

ارزیابی مدیریت دانش با رویکرد مدل منطقه‌ای عشایر ایران

فاطمه زارع

دانشجوی دکتری علوم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران

زهرا اباذری^۱

دانشیار گروه علوم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران

مصیب سامانیان

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بجنورد، بجنورد، ایران

فهیمة باب الحوائجی

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۳۰

چکیده

عصر دانایی یا دانش، عنوان جدیدی است که به زمان حاضر و یا آینده نزدیک اطلاق می‌شود. مدیریت دانش دارای یک اهمیت فزاینده برای دولت و سازمان‌های دولتی جهت مواجهه با مخاطراتی است که توسط اقتصاد دانش محور ایجاد می‌شود. تحقیق حاضر باهدف ارائه مدلی برای اجرای فرآیند مدیریت دانش در عشایر ایران انجام شده است. در این مطالعه پیمایشی داده‌ها با استفاده از پرسشنامه، گردآوری شد. این پرسشنامه که ارائه مدل مناسب مدیریت دانش برای منطقه عشایری کشور را مورد سنجش قرار می‌دهد. هر گویه در قالب مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از یک (خیلی کم) تا پنج (خیلی زیاد) درجه بندی می‌شود. حجم نمونه طبق فرمول کوکران ۱۰۰ نفر، به روش نمونه‌گیری تصادفی در تحلیل انتخاب می‌شدند و تمامی افراد جامعه شانس یکسانی برای انتخاب شدن دارند. در این پژوهش از طریق تحلیل عاملی تاییدی با نرم‌افزار Amos استفاده شد. داده‌های این تحقیق از روش استاندارد کردن داده‌ها در مسیر تحلیلی آنالیز رگرسیون در spss24 مورد ویرایش قرار گرفت و داده‌هایی که در دامنه +۳ تا -۳ قرار داشتند مورد استفاده قرار گرفتند و داده‌های بیشتر و کمتر از این دامنه از داده‌ها حذف گردیدند، تا داده‌های استاندارد شده‌تری را برای تحلیل در اختیار محقق قرار دهد. از مجموع ۱۰۰ مورد، ۲ مورد حذف گردید و ۹۸ نمونه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که آزمون kmo و کروییت بارتلت نتایج اولیه تحلیل مؤلفه‌های اصلی در مورد ابزار پژوهش نشان داد که همه گویه‌ها دارای بار عاملی مناسب هستند و هیچ گویه‌ای از پرسشنامه حذف نمی‌شود. بر این اساس، مقدار کفایت نمونه‌گیری کایزر-میر-کلین (KMO= ۰/۷۹۴) و آزمون کروییت بارتلت (۱۰۹۰۲/۸۶۴) در سطح (۰/۰۰۰) معنادار به دست آمد. هرگاه مقدار KMO در حد مناسبی باشد و آزمون کروییت بارتلت معنادار باشد، ماتریس همبستگی برای تحلیل عاملی مناسب است. نتایج حاکی از آن است که برای پیاده‌سازی اجرای مدیریت دانش در عشایر ایران، لازم است فرهنگ سازمانی، انگیزش، ساختار و عوامل فنی و اجتماعی بعنوان متغیر استفاده کرد.

کلیدواژگان: مدیریت دانش، عشایر ایران، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، انگیزش.

مقدمه

مدیریت دانش دارای یک اهمیت فزاینده برای دولت و سازمان های دولتی جهت مواجهه با مخاطراتی است که توسط اقتصاد دانش محور ایجاد می شود. در راستای نیاز به چارچوب مدیریت دانش در بخش دولتی، بسیاری از محققان، مدل ها و چارچوب‌های مختلفی برای درک مفهوم و همچنین پیاده سازی مدیریت دانش ارائه کرده اند. اگرچه چارچوب‌های زیادی برای پیاده سازی مدیریت دانش در بخش خصوصی ارائه شده است (هیتون^۱ و همکاران، ۲۰۱۲)، تعداد بسیار کمی الگوی پیاده سازی مدیریت دانش که خاص سازمان های دولتی طراحی شده باشند وجود دارد. (نجفقلی‌نژاد و همکار، ۱۳۸۹) بخش عمومی متفاوت بودن خود با بخش خصوصی را پذیرفته و از این جهت برخی مشخصه های ویژه نیز دارد (یعقوبی، ۱۳۹۱). انحصارات موجود در بخش دولتی تا حدی در مقابل جهانی شدن اطلاعات و افزایش تعداد کاربران و سرمایه با چالش مواجه شده است. باتوجه به چنین امری بخش دولتی باید توجه بیشتری به شناسایی، تسهیم و بهره برداری از دانش کند. این دو دلیل عمده به شدت بر روی راهبرد پیاده سازی مدیریت دانش تاثیر می گذارند. لذا بر این نکته تاکید می شود که نیاز به توسعه یک چارچوب عمومی برای بخش دولتی به کمک فهم و استفاده از تجارب مدیریت دانش احساس می شود (Nurach, 2012). در شرایط حاضر به منظور استفاده بهینه از دانش در سازمانها، نیاز به مدیریت دانش می باشد. مدیریت دانش به عنوان واکنشی نسبت به تغییرات فزاینده محیط پیرامون سازمان‌های کنونی محسوب می شود و سازمان‌ها به منظور نیل به اهدافشان نیازمند اجرای اثربخش مدیریت دانش می باشند (سیلو و ۲، ۲۰۰۶). بهبود تمام عوامل منجر به موفقیت یک سازمان همانند خلاقیت سازمانی، تصمیم‌گیری و توانمندی کارکنان، بهره‌وری، ایجاد مزیت پایدار، کیفیت محصولات و خدمات، درگرو دسترس پذیری و استفاده کارآمد از دانش است. با توجه به ظهور فناوری های جدید و فضای رقابتی شدید، اگر سازمانی بخواهد به بقای خود امیدوار باشد باید دانش را در سطح سازمان به اشتراک گذاشته شده و مورد استفاده قرار دهد. یک سازمان با داشتن سرمایه دانش امکان مزیت رقابتی پایدار را ایجاد می کند (Hinton, 2012). سازمان‌های دولتی باید با مقایسه بین وضعیت کنونی و گذشته خود سعی در بهبود ارائه خدمات به ارباب رجوع بوده و تلاش کنند تا فرایندهای درونی خود را به نحو اثربخشی انجام دهند. مدیریت دانش با تسهیم دانش در سازمان و به حافظه سپردن دانش افراد در حافظه سازمانی می تواند کارکنانی دانشی بار آورد که پاسخگوی نیاز مراجعین خود باشد. مراجعینی که روزبه‌روز آگاه‌تر می شوند و توقعات بالاتری را از سازمان‌ها دارند. در چنین فضایی خلق و مبادله دانش یک فاکتور اساسی در سازمان‌های دولتی برای ارائه خدمات بهتر و تصمیم‌گیری‌های منطقی تر می باشد (Lee, 2009).

