

ISSN 0868-3808 TRUNG TÂM KINH TẾ CHÂU Á - THÁI BÌNH DƯƠNG

Kinh tế

Châu Á - Thái Bình Dương

Chiến lược kinh doanh trong thời đại kỹ thuật số
Bất bình đẳng giới trong giáo dục và tăng trưởng
Giải pháp hỗ trợ khởi nghiệp cho sinh viên Việt Nam
Ngành kế toán Việt Nam sau 35 năm đổi mới
Đón đầu xu hướng du lịch của thế hệ Z

ASIA - PACIFIC ECONOMIC REVIEW

Số Cuối tháng - Tháng 8 năm 2023



**Kinh tế phi chính thức
và khuyến nghị chính sách**

www.ktcatbd.com.vn



8938500883019

TRỤ SỞ CHÍNH
176 Thái Hà, Đống Đa, Hà Nội

VĂN PHÒNG GIAO DỊCH
Số 18 ngõ 49 Linh Lang, Ba Đình, Hà Nội
Hotline: 0888381299
Email: ktcatbd@gmail.com

TỔNG BIÊN TẬP
Lê Văn Sang

PHÓ TỔNG BIÊN TẬP
Lê Kim Sa (Việt Hà)
Nguyễn Hồng Phói

HỘI ĐỒNG KHOA HỌC
Trần Văn Thọ
Võ Đại Lược
Đặng Nguyên Anh
Trần Đình Thiên
Lê Bộ Lĩnh
Nguyễn Đức Thành
Trần Đức Hiệp
Bùi Quang Tuấn
Phí Mạnh Tường
Hồ Đức Hiệp
Trần Thị Nam Thắng
Chu Văn Thắng
Tô Hiến Thà

BAN TRỊ SỰ
Hồng Huệ: 0962002215
Email: lehonghue0511@gmail.com

BAN THƯ KÝ - BIÊN TẬP
Hoàng Dung: 0938016618
Email: hoangdung.brand@gmail.com
Vân Anh: 0903833489
Email: ktcatbd.nc@gmail.com

GIẤY PHÉP XUẤT BẢN: 1545/BC-GPXB;
175/GP-BVHTT; 274/GP-BTTTT

In tại Công ty in My link
Giá: 40.000 VND

04. Kinh tế phi chính thức và một số khuyến nghị chính sách
Hoàng Thị Vân
07. Chiến lược kinh doanh hiệu quả trong thời đại kỹ thuật số
Huỳnh Quốc Anh
10. Tác động của bất bình đẳng giới trong giáo dục đến tăng trưởng kinh tế tại Việt Nam
Lương Thị Ngọc Oanh, Nguyễn Hà Phương
13. Giải pháp hỗ trợ khởi nghiệp cho sinh viên Việt Nam hiện nay
Nguyễn Quang Huy
16. Triết lý giáo dục Hồ Chí Minh: cơ sở định hướng triết lý giáo dục Việt Nam hiện nay
Nguyễn Văn Hiếu
19. Ngành kế toán Việt Nam qua 35 năm đổi mới: thực trạng và những vấn đề đặt ra
Từ Quốc Phong
22. Tái chế rác thải: kinh nghiệm từ một số nước và hàm ý chính sách
Phạm Tuấn Hòa
25. Vận dụng lí luận tiền công của C.Mác trong xây dựng chính sách tiền lương ở Việt Nam hiện nay
Phạm Thị Thanh Hằng
28. Cơ hội và thách thức đối với hoạt động xuất khẩu da giày của Việt Nam sang châu Âu khi thực thi Hiệp định thương mại tự do Việt Nam - EU (EVFTA)
Phạm Quốc Công, Nguyễn Huyền Minh
31. Vai trò của chi phí chuyển đổi và rủi ro cảm nhận trong việc quản lý sự trung thành của khách hàng trong ngành thương mại điện tử tại thị trường Việt Nam
Lại Vĩnh Phúc
34. Đón đầu xu hướng du lịch của thế hệ Z
Nguyễn Thị Kim Duyên
37. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng thông tin Báo cáo tài chính của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Ninh Bình
Đặng Thị Mây
40. Đề xuất mô hình chia sẻ tri thức trong doanh nghiệp khai thác than Việt Nam
Phạm Thị Nguyệt, Nguyễn Tiến Hương, Đoàn Quang Minh
43. Một số vấn đề về tạo việc làm cho thanh niên nông thôn huyện Yên Dũng, tỉnh Bắc Giang
Đông Đình Tân
46. Kế toán trách nhiệm tại các doanh nghiệp khai thác khoáng sản trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh
Lê Thị Oanh
49. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ kế toán trên địa bàn tỉnh Nam Định
Nguyễn Hoàng Giang
52. Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của dịch vụ vận tải hành khách đường sắt Việt Nam
Nguyễn Thị Lan Anh
55. Mô hình tiếp nối đào tạo sư phạm và bài học kinh nghiệm cho các trường đại học địa phương
Trần Thị Bình
57. Tiếp tục đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh An Giang
Tô Thiện Hiền
60. Giải pháp hạn chế rủi ro trong hoạt động thanh tra, kiểm tra thuế đối với doanh nghiệp tại Cục thuế tỉnh Nam Định
Trần Thị Quyên
63. Các yếu tố tác động đến chi phí tuân thủ thuế của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Nam Định
Nguyễn Thị Sâm
66. Quản trị kênh phân phối tại Công ty Cổ phần Bảo vệ thực vật Sài Gòn
Nguyễn Thị Thu Hương

