه به طور موثر و شایسته‌ای توزیع و جذب شود.

**مراکز ملی اطلاعات ایران:** منظور از مراکز ملی اطلاعات ایران در این پژوهش، کتابخانه ملی ایران، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری است.

#### ۱-۴ پرسش‌های اساسی پژوهش

۱. نظر مدیران و کارکنان سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه، در خصوص ارتباط بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش چیست؟

۲. تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه تا چه اندازه انجام می‌گیرد؟

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

۴. آیا بین عامل اعتماد، به عنوان بخشی از سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه معناداری وجود دارد؟

۵. آیا بین عامل استحکام روابط، به عنوان بخشی از سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در سه مرکز اطلاعاتی مورد مطالعه رابطه معناداری وجود دارد؟

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