

تقدیم بابوسہ پر

دستان پدر بزرگوارم

و

مادر عزیزتر از جانم

سپاس خدای را که هر چه دارم از اوست. به امید آنکه توفیق یابم جز خدمت

به خلق او نکوشم

با سپاس فراوان از استاد راهنمای فرهیخته ام جناب آقای دکتر سید محسن علامه که در طول

مدت انجام این پایان نامه از رهنمودهای علمی و اخلاقی ایشان بهره مند شدم و درگاه خدای

بزرگ را شاکرم که افتخار شاگردی ایشان را نصیب نمود

و استاد مشاور بزرگوارم جناب آقای دکتر رضا انصاری

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین تسهیم دانش و چابکی سازمانی در شرکت توزیع برق استان اصفهان پرداخته است. ابزار سنجش در این پژوهش پرسشنامه می باشد. به منظور سنجش متغیر تسهیم دانش از پرسشنامه وانگ و وانگ و جهت سنجش چابکی سازمانی از پرسشنامه چارونیر استفاده شده است.

هدف پژوهش حاضر تحلیل رابطه میان تسهیم دانش و چابکی سازمانی از دید کارکنان شرکت توزیع برق استان اصفهان می باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارشناسان و مدیران سطوح مختلف شرکت توزیع برق در استان اصفهان تشکیل داده اند، تعداد آنان بالغ بر ۶۷۵ نفر که از طریق روش نمونه گیری خوشه ای و تصادفی طبقه ای استفاده شده است و حجم نمونه با استفاده از فرمول مورگان ۲۴۵ نفر تعیین گردیده است. از روایی صوری و روایی سازه به منظور سنجش روایی و از آلفای کرونباخ به منظور پایایی ابزار سنجش استفاده شده است ($\alpha=0.7$). با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری به بررسی رابطه میان تسهیم دانش و چابکی سازمانی پرداخته شده است. برای سنجش فرضیه های پژوهش از آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است شاخص های نیکوئی برازش مدل، مدل ساختاری پژوهش را مورد تایید قرار داده است.

یافته های پژوهش حاکی از وجود رابطه مثبت و معنادار بین تسهیم دانش و چابکی سازمانی می باشد از بین مولفه های تسهیم دانش، بیشترین تاثیر را تسهیم دانش آشکار بر چابکی سازمانی داشته است.

فصل ۱: کلیات پژوهش

- ۱-۱-۱- مقدمه ۱
- ۲-۱- شرح و بیان مساله پژوهش ۲
- ۳-۱- اهمیت و ارزش پژوهش ۴
- ۴-۱- اهداف پژوهش ۵
- ۴-۱-۱- هدف کلی ۵
- ۴-۱-۲- اهداف جزئی ۶
- ۵-۱- فرضیه های پژوهش ۶
- ۵-۱-۱- فرضیه اصلی ۶
- ۵-۱-۲- فرضیه های فرعی ۶
- ۶-۱- محدودده پژوهش ۷
- ۶-۱-۱- قلمرو موضوعی پژوهش ۷
- ۶-۱-۲- قلمرو زمانی پژوهش ۷
- ۶-۱-۳- قلمرو مکانی پژوهش ۷
- ۷-۱- روش پژوهش ۷
- ۸-۱- تعریف نظری کلید واژه ها ۷
- ۹-۱- تعریف عملیاتی کلید واژه ها ۸
- ۱۰-۱- خلاصه ۹

فصل ۲: مروری بر ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش

- ۱-۲- مقدمه ۱۰
- ۲-۲- مدیریت دانش ۱۱
- ۱-۲-۲- سلسله مراتب دانش ۱۱
- ۲-۲-۲- دسته بندی دانش سازمانی ۱۱
- ۳-۲-۲- تسهیم دانش و تجربه به مثابه اساسی ترین کارکرد مدیریت دانش ۱۲
- ۴-۲-۲- تعریف تسهیم دانش ۱۳
- ۵-۲-۲- تسهیم دانش و عوامل موثر بر آن ۱۴
- ۶-۲-۲- جنبه های موثر بر موفقیت در تسهیم دانش ۱۶
- ۷-۲-۲- طبیعت رفتار تسهیم دانش ۱۶
- ۸-۲-۲- اهمیت تسهیم دانش ۱۷