69. Đổi mới và sáng tạo trong các doanh nghiệp
Nguyễn Thành Trung Hiếu
71. Nâng cao hiệu quả giờ học phần lý thuyết kiểm toán cho sinh viên khối kinh tế tại Trường Đại học Kinh tế Nghệ An
Nguyễn Thị An
73. Tình hình lao động ở nước ta hiện nay và định hướng giải pháp
Trần Hải Yến
75. Các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng có việc làm của sinh viên khối ngành kinh doanh và quản lý tại Trường Đại học Văn Lang sau khi tốt nghiệp
Nguyễn Thị Quỳnh Châu, Nguyễn Thị Thanh Thủy, Đỗ Ngọc Anh Thư, Nguyễn Ngọc Khánh Tiên, Hoàng Nguyễn Hoài Thương
77. Triển khai hiệu quả nhiều giải pháp thu hút FDI chất lượng cao
Hồ Đắc Nghĩa
79. Đánh giá khả năng nuôi tảo xoắn (*Spirulina platensis*) trong môi trường nước thải ao nuôi cá lóc
Phạm Kim Long, Dương Hoàng Oanh
82. Phân tích ngành trong đầu tư
Nguyễn Thị Phương Ý
85. Thực trạng và giải pháp thu hút vốn FDI vào thành phố Hải Phòng
Bùi Thị Hoàng Lan
88. "Sustainable Agriculture in Tuyen Quang Province: A Study on the Conversion to Organic Orange Farming"
Vu Thi My Hue, Dang Nam Phuong, Tran Huong Giang, Pham Thi Lam
94. Tác động của giá trị thương hiệu và chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng và ý định quay lại chương trình Shopping Season ở thành phố Hồ Chí Minh của khách hàng
Lê Nguyễn Bình Minh, Nguyễn Thị Diễm Nhi, Nguyễn Thanh Đào

Đề xuất mô hình chia sẻ tri thức trong doanh nghiệp khai thác than Việt Nam

Phạm Thị Nguyệt, Nguyễn Tiến Hương
Trường Đại học Mỏ - Địa chất
Đoàn Quang Minh
Trường Đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội

Bài báo nêu lên vai trò quan trọng của việc chia sẻ tri thức trong sự phát triển bền vững của các tổ chức và doanh nghiệp (DN), bao gồm cả các doanh nghiệp khai thác than (DNKTT) ở Việt Nam. Hiện nay, trong lĩnh vực khai thác khoáng sản, đặc biệt là DNKTT, đã xảy ra tình trạng nhiều người lao động lành nghề nghỉ việc mang theo tri thức cá nhân của họ. Tuy nhiên, nghiên cứu về chia sẻ tri thức (CSTT) trong lĩnh vực này tại Việt Nam vẫn còn hạn chế. Nhằm giải quyết vấn đề đó, bài báo đề xuất một mô hình chia sẻ tri thức có thể áp dụng trong các doanh nghiệp khai thác than tại Việt Nam. Mô hình này bao gồm nhiều yếu tố quan trọng để thực hiện chia sẻ tri thức hiệu quả. Mô hình có thể được sử dụng như một khung tham khảo để thiết lập và đánh giá hoạt động chia sẻ tri thức trong doanh nghiệp khai thác than Việt Nam.