شواهد موجود دیگری بیانگر آن است که در سازمان عشایری کشور در ایجاد فضای سازمانی دانش محور، همکاری مبتنی بر اعتماد، ساختار سازمانی مناسب، حمایت مدیریت، ابزارهای فن آوری مناسب، نظام روش ها، های پاداش دهی مناسب، بهبود فرایندها برای رشد و ایجاد گروه های دانش و توسعه ی دانش آفرینی توجه کافی نشده است. مدیریت دانش به عنوان یکی از فرایندهای نسبتاً جدید مدیریتی اثر بسزایی بر روی سازمان ها داشته و شناخت تاثیر آن بر سایر فرایندهای مدیریتی از جمله مدیریت روابط مشتریان می تواند به بهبود عملکرد و بهره وری سازمان

ها منجر شود (کفاش پور، ۱۳۹۵). مدیریت دانش، فرآیند گسترده ای است که امر شناسایی، سازماندهی، انتقال و استفاده صحیح از اطلاعات و تجربیات داخلی سازمانی را مورد توجه قرار می دهد.

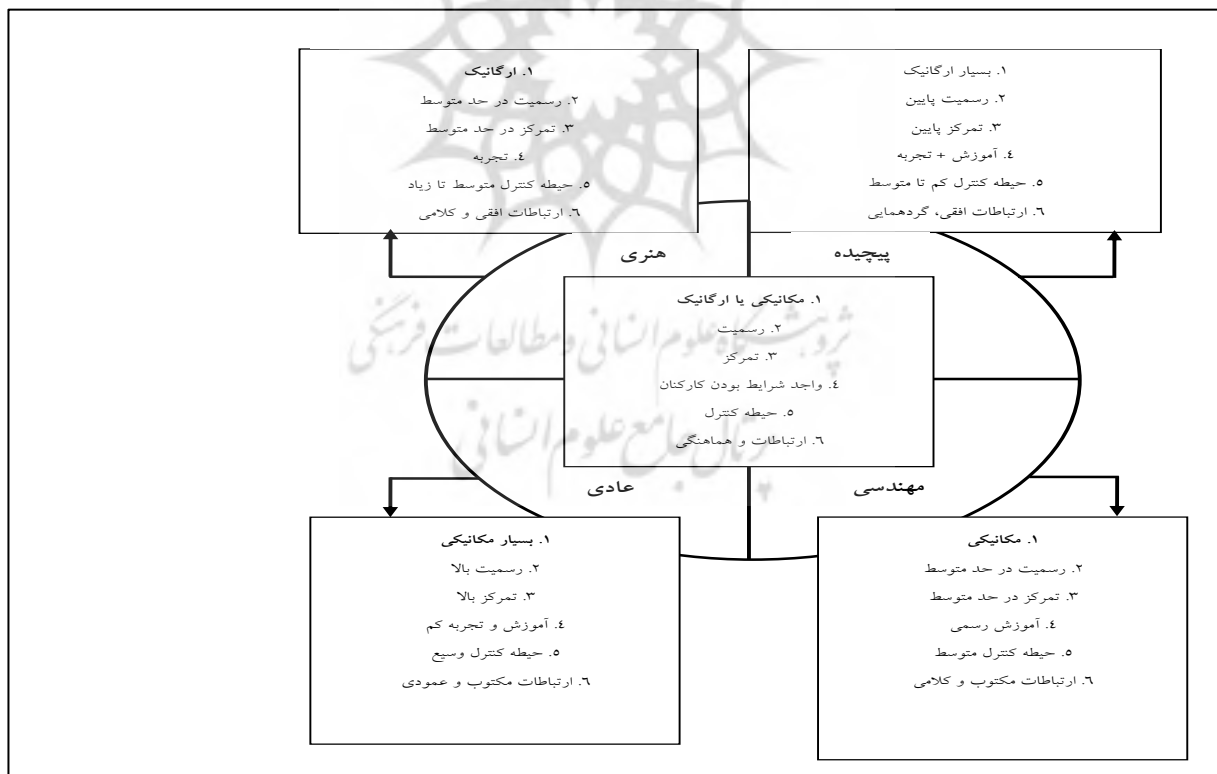
سازمان عشایر کشور می بایست مدلی منطقه ای را جهت عبور از مسائل فرابخشی عشایر و توسعه قابلیت ها و رفع چالشها و پرداختن به مسائل ساختاری، قانونی، اجرایی، توزیع فضایی، اقتصادی و اجتماعی عشایر بنا بر مدیریت دانش اجرا نماید. لذا پژوهش حاضر به دنبال یافتن مدلی از مدیریت دانش است که قابلیت پیاده سازی در سازمان منطقه عشایری کشور را دارا باشد. در واقع این تحقیق تلاش می نماید با بهره گیری از الگوهای علمی مناسب در زمینه مدیریت دانش و نیز با بررسی متغیرهایی که می توانند در اجرا و پیاده سازی مدیریت دانش موثر باشند؛ و همچنین بر مبنای تجربیات طولانی محقق در سازمان عشایری، به این سوال اصلی که الگوی پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان امور عشایری کدام است؟ بنابراین سوال پژوهش عبارت است از اینکه بهترین مدل مدیریت دانش برای سازمان امور عشایری کشور با توجه به عناصر اجتماعی و فنی کدام است؟ در این مطالعه پیمایشی داده ها با استفاده از پرسشنامه، گردآوری شد. این پرسشنامه که ارایه مدل مناسب مدیریت دانش برای سازمان امور عشایری کشور را مورد سنجش قرار می دهد. هر گویه در قالب مقیاس پنج درجه ای لیکرت از یک (خیلی کم) تا پنج (خیلی زیاد) درجه بندی می شود. جامعه آماری پژوهش را کارکنان و کارشناسان سازمان امور عشایری کشور تشکیل می دهد که بر اساس فرمول کوکران تعداد ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه، انتخاب شدند. روش نمونه گیری تصادفی است. مزیت این روش این است که تمامی افراد جامعه، شانس یکسانی برای انتخاب شدن دارند. روایی سازه که مهمترین بخش بررسی روایی است در این پژوهش از طریق تحلیل عاملی تاییدی با نرم افزار Amos استفاده شد. روایی پرسشنامه بر اساس روایی محتوایی، ملاکی سازه که در ادامه شرح داده می شود، مناسب ارزیابی شد.