۱۷	۹-۲-۲- قابلیت ها و توانمندی‌های تسهیم دانش در سازمان
۱۸	۱۰-۲-۲- دیدگاه های مختلف در زمینه انواع فعالیت های تسهیم دانش
۱۹	۳-۲- چابکی
۲۰	۱-۳-۲- مبانی نظری چابکی
۲۱	۲-۳-۲- تعاریف چابکی
۲۴	۳-۳-۲- ابعاد چابکی
۲۶	۴-۳-۲- ارکان چابکی سازمان
۲۷	۵-۳-۲- قابلیت‌های کلیدی چابکی در سازمان
۲۷	۶-۳-۲- مدل های مفهومی چابکی
۲۷	۱-۶-۳-۲- مدل شارپ و همکارانش
۲۹	۲-۶-۳-۲- مدل شریفی و ژنگ
۳۰	۳-۶-۳-۲- مدل یوسف و همکارانش
۳۲	۴-۶-۳-۲- مدل چابکی سازمانی کروکیتو و یوسف
۳۳	۵-۶-۳-۲- مدل گروه مشاوران آتوز
۳۴	۶-۶-۳-۲- مدل مفهومی تورنگ لین و همکاران
۳۵	۷-۶-۳-۲- مدل مرجع چرخه تولید چابک مبتنی بر کارکنان چابک
۳۷	۴-۲- الگوی پیشنهادی پژوهش
۳۸	۵-۲- پیشینه پژوهش
۳۸	۱-۵-۲- پژوهش های داخلی
۳۹	۲-۵-۲- پژوهش های خارجی
۴۱	۶-۲- خلاصه فصل

فصل ۳: روش پژوهش

۴۲	۱-۳- مقدمه
۴۳	۲-۳- روش پژوهش
۴۳	۳-۳- جامعه آماری
۴۳	۴-۳- شیوه نمونه گیری و حجم نمونه
۴۳	۵-۳- روش های گردآوری اطلاعات
۴۳	۱-۵-۳- مطالعات کتابخانه ای
۴۴	۲-۵-۳- پژوهش های میدانی
۴۴	۶-۳- ابزار گردآوری اطلاعات

۴۴	۳-۶-۱- اجزای پرسشنامه
۴۸	۳-۷- تعیین پایایی پرسشنامه
۴۹	۳-۸- تعیین روایی پرسشنامه
۴۹	۳-۹- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۵۰	۳-۱۰- خلاصه فصل

فصل ۴ : تجزیه و تحلیل داده ها و یافته ها

۵۱	۴-۱- مقدمه
۵۲	۴-۲- یافته های توصیفی
۵۲	۴-۲-۱- توزیع فراوانی متغیر جنسیت در نمونه
۵۳	۴-۲-۲- توزیع فراوانی متغیر سن در نمونه
۵۴	۴-۲-۳- توزیع فراوانی متغیر میزان تحصیلات در نمونه
۵۵	۴-۲-۴- توزیع فراوانی متغیر سابقه خدمت در نمونه
۵۶	۴-۲-۵- توصیف متغیر های پژوهش
۵۷	۴-۳- بارهای عاملی سؤالات پرسشنامه
۵۹	۴-۴- آزمون فرضیات پژوهش
۵۹	۴-۴-۱- فرضیه اصلی
۶۰	۴-۴-۲- تحلیل عاملی تأییدی مدل اندازه گیری تسهیم دانش و چابکی سازمانی
۶۱	۴-۴-۳- فرضیه اول
۶۱	۴-۴-۴- فرضیه دوم
۶۲	۴-۴-۵- فرضیه سوم
۶۲	۴-۴-۶- فرضیه چهارم
۶۳	۴-۴-۷- فرضیه پنجم
۶۳	۴-۴-۸- فرضیه ششم
۶۴	۴-۴-۹- فرضیه هفتم
۶۴	۴-۴-۱۰- فرضیه هشتم
۶۵	۴-۵- خلاصه فصل