1. Mở đầu

Ngày nay, tri thức được coi là yếu tố quan trọng để đạt được lợi thế cạnh tranh và phát triển bền vững (Liebowitz, 1999). Những doanh nghiệp (DN) không ngừng học hỏi, thích nghi và năng động sẽ có nhiều khả năng phát triển bền vững. Một phần của việc đạt được mục tiêu đó dựa trên việc khai thác và tận dụng nguồn lực tri thức của người lao động trong tổ chức. Đó là nơi mà các kỹ thuật truyền đạt và thu nhận tri thức có thể được sử dụng để nắm bắt, chia sẻ và áp dụng để có thể tạo ra tri thức mới trước khi nhân viên rời khỏi tổ chức hoặc tiếp nhận nhân viên mới để nhanh chóng giúp họ bắt kịp tốc độ công việc và các DNKTT Việt Nam cũng không nằm ngoài xu thế đó (Phạm Thị Nguyệt, 2022).

Các DNKTT Việt Nam đang đứng trước sự cạn kiệt của tài nguyên, điều kiện khai thác ngày càng khó khăn, các vấn đề về môi trường ngày càng nghiêm trọng. Những năm gần đây ngành than đứng trước nguy cơ thiếu hụt lao động lành nghề do một lượng lớn lao động lành nghề rời đi mang theo cả kinh nghiệm, bí quyết trong nghề (Phạm Thị Nguyệt, 2022). Trước thực tế đó, DNKTT ngày càng quan tâm đến các biện pháp để có thể giữ lại và chuyển giao các kinh nghiệm, bí quyết nghề nghiệp cho lực lượng lao động tuyển mới để rút ngắn thời gian đào tạo, giảm lỗi, tăng khả năng an toàn trong sản xuất. Một trong những giải pháp đó là tăng cường hoạt động CSTT của lực lượng lao động lành nghề - thường là những người giữ các vị trí quan trọng/chủ chốt trong quy trình khai thác than của DN. Tuy nhiên, các nghiên cứu về mô hình CSTT cho các DNKTT còn rất hạn chế, vì vậy một mô hình CSTT hiệu quả để DN có thể tham khảo khi triển khai là cần thiết cả về mặt lý luận và thực tiễn.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Tri thức

Kaplan (2010) định nghĩa tri thức là các kiến thức nền tảng, các kinh nghiệm cho quy trình kinh doanh hoặc hoạt động của tổ chức, hỗ trợ thực hiện thành công sứ mệnh của tổ chức. Theo quan điểm này, tri thức thường liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh (SXKD) của tổ chức.

Jung và cộng sự (2007) cho rằng, đối với cá nhân và tổ chức, điều quan trọng là tập trung vào tri thức được tạo ra và sử dụng trong quy trình SXKD, được sử dụng bởi những người tham gia thực thi quy trình đó. Khái niệm tri thức liên quan đến quy trình SXKD cũng cho phép sàng lọc những kiến thức có giá trị và tránh tình trạng quá tải thông tin.

Nonaka và Konno (1998) đã đưa ra khái niệm tri thức, là kiến thức (hiện hoặc ẩn) cần thiết cho việc ra quyết định trong quá trình gia tăng giá trị của tổ chức. Lý do khiến tri thức được coi là quan trọng là do tính dễ bị tổn thương của nó (sự khan hiếm, khả năng tiếp cận, chi phí và sự chậm trễ trong việc tiếp thu) và ảnh hưởng của nó đối với sự tồn tại, phát triển và chiến lược của doanh nghiệp.

Theo Kirsch (2008), CSTT là tập trung vào tri thức quan trọng có nguy cơ bị mất, ưu tiên những gì có tác động với hiệu suất chung của tổ chức.

Từ các phân tích trên, trong mô hình đề xuất, tri thức trong lĩnh vực khai thác than được coi là tất cả những tri thức liên quan đến các hoạt động khai thác than của DN.