داده های این تحقیق از روش استاندارد کردن داده ها در مسیر تحلیلی آنالیز رگرسیون در spss24 مورد ویرایش قرار گرفت و داده هایی که در دامنه +۳ تا -۳ قرار داشتند مورد استفاده قرار گرفتند و داده های بیشتر و کمتر از این دامنه از داده ها حذف گردیدند، تا داده های استاندارد شده تری را برای تحلیل در اختیار محقق قرار دهد. از مجموع ۱۰۰ مورد، ۲ مورد حذف گردید و ۹۸ نمونه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

مبانی نظری

طبق نظریه دراگر موفقیت سازمان ها در قرن ۲۱ بر پایه پول، سرمایه و حتی تکنولوژی نیست بلکه بر پایه دانش است. امروزه ملاک موفقیت سازمان ها مقادیر ویژگی های ذهنی آنها، منحصر به فرد بودن آنها (که برای آنها مزیت رقابتی به همراه دارد) و توانایی آنها در استفاده از این مشخصه های ذهنی و دانش است. سهولت در تبادل دانش و اطلاعات یکی از اساسی ترین فرایندهای مدیریت دانش در سازمان های امروزی است (درخشنده و همکاران، ۱۳۹۵). اگر چه مدیریت دانش دارای مزایای فراوانی برای کارکنان، سازمان و گروه ها دارد اما پیاده سازی آن با محدودیت های مواجه است. از میان فاکتورهای تاثیرگذار بر مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی دارای نقش برجسته ای است. در متن بالا تاثیر فرهنگ سازمانی بر پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان می دهد، فرهنگ سازمانی از چهار طریق می تواند بر مدیریت دانش اثر گذار باشد. درحالت اول، فرهنگ سازمانی از طریق نقشی که در تشخیص دانش و اهمیت آن برای مدیریت سازمان بازی می کند بر مدیریت دانش اثر گذاری است.

در حالت دوم، فرهنگ سازمانی از طریق نقشی که در ساخت روابط بین دانش و کارکنان بازی می‌کند این تاثیر را ایجاد می‌کند. در حالت سوم الگوهای فرهنگی که چگونگی استفاده از دانش موارد و موقعیت‌های خاص را نشان می‌دهند، می‌تواند بر مدیریت دانش سازمان تاثیر گذار باشد و نهایتاً نقش فرایندسازی، قانونی کردن و انتشار دانش و اندوخته‌های دانش به مدیران ارائه شده است. پیشنهاد می‌شود مدیران نسبت به تغییر نظرات و دیدگاه‌های مخالف درباره نقش و جایگاه دانش در سازمان اقدام کنند. همچنین کارکنان خلاق، ریسک‌پذیر و دارای عملکرد خوب را در سازمان تقدیر نماید و این امر را به نوعی فرهنگ سازمانی تبدیل کنند. همچنین پیشنهاد می‌شود مدیران به منظور عملی ساختن برنامه‌های استراتژیک برای مدیریت دانش در سازمان برنامه‌ریزی کنند و مکان‌هایی برای اندیشیدن، بحث و تبادل نظر کارمندان در سازمان پایه‌گذاری کنند و از این طریق فرهنگ خلق دانش را در سازمان تقویت نمایند. پیشنهاد می‌شود مدیران اعتماد کارکنان را به سازمان ارتقا دهند و آنها را نسبت به جمع‌آوری اطلاعات دانش رقبا تشویق کنند تا بتوانند از طریق تقویت محیط کاری دوستانه و فرهنگ پشتیبانی در سازمان زیر ساخت‌های مورد نیاز مدیریت دانش را تقویت نمایند. همچنین تشکیل گروه‌هایی جهت حفظ و نگهداری داده و اطلاعات بدست آمده و پاسخ در مقابل فعالیت‌های مخالفان در بازار از جمله بسترهای فرهنگی است که می‌تواند به مدیریت دانش سازمان کمک کند. سرمایه اجتماعی حاصل اعتماد متقابل، تعامل اجتماعی متقابل، گروه‌های اجتماعی، احساس هویت جمعی و گروهی، احساس وجود تصویری مشترک از آینده و کار گروهی در یک سیستم است (لطفی و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۲۷).



نمودار ۱. مدل مفهومی مدیریت دانش

پیشینه پژوهش که در این حوزه وجود دارند می توان به موارد ذیل اشاره نمود: فروتن راد و همکاران (۱۴۰۰)، در پژوهش خود تحت عنوان "مروری بر فرایند مدیریت دانش و چگونگی پیاده سازی آن در سازمان ها" مدیریت دانش به عنوان یکی از دستاوردهای عصر دانش و اطلاعات، با ورود به قلمرو علوم مختلف، جایگاه خود را مستحکم نموده است. امروزه سازمان های موفق با در اختیار گرفتن ابزارهای لازم با رویکرد مدیریت دانش، فرصت های مناسبی برای بهینه سازی منابع انسانی و سازمانی خود بوجود می آورند. دانشگاه ها و به خصوص کتابخانه های دانشگاهی به عنوان مراکز اصلی و سازمان های تولید و ذخیره دانش باید به فرایند مدیریت دانش توجه بیشتری داشته باشند و در این زمینه زیرساخت های لازم برای پیاده سازی آن را فراهم نمایند.

رونقی و همکاران (۱۳۹۸)، در مقاله ای تحت عنوان "شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش با استفاده از روش فراترکیب" مهمترین هدف به کارگیری مدیریت دانش در سازمان ها، انطباق سریع با تغییرات محیط پیرامون می باشد. تغییرات مستمر دانش، وضعیت عدم تعادل جدیدی را برای سازمان ها به وجود آورده است. در این میان تنها سازمان هایی می توانند به حیات خود ادامه دهند که بتوانند مزیت رقابتی خود را حفظ نمایند و حفظ مزیت رقابتی و بقاء سازمان به کمک مدیریت دانش می تواند امکان پذیر شود.

عباسی و همکاران (۱۳۹۶)؛ در مقاله خود تحت عنوان "مدیریت دانش و نقش آن در بهبود و کارآیی مراکز آموزشی" مدیریت دانش، فرآیند گسترده های است که امر شناسایی، سازماندهی، انتقال و استفاده صحیح از اطلاعات و تجربیات داخلی سازمانی را مورد توجه قرار میدهد. امروزه دانش مهمترین دارایی سازمانها محسوب میشود، لذا مدیریت دانش به منزله چالش کشف دانایی های فردی و تبدیل آن به یک موضوع اطلاعاتی است به نحوی که بتوان آن را در پایگاه های اطلاعاتی ذخیره کرد، با دیگران مبادله نمود و در فرایند کارهای روزمره به کار گرفت.

عباسی (۱۳۸۶)؛ در تحقیق تحت عنوان "مروری بر مدل های پیاده سازی مدیریت دانش در سازمانها" فناوری های جدید به سازمانها این امکان را می دهند تا سیستم های مدیریت دانش را به منظور ذخیره و اشاعه اطلاعات ساختار نیافته مورد استفاده قرار دهند. امروزه علاقه مندی فزاینده ای به حوزه مدیریت دانش در سازمانها و محافل علمی وجود دارد. به دلیل نوظهور بودن این مساله، کمبود دسته بندی استاندارد و مشخص در رابطه با مدل های پیاده سازی مدیریت دانش در منابع پژوهشی و سازمانی احساس می شود. امروزه علاقه مندی فزاینده ای به حوزه مدیریت دانش در سازمانها و محافل علمی وجود دارد. به دلیل نوظهور بودن این مساله، کمبود دسته بندی استاندارد و مشخص در رابطه با مدل های پیاده سازی مدیریت دانش در منابع پژوهشی و سازمانی احساس می شود. در همین راستا این مقاله به توصیف، تحلیل و ارزیابی مدل های پیشنهادی مدیریت دانش که در سه حوزه اصلی یعنی مدل های طبقه بندی دانش، مدل های سرمایه فکری و مدل های ساختار اجتماعی دسته بندی شده اند، می پردازد. سپس چند نمونه از مدل های پیاده سازی نظام مدیریت دانش در سازمانها که حاصل گزارشهای پژوهشی در این زمینه است مورد بررسی قرار گرفته است.