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادها

۶۶	۵-۱- مقدمه
۶۷	۵-۲- خلاصه پژوهش

۶۷	۳-۵- نتایج پژوهش
۶۹	۴-۵- محدودیت های پژوهش
۶۹	۵-۵- پیشنهاد های پژوهش
۶۹	۱-۵-۵- پیشنهاد های کاربردی مبتنی بر یافته های پژوهش
۷۱	۲-۵-۵- پیشنهاد های پژوهشی
۷۲	۶-۵- خلاصه فصل
۷۳	منابع و ماخذ
۷۹	پیوست ۱
۸۳	پیوست ۲
۸۴	چکیده

فهرست جداول

۱۵	جدول ۱-۲- پیشینه پژوهش ها درباره عوامل موثر بر تسهیم دانش
۲۳	جدول ۲-۲- تعاریف و مفاهیم کلیدی چابک سازی
۲۶	جدول ۳-۲- ارکان چابکی
۴۵	جدول ۱-۳- سوال های عمومی پرسشنامه
۴۵	جدول ۲-۳- طیف لیکرت
۴۵	جدول ۳-۳- متغیرها و تعداد سوالات مربوط به هر متغیر
۴۶	جدول ۴-۳- سوالات مربوط به هر متغیر
۴۸	جدول ۵-۳- ضریب آلفای کرونباخ
۴۹	جدول ۶-۳- روش های آماری استفاده شده و کاربرد آنها
۵۲	جدول ۱-۴- توزیع فراوانی متغیر جنسیت در نمونه
۵۳	جدول ۲-۴- توزیع فراوانی متغیر سن در نمونه
۵۴	جدول ۳-۴- توزیع فراوانی میزان تحصیلات در نمونه
۵۵	جدول ۴-۴- توزیع فراوانی متغیر سابقه خدمت در نمونه
۵۶	جدول ۵-۴- آماره توصیفی مربوط به وضعیت مؤلفه های تسهیم دانش و چابکی سازمانی
۵۷	جدول ۶-۴- پرسشنامه چابکی سازمانی و تسهیم دانش
۶۰	جدول ۷-۴- شاخص های برازش مدل
۶۰	جدول ۸-۴- بارهای عاملی مؤلفه های تسهیم دانش و چابکی سازمانی (روایی سازه)
۶۱	جدول ۹-۴- آزمون همبستگی بین تسهیم دانش ضمنی و رویه های ناظر بر مهارت در تغییر
۶۱	جدول ۱۰-۴- آزمون همبستگی بین تسهیم دانش آشکار و رویه های ناظر بر مهارت در تغییر
۶۲	جدول ۱۱-۴- آزمون همبستگی بین تسهیم دانش ضمنی و ارزشمند تلقی کردن منابع انسانی
۶۲	جدول ۱۲-۴- آزمون همبستگی بین تسهیم دانش آشکار و ارزشمند تلقی کردن منابع انسانی
۶۳	جدول ۱۳-۴- آزمون همبستگی بین تسهیم دانش ضمنی و رویه های مبتنی بر همکاری
۶۳	جدول ۱۴-۴- آزمون همبستگی بین تسهیم دانش آشکار و رویه های مبتنی بر همکاری
۶۴	جدول ۱۵-۴- آزمون همبستگی بین تسهیم دانش ضمنی و رویه های مربوط به ارزش آفرینی مشتریان
۶۴	جدول ۱۶-۴- آزمون همبستگی بین تسهیم دانش آشکار و رویه های مربوط به ارزش آفرینی مشتریان

فهرست اشکال

- ۱۶ شکل ۱-۲- حوزه های تاثیرگذار بر تسهیم دانش
- ۲۵ شکل ۲-۲- ابعاد چابکی از دیدگاه نظامند
- ۲۸ شکل ۳-۲- مدل شارپ و همکاران
- ۳۰ شکل ۴-۲- مدل شریفی و ژانگ
- ۳۱ شکل ۵-۲- مدل یوسف و همکاران
- ۳۳ شکل ۶-۲- مدل چابکی سازمانی کروکیتو و یوسف
- ۳۴ شکل ۷-۲- گروه مشاوران آتوز
- ۳۵ شکل ۸-۲- مدل تورنگ لین و همکاران
- ۳۷ شکل ۹-۲- مدل مرجع چرخه تولید چابک مبتنی بر کارکنان چابک
- ۳۸ شکل ۱۰-۲- الگوی پیشنهادی پژوهش
- ۵۲ شکل ۱-۴- نمودار دایره ای متغیر جنسیت
- ۵۴ شکل ۲-۴- نمودار میله ای توزیع فراوانی سن
- ۵۵ شکل ۳-۴- نمودار میله ای متغیر میزان تحصیلات
- ۵۶ شکل ۴-۴- نمودار میله ای سابقه خدمت
- ۵۹ شکل ۵-۴- خروجی نرم افزار آموس ، همبستگی بین چابکی سازمانی و تسهیم دانش