2.2. Chia sẻ tri thức

Quản trị tri thức trong các tổ chức hỗ trợ việc CSTT, tăng tri thức tập thể, giảm thời gian đào tạo và

tăng năng suất lao động. Không giống như các yếu tố sản xuất khác, tầm quan trọng và hiệu quả chung của tri thức không bị giảm bớt, mà còn tăng lên khi nó được chia sẻ.

CSTT liên quan đến những cá nhân khác nhau ở các cấp độ khác nhau trong tổ chức, sự chia sẻ thực hiện giữa các cá nhân hoặc giữa cá nhân với một nhóm. Quá trình này gồm hai hoạt động: truyền đạt và tiếp nhận tri thức (Van den Hooff và de Ridder, 2004).

Van der Rijt (2002) cũng đã nghiên cứu sự khác biệt giữa hai hoạt động này, trong đó: truyền đạt tri thức là chia sẻ với người khác vốn tri thức của bản thân, còn tiếp nhận tri thức là lĩnh hội kiến thức do người khác chia sẻ.

Lý do chính để thực hiện việc CSTT là để phát triển vốn kiến thức của tổ chức. Theo cách này, nhân viên có thể học hỏi từ những thành công và thất bại trong quá khứ để đảm bảo kết quả tích cực của hiện tại. Học hỏi từ những người khác có thể giúp tránh được các lỗi họ từng mắc phải (Liebowitz, 1999).

3. Các nhân tố chính đảm bảo thành công

Sau khi xem xét và phân tích một cách có hệ thống các nghiên cứu trước, đặc biệt dựa trên kết quả của các nghiên cứu thực nghiệm, tác giả đã tóm tắt và phân loại các nhân tố quan trọng nhất có khả năng ảnh hưởng đến sự thành công của CSTT trong các DNKTT theo chín nhân tố chính như sau: chiến lược CSTT, văn hoá học tập, sự ủng hộ của lãnh đạo, ưu đãi của tổ chức, đặc thù ngành nghề, sự hỗ trợ của công nghệ thông tin, niềm tin, sự thích thú trong giúp đỡ người khác và tự chủ về tri thức.

Dưới đây là các yếu tố cùng với nguồn trích dẫn:

1. Chiến lược CSTT (Skyrme và Amidon, 1997); (Davenport và cộng sự, 1998); (Liebowitz, 1999); (Wong và Aspinwall, 2005); (Nelson và McCann, 2010); (Doan, Q. M. và cộng sự, 2011)

2. Văn hóa học tập (Davenport và cộng sự, 1998); (Skyrme và Amidon, 1997); (Liebowitz, 1999); (Stankosky và Baldanza, 2000); (Mathi, 2004); (Wong và Aspinwall, 2005); (Grundstein, 2008); (Nelson và McCann, 2010); (Doan, Q. M và cộng sự, 2011).

3. Sự ủng hộ của lãnh đạo (Skyrme và Amidon, 1997); (Davenport và cộng sự, 1998); (Liebowitz, 1999); (Stankosky và Baldanza, 2000); (Wong và Aspinwall, 2005); (Nair và Kamlesh, 2009); (Doan, Q. M và cộng sự, 2011); (Nguyen Phuong Linh, 2019); (Pham Thi Nguyet, 2022).

4. Ưu đãi của tổ chức (Kankanhalli và cộng sự, 2005); (Nguyen Phuong Linh và cộng sự, 2015); (Pham Thi Nguyet, 2022).

5. Đặc thù ngành nghề (Đoàn Kiến, 2014); (Nguyễn Ngọc Khánh và cộng sự, 2019); (Pham Thi Nguyet, 2022).

6. Sự hỗ trợ của công nghệ thông tin và truyền thông (Skyrme và Amidon, 1997); (Davenport và cộng sự, 1998); (Liebowitz, 1999); (Stankosky và Baldanza, 2000); (Chouides và cộng sự, 2003); (Mathi, 2004); (Wong và Aspinwall, 2005); (Grundstein, 2008); (Nair và Kamlesh, 2009); (Doan, Q. M và cộng sự, 2011); (Nguyen Phuong Linh và cộng sự, 2017); (Pham Thi Nguyet, 2022).