ونکاتشو همکاران (۲۰۲۲) در پژوهش خود با استفاده از ادبیات مدیریت دانش، ما یک شبکه نومولوژیک مرتبط با اشتراک دانش - یعنی جستجوی دانش و ارائه دانش با استفاده از سیستم های مدیریت دانش - را توسعه و آزمایش کردیم. ما تأثیر اقتضای فرهنگی را بر پیش بینی جستجوی دانش و ارائه دانش بررسی کردیم. علاوه بر این، ما تأثیر

اشتراک دانش با استفاده از KMS را بر عملکرد شغلی کارکنان بررسی کردیم. ما مطالعه ای را با استفاده از یک نظرسنجی میدانی از ۲۲۴ کارمند در یک سازمان در جمهوری خلق چین و ایالات متحده انجام دادیم. ما دریافتیم که حساسیت به تصویر و حساسیت به انگیزه‌های سازمانی هم بر جستجوی دانش و هم بر ارائه دانش تأثیر می‌گذارد و این تأثیر در بین افراد با ارزش‌های فرهنگی متفاوت متفاوت بود. برای مثال، یافته‌های ما نشان می‌دهد که رابطه منفی بین حساسیت به تصویر و جستجوی دانش برای افراد دارای ارزش‌های جمع‌گرایانه قوی‌تر از افراد دارای ارزش‌های فردگرا است. ما همچنین دریافتیم که هم جستجوی دانش و هم ارائه دانش منجر به عملکرد شغلی بهتر می‌شود. شجاعت و همکاری (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان مدل مدیریت استراتژیک با لنز مدیریت دانش و هوش رقابتی: رویکرد بازبینی نتایج نشان داد که مدل مدیریت استراتژیک با لنز مدیریت دانش و هوش رقابتی پیشنهاد شده است. هر مرحله از فرایند مدیریت دانش دارای پیامدهای مدیریت دانش و هوش رقابتی است و بالعکس. علاوه بر این، استفاده همزمان و جدا از دانش و اطلاعات در تصمیم‌گیری موثر، منجر به مزیت رقابتی می‌شود.

علام (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان مدل SMART KM: چارچوب مدیریت دانش یکپارچه برای برابری سازمانی نشان داد که SMART KM شامل تعدادی از مولفه‌های کسب و کار است که جریان دانش را در سراسر سازمان‌ها پشتیبانی می‌کند که می‌تواند به منظور دستیابی به اهداف و اهداف خاص سازمان در هماهنگی با مدل عملیاتی تصویب شود. در طول مقاله، تعدادی از مسائل کلیدی که سازمان‌ها در اجرای ابتکارات مدیریت دانش با آن مواجه هستند، معرفی و مورد بحث قرار می‌گیرند. خوانندگان همچنین می‌توانند اصول طراحی را با استفاده از مدل SMART KM و نحوه استفاده از آن برای بهبود عملکرد و به دست آوردن برتری سازمانی، آشنا سازند. نتایج نشان داد که سازمان‌ها خواستار توجیه بهتر سرمایه‌گذاری در هر طرح ابتکاری مدیریت دانش و نتایج مورد انتظار هستند. بنابراین، ما باید اطمینان حاصل کنیم که ابتکارات مدیریت دانش به طور مستقیم با استراتژی تجاری سازمان مرتبط است. علاوه بر این، ما همچنین باید اطمینان حاصل کنیم که برای ارزیابی موفقیت طرح پیشنهادی KMF یا KM ارزیابی عملکردی وجود دارد.

اسپینگر و همکاران (۲۰۱۵) عوامل کلیدی در یک مدل مدیریت دانش موفق نشان دادند که در ابتدا این مقاله به دنبال درک عوامل موفقیت در مدل‌های مدیریت دانش است. سپس مقاله یک مدل سه مرحله‌ای ساده و ساده را برای درک یا ارزیابی عوامل موفقیت در مدل‌های KM ارائه می‌دهد: انتقال، ارتباط و جامعه. این مدل یک عامل کلیدی در مدل‌های KM را مکانیک انتقال آن است که به طور مستقیم به توانایی جامعه در شکل دادن ارزش‌ها و رفتارهای سازگار با قوانین طبیعی قوانین جامعه عمل می‌پردازد. پذیرش قوانین یا قوانین طبیعی مکانیسم یا اعتماد را در یک فرد ایجاد می‌کند که به آنها اجازه می‌دهد تا به گره‌های اشتراک دانش دانش داخلی دسترسی پیدا کنند. سپس این گره‌ها به دنبال اعمال نفوذ با جوامع عمل هستند که در هماهنگی با هسته‌های خود و ارزش‌های نجیب قرار دارند.

محدوده مورد مطالعه

کوچ نشینی کهن‌ترین شیوه زیست بشر است که پابرجا بودن آن تا عصر حاضر از بزرگ‌ترین جاذبه‌های این شیوه معیشت است و همین شیوه خاص زندگی سبب شده ایلات و عشایر «دیدنی‌ترین جاذبه عصر تکنولوژی» لقب

بگیرند. عشایر به شیوه ای جذاب و باورنکردنی طی قرن ها و سال های طولانی اقدام به حفظ سنن و آداب و رسوم گذشته خود نموده اند و این اصالت به جاذبه ای برای صنعت گردشگری تبدیل شده است.

مسکن عشایر و نوع زندگی آن ها، زبان و موسیقی، غذاهای محلی، صنایع دستی، رقص و لباس های محلی به همراه آیین های به جای آوردن جشن های عروسی و محلی از مهم ترین جاذبه های ایلات و عشایر است. بارزترین مشخصه ایلات و عشایر شیوه زیست آنان است که بر خلاف یک جا نشینان روستایی و شهری، در کوچ و نقل و انتقال دائمی سیاه چادرها و رمه های خود هستند. عشایر کوچ رو که یکی از جاذبه های مهم گردشگری فرهنگی به شمار می آیند در همه نقاط ایران، در حوزه های غرب و جنوب غرب، شرق و جنوب شرق، شمال غرب، شمال شرق و مرکزی ایران ایلات و عشایر پراکنده شده اند.