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

در این فصل توضیح مختصری در مورد تسهیم دانش و چابکی سازمانی داده شده است و پس از آن ابعاد مساله پژوهش تشریح شده است ؛ به دنبال آن کاربرد و ضرورت انجام پژوهش آمده است . در نهایت اهداف و فرضیه ها و قلمروی موضوعی ، زمانی و مکانی پژوهش بیان گردیده است.

۱-۲- شرح و بیان مساله پژوهش

با افزایش تغییر در محیط کسب و کار و رقابتی تر شدن آن ، سازمان ها به سیستم تولیدی نیاز پیدا می کنند که بتوانند به کمک آن به تمامی نیازهای مشتریان پاسخ دهند . مشتریان همواره خواهان محصولاتی با کاربرد بیشتر و متنوع تر بوده و تمایل دارند آنها را با سرعت هر چه بیشتر دریافت کنند [کارلسون و یاو^۱، ۲۰۰۸]. سازمان های کنونی در محیطی فعالیت می کنند که تغییرات سریع آن ، آنها را ملزم به داشتن استراتژی های انطباق پذیر می کند . در واقع این مشکل که سازمان ها چگونه می توانند در محیطی پویا و غیر قابل پیش بینی موفق شوند ، موضوعی است که به عنوان مهمترین چالش دنیای امروز شناخته می شود . هرچند راهکارهای مختلفی مثل تولید بهنگام ، مهندسی مجدد ، سازمانهای مجازی و شبکه سازی معرفی شده اند ، اما چابک گشتن سازمان از محبوب ترین آنها است . در چنین محیطی ، چابکی تبدیل به قابلیت مهمی شده است که تاثیرات بسیاری بر عملکرد سازمان دارد [راویچاندران^۲، ۲۰۰۷]. دراکر می گوید: "راز موفقیت سازمان ها در قرن ۲۱ همان مدیریت دانش است". بنابراین مدیریت دانش مقوله ای مهمتر از خود دانش محسوب می شود که در سازمان ها به دنبال آن است تا نحوه چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته های فردی و سازمانی را به دانش و مهارت های فردی و گروهی تبیین و روشن نماید [داونپورت و پروساک^۳، ۲۰۰۰]. از این رو سازمان ها باید محیطی را برای اشتراک، انتقال و تقابل دانش در میان اعضای خود به وجود آورند و افراد را در جهت با مفهوم کردن تعاملاتشان آموزش دهند و سعی در ایجاد بستر سازی و شناسایی عوامل زمینه ای برای استقرار مدیریت دانش در سازمان نمایند [نوناکا و تاکوچی^۴، ۱۹۹۵]. اگرچه تعاریف زیادی از واژه چابکی ارائه شده است با این حال هیچ یک از آنها مخالف و ناقض یکدیگر نیستند [یوسف و گوناسکاران^۵، ۲۰۰۲]. برای نمونه دو صاحب نظر اخیر چابکی را بدین شکل تعریف نموده اند: " توانایی جهت فعالیت در محیط رقابتی شتاب آمیز مستمر و غیر قابل پیش بینی و عکس العمل سریع و موثر نسبت به تغییرات بازار ". چابکی به معنای توانایی هر سازمانی برای حسگری ، ادراک و پیش بینی تغییرات موجود در محیط کاری است . چنین سازمانی باید بتواند تغییرات محیطی را تشخیص داده ، به آنها به عنوان عوامل رشد و شکوفایی بنگرد. آنها در جایی دیگر چابکی را توانایی فائق آمدن بر چالش های غیرمنتظره برای رویارویی با تهدید های بی سابقه محیط کاری و کسب مزیت و سود از تغییرات به عنوان فرصت های رشد و پیشرفت تعریف می کنند [شریفی و ژانگ^۶، ۱۹۹۹].