7. Niềm tin (Jones và George, 1998); Riege (2005); Nguyen Phuong Linh và cộng sự, 2017); (Pham Thi Nguyet, 2022).

8. Sự thích thú trong giúp đỡ người khác (Lin, 2007), (Nguyen Phuong Linh và cộng sự, 2017); (Pham Thi Nguyet, 2022).

9. Tự chủ về tri thức (Lee Endres và cộng sự, 2007); (Nguyen Phuong Linh, 2017); (Pham Thi Nguyet, 2022).

4. Mô hình chia sẻ tri thức trong các doanh nghiệp khai thác than Việt Nam (KS-CMEs)

Dựa vào kết quả nghiên cứu cũng như tổng quan các nghiên cứu trước, một mô hình thúc đẩy CSTT trong lĩnh vực khai thác than được phát triển (hình 1). Mô hình bao gồm hầu hết các nhân tố chính được cho là quan trọng để thúc đẩy và tạo điều kiện cho quá trình CSTT trong các DNKTT.

Các yếu tố chính của mô hình bao gồm: quá trình CSTT, chiến lược CSTT, văn hoá học tập của tổ chức, sự ủng hộ của nhà lãnh đạo, sự ưu đãi của tổ chức, đặc điểm liên quan đến ngành nghề, sự hỗ trợ của công nghệ thông tin và truyền thông, sự tin tưởng đồng nghiệp, sự tự hào khi giúp đỡ người khác, và sự tự tin về tri thức mình có. Các yếu tố này được giải thích như sau:

* Quá trình chia sẻ tri thức: bao gồm các hoạt động truyền đạt và thu nhận tri thức. Quá trình này có hai bên tham gia: một bên truyền đạt hoặc phân phối tri thức trong khi bên còn lại thì tiếp nhận tri thức (Van den Hooff và de Ridder, 2004; Vithessonthi, 2008). Quá trình truyền đạt tri thức là chia sẻ với những người khác vốn tri thức của bản thân người sở hữu.

* Chiến lược chia sẻ tri thức: CSTT là một phần quan trọng của quản trị tri thức. Theo Daniel Alpert tại Đại học Oklahoma, các chiến lược CSTT cải thiện sự đổi mới, tăng trưởng tổ chức, hiệu quả, phát triển nhân viên và lợi thế cạnh tranh. Tại cuộc họp của UNESCO về nhóm cấp cao của những người có tầm nhìn xa trông rộng về thu thập và CSTT, họp vào tháng 6 năm 2007, họ nhấn mạnh sự cần thiết phải cải thiện các mô hình và chiến lược thu nhận tri thức.

* Văn hóa học tập: giúp tăng tương tác xã hội giữa các thành viên trong nhóm, điều này có khả năng tạo điều kiện thuận lợi cho hành vi chia sẻ kiến thức. Hợp tác là mức độ hỗ trợ và giúp đỡ tích cực giữa các cá nhân trong một DN (Lee và Choi, 2003).

* Sự ủng hộ của lãnh đạo: đề cập đến mức độ các nhà quản lý cấp cao tham gia vào các hoạt động CSTT, sự thiết lập tất cả các điều kiện cần thiết cho quá trình CSTT cũng như sẽ cung cấp các nguồn lực bổ sung nếu thấy cần thiết.

* Ưu đãi của tổ chức: đề cập đến các chính sách khuyến khích bằng tài chính hoặc phi tài chính dành cho những người tích cực tham gia vào các hoạt động CSTT. Khuyến khích tài chính có thể là tiền thưởng, tăng lương, phụ cấp; và phi tài chính có thể là vinh danh, thăng chức, cơ hội học tập...

* Đặc thù ngành khai thác than: đề cập đến đặc điểm riêng của ngành khai thác than so với các ngành khác như điều kiện làm việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm, hàm chứa nhiều yếu tố rủi ro bất thường. Với đặc thù này thường đòi hỏi người lao động phải có hiểu biết về ngành nghề, về đặc thù công việc, có kỹ năng và kinh nghiệm nhất định thông qua các khoá đào tạo, và cũng phải trải qua một số giờ tham quan, học việc nhất định trong môi trường làm việc thực tế tại hầm, lò.

* Sự tin tưởng: đề cập đến mức độ tin tưởng của cá nhân với đồng nghiệp và với tổ chức về việc CSTT sẽ mang lại lợi ích cho DN và không bị lợi dụng để đối đầu với chính mình.