ایلات و عشایر حوزه غرب و جنوب ایران

در حوزه غرب و جنوب ایران رشته کوه های زاگرس کشیده شده که دارای بیش از ده میلیون هکتار جنگل بلوط، بادام کوهی و پسته وحشی و آب و هوای مرطوب و مراتع غنی است. وجود خصوصیات طبیعی یاد شده سبب شده ایلات و عشایر متعددی در این منطقه پراکنده باشند. رشته کوه های زاگرس از کوه های آرات در شمال آغاز و تا استان فارس در جنوب ایران تداوم یافته و از آن جا به موازات خلیج فارس به شرق کشیده شده و به کوه های پاکستان می رسند. منطقه یاد شده شامل استان های کردستان، کرمانشاه، ایلام، اصفهان، چهارمحال و بختیاری، کهگیلویه و بویر احمد و فارس می شود.

ایلات و عشایر حوزه شرق و جنوب شرق

در حوزه شرق و جنوب شرق کشور که بخشی از خراسان و سیستان و بلوچستان و کرمان و هرمزگان را در بر می گیرد، شرایط آب و هوایی خاصی حاکم است. در این حوزه تنوع و تضاد اقلیمی شدید و در مجموع منطقه ای کم آب و کم باران با آب و هوای گرم کویری و اختلاف درجه حرارت چشمگیر در شبانه روز است. عشایر بلوچ از مهم ترین ایل های ساکن در جنوب شرق ایران هستند.

ایلات و عشایر حوزه شمال غرب

حوزه شمال غربی ایران شامل سرزمین آذربایجان شرقی و غربی، اردبیل و بخشی از گیلان است که به دلیل کوهستانی بودن منطقه از تنوع آب و هوایی برخوردار است. جنگل های تنک، مرغزارهای سرسبز و مراتع پهناور از ویژگی های این ناحیه است که سبب زندگی عشایر در این منطقه شده است. در آذربایجان شرقی طوایف متعددی مانند ایل شاهسون زندگی می کنند. بیلاق آن ها در کوهپایه های سبلان و قوشه داغ در پیرامون اهر و مشگین شهر است و طوایف ارسباران(قره داغ) و طوایف خلخال در کوه های طالش زندگی می کنند. قشلاق شاهسون ها و طوایف ارسباران، جلگه کم عمق مغان است و گرمسیر طوایف خلخال حاشیه رود قزل اوزن است. ایل میلان و ایل جلالی نیز در همین حوزه در منتهی الیه شمال غربی زندگی می کنند.

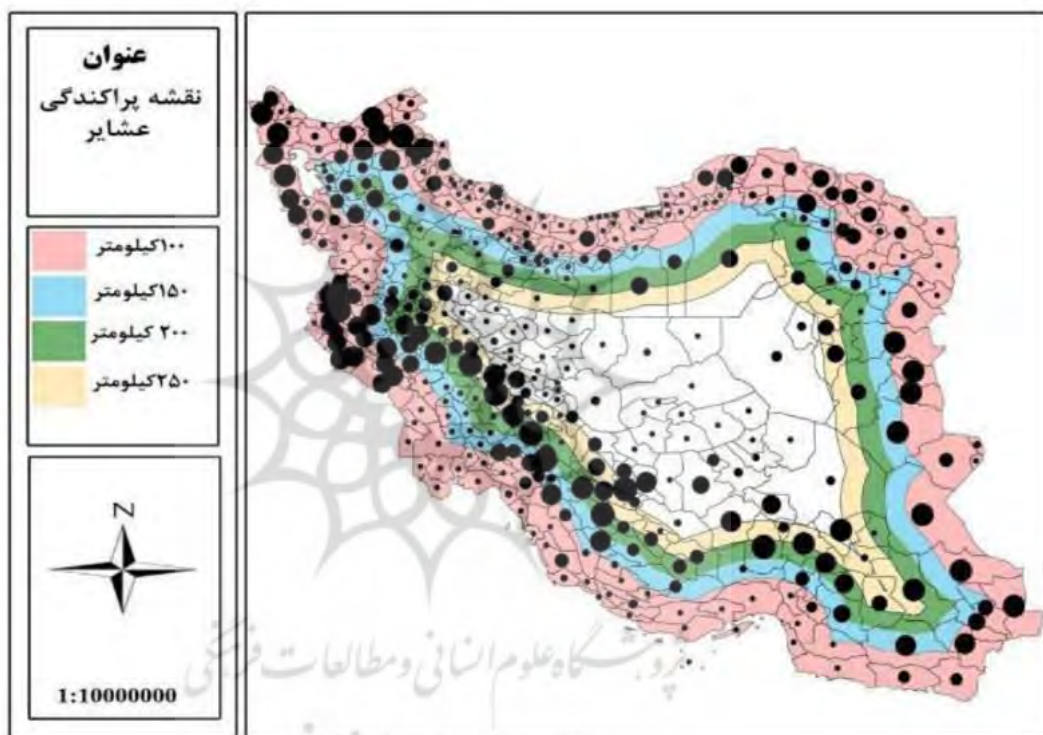
ایلات و عشایر حوزه شمال شرق

حوزه شمال شرقی ایران به دلیل وسعت زیاد از اقلیم متنوعی برخوردار است. این سرزمین دارای جنگل در قسمت های شمال غربی و مراتع متوسط و ضعیف در سایر قسمت ها است. ایلات و طوایف این حوزه نیز از پیشینه و

قدمت طولانی برخوردارند. بخشی مانند ایلات زعفرانلو و شادلو و قاجورلو از اکرادی هستند که در زمان شاه عباس اول صفوی به خراسان کوچانده شدند. ایل افشار که از دیرزمان در خراسان ساکن بوده، از ایلات ترک است. ایلات کرد زعفرانلو در شمال و شمال شرقی خراسان رضوی پراکنده شده‌اند.

ایلات و عشایر حوزه مرکزی

حوزه مرکزی ایران شامل استان‌های زنجان، همدان، سمنان، مرکزی، تهران و بخشی از مازندران می‌شود که ویژگی عمده آن‌ها نزدیکی به پایتخت است. این ویژگی سبب شده که کوچ‌نشینان این مناطق دارای خصوصیات اجتماعی، اقتصادی و روانشناختی متمایزی نسبت به دیگر عشایر باشند. طوایف لر چگینی و غیاثوند، طایفه ترک شاهسون بغدادی و بقایایی از طایفه کلهر در استان زنجان سکونت دارند. بقایایی از طوایف مختلف مانند کل کوهی و میش مستی و ... نیز در استان مرکزی در میان ساوه و استان زنجان زندگی می‌کنند.



نقشه ۱. نقشه پراکندگی عشایر

منبع: نویسندگان، ۱۴۰۰

یافته‌های پژوهش

یافته‌های اولیه تحلیل مؤلفه‌های اصلی در مورد ابزار پژوهش نشان داد که همه گویه‌ها دارای بار عاملی مناسب هستند و هیچ گویه‌ای از پرسشنامه حذف نمی‌شود. بر این اساس، مقدار کفایت نمونه‌گیری کایزر-میر-اکلین^۱ (۰/۷۹۴) = KMO و آزمون کرویت بارتلت^۲ (۰/۱۰۹۰۲/۸۶۴) در سطح (۰/۰۰۰) معنادار به دست آمد. هرگاه مقدار KMO در حد مناسبی باشد و آزمون کرویت بارتلت معنادار باشد، ماتریس همبستگی برای تحلیل عاملی مناسب است.

جدول ۱. آزمون kmo و کرویت بارتلت

1 Kaiser-Meyer-Oklın

2 Bartlett's test of sphericity

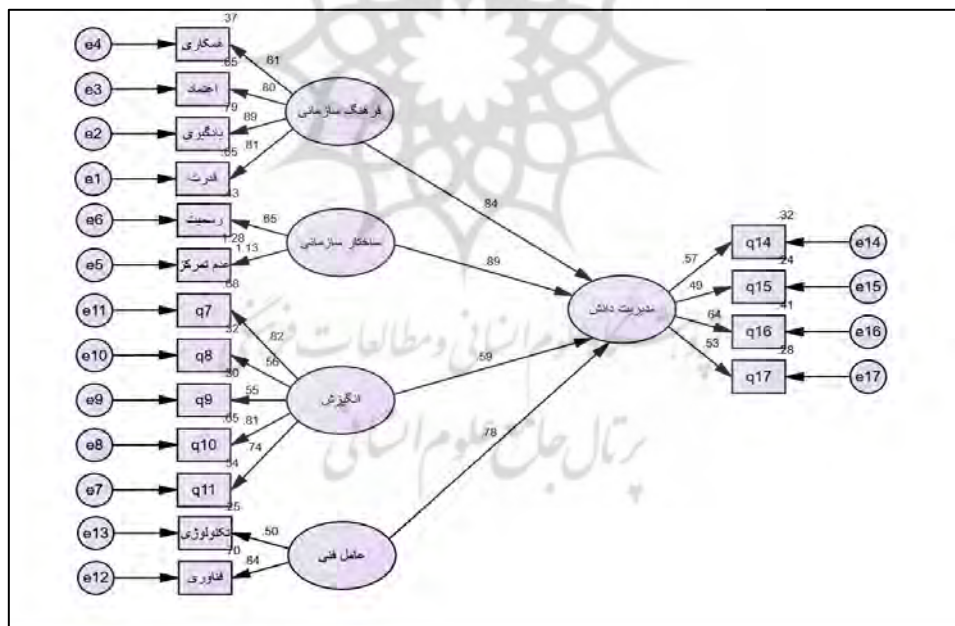
شاخص	مقادیر
آزمون کایزر-مایر-کلین	۰/۷۹۴
آزمون کرویت بارتلت	۱۰۹۰۲/۸۴۶
درجه آزادی	۴۲۷۸
سطح معناداری	۰/۰۰۰

منبع یافته های پژوهش، ۱۴۰۰

یکی از قوی ترین و مناسب ترین روش های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری، تجزیه و تحلیل چند متغیره است. زیرا ماهیت این گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی توان آن ها را با شیوه دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می شود) حل نمود. از این رو، در این تحقیق برای تأیید یا رد فرضیات از مدل معادلات ساختاری و بطور اخص تحلیل مسیر استفاده شده است.

تحلیل عاملی تأییدی متغیر

شرط نرمال بودن تک متغیره متغیرها این است که نسبت بحرانی کجی یا کشیدگی کمتر از $2/58$ و شرط نرمال بودن چند متغیره این است که نسبت بحرانی ضریب مردیا در سطر آخر کمتر از $2/58$ باشد (قاسمی، ۱۳۸۹). برای انجام معادلات ساختاری باید هر دو شرط برقرار باشد. طبق نتایج آزمون نرمال بودن قدر مطلق نسبت های بحرانی کجی یا کشیدگی از $2/58$ کمتر می باشند، همچنین قدر مطلق نسبت بحرانی ضریب مردیا در سطر آخر کمتر از $2/58$ است (۲/۳۵۴). لذا گویه های پرسشنامه دارای توزیع نرمال چند متغیره می باشد.



شکل ۱. تحلیل عاملی تأییدی با ضریب استاندارد

منبع یافته های پژوهش، ۱۴۰۰

بنابر شکل فوق تمامی سوال ها دارای بار عاملی بالاتر از $0/3$ و مطلوب می باشند. برای بیان مقبولیت مدل از شاخص های برازش هنجار شده بنتلر-بونت، برازش نسبی، برازش افزایشی، توکر-لوئیس، شاخص های تطبیقی و مجذور کامل استفاده شده است که نتایج بدست آمده از مدل در جدول زیر قابل بررسی می باشد.

جدول ۲. شاخص های برازش متغیر

مدل	X2/df	RMS EA	NFI	CFI	GFI	IFI	RFI	PRATIO	PNFI	PCFI	SR MR
میزان قابل قبول	< ۲	< ۰/۱	≥ ۰/۹	≥ ۰/۹	≥ ۰/۹	≥ ۰/۹	≥ ۰/۶	≥ ۰/۵۰	≥ ۰/۶	≥ ۰/۶	< ۰/۸
محاسبه شده	۱/۲۴	۰/۰۶	۰/۹۲	۰/۹۴	۰/۸۶	۰/۹۷	۰/۹۶	۰/۷۱	۰/۶۳	۰/۷۲	۰/۰۳

منبع یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۰

جدول ۳. بارهای عاملی مدل

ضریب استاندارد	سطح معناداری	نسبت بحرانی (آماره تی)	خطای استاندارد تخمین غیراستاندارد	تخمین
۰/۸۸۸		۱۱/۱۶۶	۰/۱۲۷	فرهنگ سازمانی
۰/۷۹۸	***	۱۰/۱۷۰	۰/۱۰۴	ساختار سازمانی
۰/۶۸۹	***	۸/۸۴۰	۰/۸۷۹	انگیزش
۰/۷۸۴	***	۹/۷۹۸	۰/۹۶۳	عامل فنی

منبع یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۰

*** به معنای $P < ۰/۰۰۱$

با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری در جدول ۴-۲، از میزان ۰/۰۵ مشخص می‌شود تمامی متغیرهای مشاهده شده به صورت معنی داری متغیر پنهان مربوط به خود را تبیین می‌کنند. هر چه مقدار تخمین استاندارد به یک نزدیکتر باشد نشان دهنده اهمیت و قویتر بودن رابطه است. در نتیجه با توجه به ضرایب استاندارد می‌توان گفت فرهنگ سازمانی (۰/۸۸۸)، ساختار سازمانی (۰/۷۹۸) و عامل فنی (۰/۷۸۴) و انگیزش (۰/۶۸۹) به ترتیب بیشترین نقش را در تعریف متغیرهای مدل داشته‌اند.

محاسبه پایایی و روایی مدل

جهت بررسی پایایی سازه‌ها فورنل و لاکر (۱۹۸۱) پایایی ترکیبی هر یک از سازه‌ها و آلفای کرونباخ را پیشنهاد می‌دهند. برای بررسی پایایی ترکیبی هر یک از سازه‌ها از ضریب CR استفاده می‌شود. مقادیر قابل پذیرش CR باید ۰/۶ یا بیشتر باشند. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل قبول است. در جدول زیر مقدار ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و AVE (متوسط واریانس استخراج شده که باید بزرگتر از ۰/۵ باشد) آورده شده است که نشان دهنده مناسب بودن پایایی متغیرهای تحقیق در کل می‌باشد.