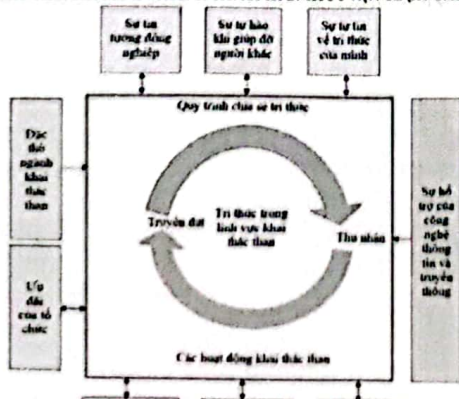
* Sự tự hào khi giúp đỡ người khác: đề cập đến cảm giác thích thú, tự hào của cá nhân khi có thể CSTT, giúp đỡ đồng nghiệp hoàn thành nhiệm vụ.

* Sự tự chủ về tri thức: đề cập đến mức độ tự tin về khả năng đóng góp tri thức của mình vào kết quả làm việc của tổ chức.

* Sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông: đề cập đến mức độ mà các hệ thống CNTT có thể được sử dụng để hỗ trợ quá trình CSTT (Van den Brink, 2003).

Mô hình KS-CMEs cung cấp một góc nhìn toàn diện và rõ ràng hơn về cách thức CSTT. Mô hình này cũng có thể được sử dụng như một mô hình tham khảo để thực hiện hiệu quả hoạt động CSTT trong các DNKTT.

Hình 1. Mô hình chia sẻ tri thức để xuất cho các DNKTT ở Việt Nam (KS-CMEs)



Nguồn: Đề xuất của tác giả dựa trên nghiên cứu của Doan, Q. M và cộng sự, 2011

5. Kết luận

Trong môi trường kinh doanh ngày nay, quản trị tri thức nói chung và CSTT nói riêng góp phần tạo lợi thế cạnh tranh cho bất kỳ loại hình tổ chức nào, đặc biệt là đối với DNKTT vì họ thường dễ bị tổn thương hơn các DN khác khi có sự mất mát nhân sự chủ chốt do đặc thù ngành nghề đòi hỏi tri thức của họ đa phần được tích lũy từ trải nghiệm sản xuất thực tế mà không dễ gì các ngành nghề khác có được. Tuy nhiên, các nghiên cứu về CSTT trong các DNKTT chưa nhiều, bài báo này góp phần lấp đầy khoảng trống nghiên cứu đó bằng cách cung cấp một mô hình CSTT tham khảo để các DNKTT có thể tham chiếu khi xây dựng hệ thống CSTT trong DN của mình.

Mô hình CSTT trong các DNKTT (KS-CMEs) tích hợp hầu hết các yếu tố được cho là then chốt đối với việc triển khai CSTT hiệu quả, bao gồm quy trình CSTT và chín yếu tố quan trọng. Mô hình này được thiết kế đặc biệt cho DNKTT để bắt đầu hoạt động CSTT cũng như có thể sử dụng như một khuôn mẫu để đánh giá mức độ hoàn thiện của hệ thống CSTT trong các DNKTT./.

Tài liệu tham khảo

Davenport, T. H., De Long, D. W., & Beers, M. C. (1998). Successful knowledge management projects. MIT Sloan management review, 39(2), 43.

Đoàn Kiến (2014), Thợ lò cũng là chiến sĩ, NXB Lao động

Doan, Q. M., Rosenthal-Sabroux, C., & Grundstein, M. (2011). A Reference Model for Knowledge Retention within Small and Medium-sized Enterprises. KMIS, 2011, 306-311.

Jung, J., Choi, I., and Song, M., 2007. An integration architecture for knowledge management systems and business process management systems. Computers in Industry. 58, 21-34.

Kankanhalli, A., Tan, B. c., and Wei, K. K. (2005). 'Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: an empirical investigation', MIS quarterly,

Kaplan, B., 2010. Losing your minds: capturing, retaining and leveraging organizational knowledge. Ark Group. London; North Sydney

Kirsch, D., 2008. http://it.toolbox.com/wiki/index.php/Knowledge_Retention

Lee, H., & Choi, B. (2003). Knowledge management enablers, processes, and organizational performance: An integrative view and empirical examination. Journal of management information systems, 20(1), 179-228.