جدول ۴. مقادیر پایایی متغیرهای تحقیق

متغیرها	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)	AVE
فرهنگ سازمانی	۰/۸۸	۰/۹۴	۰/۸۳
ساختار سازمانی	۰/۸۹	۰/۹۶	۰/۸۴
انگیزش	۰/۸۸	۰/۹۴	۰/۷۵
عامل فنی	۰/۸۶	۰/۹۶	۰/۹۲

منبع یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۰

برای ارزیابی روایی مدل تحقیق در مرحله اول سوالات در اختیار متخصصان برای نظردهی قرار گرفت که تمامی سوالات پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. معیار دوم از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی، روایی همگرا است که به بررسی میزان همبستگی هر متغیر مکنون با سوالات (شاخص‌های) خود می‌پردازد.

وجود این همبستگی برای اطمینان از این که آزمون آنچه را که باید سنجیده شود می‌سنجد، ضروری است. سه شرط برقراری روایی همگرا؛ معناداری بارهای عاملی، آزمون همگن بودن و متوسط واریانس استخراج شده (AVE) است. منظور از معنادار بودن کلیه بارهای عاملی سوالات، این است که مقدار قدر مطلق t .value از $1/96$ بزرگتر باشد. با توجه به نتایج تحلیل عاملی کلیه شاخص‌ها از $1/96$ بزرگتر بوده و با احتمال ۹۵ درصد معنادار می‌باشند که روایی همگرای مدل پژوهش را تأیید می‌کند. برای همگن بودن نیز باید کلیه بارهای عاملی بزرگتر از $0/3$ باشند که اطلاعات تحلیل عاملی تأییدی این مورد را نیز تأیید می‌کند. به عنوان سومین شاخص برای ارزیابی روایی همگرا از معیار متوسط واریانس استخراج شده (AVE^1) استفاده گردید. AVE میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است.

به بیان ساده تر AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد برازش نیز بیشتر است. AVE برابر یا بالاتر از $0/5$ روایی همگرای کافی را تضمین می‌کند که ملاحظه می‌شود همه متغیرها در دامنه قابل قبول قرار دارند.

علاوه بر سه معیار فوق یک معیار تأییدی دیگر روایی همگرا، پایایی ترکیبی می‌باشد که برای هر یک از عوامل جهت تأیید روایی همگرا باید بزرگتر از میانگین واریانس استخراجی باشد ($CR > AVE$). با مقایسه این دو به وضوح دیده می‌شود که برای تمامی متغیرهای مکنون برونزا، مقدار CR از مقدار AVE بزرگتر است و شرط چهارم روایی همگرا نیز برقرار است. در نهایت با توجه به چهار تست فوق می‌توان نتیجه گرفت که مدل پژوهش از روایی همگرای مناسبی برخوردار می‌باشد.

نتیجه‌گیری و دستاورد علمی پژوهشی

هدف از پژوهش حاضر ارایه مدل مناسب مدیریت دانش برای جغرافیای سازمان امور عشایری کشور بود. در این چارچوب، تلاش شد تا با انتخاب نمونه آماری مناسب، امکان اعتباریابی دقیق مقیاس فراهم شود. مقیاس حاضر بر مبنای یافته‌های تجربی و رویکردهای نظری موجود در زمینه مدیریت دانش ساخته شد. اعتبار محتوایی و صوری مقیاس توسط متخصصان مورد تأیید قرار گرفت. همچنین یافته‌های پژوهش در زمینه بررسی روایی سازه مقیاس، با استفاده از تحلیل عاملی مرتبه، همبستگی مناسب و قابل دفاعی را بین متغیرهای پنهان نشان داده است.

بار عاملی یا وزن رگرسیونی گویه‌های این مقیاس تقریباً همگی بالای $0/3$ به دست آمد. کلاین^۲ (1380) و هاویت و کرامر^۳ (2000) بار عاملی $0/3$ را به عنوان ملاک مناسب برای انتخاب یک سؤال و برخی دیگر مانند کوپر (1379) بار عاملی $0/4$ را به عنوان ملاک مناسب انتخاب هر سؤال برای هر عامل در تحلیل عوامل معرفی کرده‌اند (محمدی و همکاران، 1392 : ۱۸). بنابراین، در پژوهش حاضر، بار عاملی گویه‌ها در سطح مطلوبی است. همچنین، شاخص‌های

¹ Average Variance Extracted

² Keln

³ Howitt & Cramer

برازندگی مدل نیز برازش خوبی را نشان داد و یافته‌های پژوهش در این زمینه را نیز مورد تایید قرار می‌دهد. در این پژوهش به منظور بررسی اعتبار یا پایایی مقیاس مدیریت دانش برای سازمان امور عشایری کشور از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای به دست آمده برای کل مقیاس، ۰/۹۵۴ است؛ همچنین، ضریب پایایی مولفه‌ها از ۰/۹۵۳ تا ۰/۹۵۵ در نوسان بود، که ضریب پایایی مناسبی است، زیرا ضرایب اعتبار ۰/۷۰ و یا بیشتر معمولاً برای مقاصد پژوهشی کفایت می‌کند (پاشا شریفی، ۱۳۸۰ و آناستازی، ۱۳۸۲). به طور کل، یافته‌های پژوهش حاضر، ویژگی‌های روان‌سنجی مقیاس مدیریت دانش برای سازمان امور عشایری کشور را مورد تایید قرار داده است. بنابراین، با استناد به یافته‌های پژوهش، مقیاس ساخته شده برای شناسایی مقدار و ارایه مدل مناسب مدیریت دانش برای سازمان امور عشایری کشور، ابزار مناسب و مفیدی است و می‌تواند پاسخگوی نیاز پژوهشگران در زمینه مدیریت دانش برای سازمان امور عشایری کشور باشد.

رتبه بندی متغیرها در این تحقیق بر اساس میزان ضریب مسیر (β) در پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان امور عشایری انجام پذیرفت. بر اساس این معیار عامل فنی در اولویت اول، همکاری بین کارکنان در اولویت دوم، فرهنگ سازمانی در اولویت سوم و یادگیری در اولویت چهارم، رسمیت در اولویت پنجم، اعمال قدرت در اولویت ششم، انگیزش در اولویت هفتم، تمرکز در اولویت هشتم، اعتماد سازمانی در اولویت نهم، ساختار سازمانی در اولویت دهم و عامل اجتماعی در اولویت یازدهم تأثیر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان امور عشایری می‌باشد. از آنجا که در سال‌های اخیر مفهوم منابع انسانی جای خود را به سرمایه انسانی داده است، جذب و استخدام نیروی انسانی مستعد و شایسته و جانشین پروری در سازمان‌ها اهمیت مضاعفی پیدا کرده است و جانشین پروری از زوایای گوناگون مورد مطالعه قرار گرفته و توصیه‌های زیادی از سوی محققان بر اجرای موفقیت آمیز و اثر بخش آن ارائه شده است.

محدودیت‌های پژوهش شامل موارد زیر می‌باشد که باید مد نظر گرفت:

۱. برای تعمیم این پژوهش بایستی تحقیق در سایر سازمان‌ها و جامعه آماری بزرگتر بعمل آید.
 ۲. دریافت نظرات نمونه‌های آماری می‌توانست به صورت مصاحبه چهره به چهره باشد و همچنین سوالات بسته پرسشنامه نیز جزء محدودیت‌های تحقیق حاضر می‌باشد.
 ۳. عدم اظهار نظر واقعی تعدادی از کارکنان.
 ۴. عدم آشنایی بیشتر آزمودنی‌های تحقیق حاضر و روش پاسخگویی به پرسشنامه که با تشریح موضوع و حتی با چند جلسه توجیهی موضوع روشن و آگاهی لازم حاصل شد.
- با توجه به اینکه تحقیق حاضر در سازمان امور عشایری در نظر گرفته شده است، لذا پیشنهاد می‌گردد محققان بعدی چنین بررسی را در سایر سازمان‌ها و جوامع آماری گسترده‌تر انجام دهند، تا با مقایسه نتایج حاصل از تحقیقات مختلف در این زمینه اطمینان و اعتماد بیشتری در بکارگیری نتایج حاصل گردد. به پژوهشگران توصیه می‌گردد در خصوص فرایند اجرای نظام مدیریت دانش اقدام به تحقیقی از نوع کیفی و با رویکرد داده بنیاد انجام دهند. به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌گردد که پیشنهادی ارائه شده در این تحقیق را به صورت فرا تحلیل (با نرم افزار CMA.2) تفسیر نموده و عوامل احصاء شده را تبیین نمایند.

۱. بر روی مدیریت روابط مشتریان در نمایندگی های مجاز ایران خودرو خراسان. شباک، ۲(۶) (پیاپی ۱۳) (جلد ۱ مطالعات علوم انسانی)، ۱-۱۲.
۲. درخشنده، رضا؛ ماشینچی، علی اصغر؛ عسکری، احمد (۱۳۹۵). «بررسی تاثیر مدیریت دانش بر انگیزش کارکنان سازمان اوقاف و امور خیریه استان هرمزگان»، فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، دوره دوم، شماره ۲، صص ۱۰۱-۱۰۸.
۳. رونقی، محمدحسین، زین الدین زاده، سارا، علم بلادی، سپهر. (۱۳۹۸). شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش با استفاده از روش فراترکیب. کتابداری و اطلاع رسانی
۴. رونقی، محمدحسین، زین الدین زاده، سارا، علم بلادی، سپهر. (۱۳۹۸). شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش با استفاده از روش فراترکیب. کتابداری و اطلاع رسانی. 22(3), 112-135, doi: 10.30481/ijlis.2019.183033.1553
۵. شهدادی، علی، قنبری، یوسف، سلمانی زاده، الهام، آذره، علی. (۱۳۹۸). (پتانسیل سنجی و مکانیابی مناطق مستعد احداث اکوکمپ های عشایری (مطالعه موردی: بخشی از شهرستان سمیرم). (فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی منطقه ای. 9(3), 293-306.
۶. عباسی، زهره، ۱۳۸۶، مروری بر مدل های پیاده سازی مدیریت دانش در سازمانها، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش، تهران
۷. عباسی، رضا، خلوتی جابری، سمیه، قلتاش، عباس، (۱۳۹۴). مدیریت دانش و نقش آن در بهبود و کارایی مراکز آموزشی.
۸. فروتن راد، لاله، مومنی، عصمت. (۱۴۰۰). مروری بر فرایند مدیریت دانش و چگونگی پیاده سازی آن در سازمان ها. فصلنامه بازیابی دانش و نظام های معنایی
۹. قاسمی، وحید (۱۳۸۹)، مدل سازی معادله ساختاری در پژوهش های اجتماعی با کاربرد Amos Graphics، تهران، جامعه شناسان
۱۰. کفاش پور، آ.، و شیرازی، ب.، و حسینی دلویی، م. (۱۳۹۵). بررسی تاثیر مدیریت دانش بر روی مدیریت روابط مشتریان در نمایندگی های مجاز ایران خودرو خراسان. شباک، ۲(۶) (پیاپی ۱۳) (جلد ۱ مطالعات علوم انسانی)، ۱-۱۲. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=27879512>
۱۱. لطفی، حیدر، پزشکی، مهدی، حجازی، مهسا. (۱۳۹۷). بررسی سرمایه اجتماعی و میزان احساس امنیت اجتماعی در بین عشایر استان خراسان شمالی. فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی منطقه ای. 8(2), 327-340.
۱۲. نجفقلی نژاد، اعظم؛ صادق زاده، علی (۱۳۸۹). «فناوری اطلاعات و بهینه سازی مدیریت دانش: ابزارها و چالش ها»، فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، سال سیزدهم، شماره ۲.
۱۳. یعقوبی، ح.، و کریمی، م.، و امیدی، ع.، و باروتی، ع.، و عابدی، م. (۱۳۹۱). اعتباریابی و ساختار عاملی پرسشنامه سلامت عمومی (GHQ-۱۲) در دانشجویان. مجله علوم رفتاری، ۶(۲) (مسلسل ۲۰)، ۱۵۳-۱۶۰.
14. Venkatesh, V., Davis, F. D., & Zhu, Y. (2022). A cultural contingency model of knowledge sharing and job performance. *Journal of Business Research*, 140, 202-219.

15. Ahmed, A., & Elhag, M. (2017). SMART KM model: The integrated knowledge management framework for organisational excellence. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*.
16. Shujahat, M., Hussain, S., Javed, S., Malik, M. I., Thurasamy, R., & Ali, J. (2017). Strategic management model with lens of knowledge management and competitive intelligence: A review approach. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
17. Spangler, S. C., Skovira, R. J., & Kohun, F. G. (2015). Key factors in a successful knowledge management model. *Online J Appl Knowl Manage*, 3(1), 51-60.
18. Hinton, Karen E. (2012). *A Practicl Guide to Strategic Planning in Higher Education*, Society for College and University Planning.
19. Nurach, Pramoul , Thawesaengskulthai, Damrong, Chandrachai, Achara.(2012). Factors That Improve the Quality of Information Technology and Knowledge Management System for SME(s) in Thailand, *China-USA Business Review*, March 2012, Vol. 11, No. 3, 359-367.
20. Hinton, Karen E. (2012). *A Practicl Guide to Strategic Planning in Higher Education*, Society for College and University Planning.
21. Lee, H. & Choi, B. (2009). Knowledge management enablers, process, and organizational Performance: an integrative view and empirical examination. *J Manage Inf Syst*, 20(1):179–228.