¹ Carlson , Yao

² Ravichandran

³ Davenport, Prusak

⁴ Nonaka , Takeuchi

⁵ Gunasekaran , Yusef,

⁶ Sharifi, Zhang

برای چابکی در سازمان ، چهار مفهوم کلی تعریف می شود : مدیریت شایستگی های کلیدی ، سازمان مجازی ، قابلیت نوسازی سازمان ، و سازمان دانش محور [یوسف و همکاران^۱، ۱۹۹۹].

مدیریت شایستگی های کلیدی : نخستین مفهوم نهفته در پارادایم چابکی ، شایستگی های کلیدی است . مثلاً ، شایستگی های کلیدی نیروی انسانی ، عبارتست از : مهارت ها ، معلومات ، رفتار ها و تجربه ها . با سرمایه گذاری در تعلیم و تربیت نیروی انسانی می توان شایستگی های کلیدی کارکنان و در نتیجه قابلیت های سازمان را افزایش و توسعه داد ، زیرا نیروی انسانی از منابع مهم سازمان محسوب می شود و اهمیت آن در تئوری های پیشرفته مدیریت روز به روز بیشتر و حیاتی تر می شود.

شایسته محوری به دلیل اهمیت استراتژیک و منافع بلند مدت آن ، باید منجر به ایجاد این شرایط سه گانه شود:

۱. قابلیت پذیرش ریسک زیاد ؛
۲. رسیدن به بینش وسیعی درباره بازار ها ؛
۳. غنی سازی ارزش های مشتری در محصولات نهایی ، به طوری که اقتباس و کپی برداری از محصولات برای رقبا مشکل و دشوار باشد.

سازمان مجازی : مصداق و نمونه بارز یک سازمان چابک ، استفاده از ساختار مجازی است. سازمان مجازی در فرهنگ مدیریت واژه ای نو است که شکل و گونه جدیدی از سازمان را معرفی می کند . تغییرات گسترده و پیشرفت های به دست آمده در عرصه فناوری اطلاعات در چند دهه گذشته ، ضرورت تجدید نظر در مسائل مختلف از جمله ساختار سازمانی را اجتناب ناپذیر کرده است .

قابلیت تجدید ساختار : سازمان های چابک به آسانی می توانند تغییر قابل توجهی را در تمرکز ، متنوع سازی و نوسازی کسب و کار خود برای تسریع در رسیدن به یک هدف مخصوص ایجاد کنند ؛ به گونه ای که این امر بتواند فرصت های گرانبهایی را برای سازمان به وجود آورد . این سازمان ها قادر به پیش دستی در رقابت هستند و کلید این امر ، ایجاد یک برنامه استراتژیک است که نقشه وسیعی از توانایی ها ، قابلیت ها و مهارت های اصلی سازمان را نمایان می سازد . این نوع از سازمان ها دارای موقعیت خوبی بوده ، امتیازاتی از قبیل : سرعت ، به دست آوردن بازار پیش از رقبا از راه محصولات جدید و چابکی را از راه فراهم آوردن محصولات مورد نیاز مشتریان پیش از ایجاد و مطرح شدن نیاز آنان دارند . برای این منظور ، مدیریت باید در تکنولوژی هایی سرمایه گذاری کند که در سطح کارخانه انعطاف پذیری عملیاتی ایجاد می کنند .

سازمان دانش محور : صاحب نظران تعریف های زیادی را از دانش در سطح سازمان ارائه کرده اند که شامل تجربه های افراد سازمان ، گزارش ها ، بانک های اطلاعاتی و پرونده ها است . سازمان هایی که قصد چابک شدن را دارند باید نیرو های تربیت شده و دارای انگیزه خوب را با یک مجموعه درست از مهارت ها ، تجربه و دانش ارتقاء دهند ؛ به گونه ای که این امر جزء ضروری و جدانشدنی از استراتژی شرکت قلمداد شود .

¹ Yusuf et al

اطلاعات و دانش در چنین سازمانی در اختیار نیروی کار بوده و بطور خلاصه می توان گفت که تفکر دانش به منزله قدرت است بر چنین سازمان هایی حکمفرماست.

باید گفت در رابطه با دانش، دسته بندی های مختلفی انجام شده که مشهورترین دسته بندی در این زمینه، تقسیم دانش به دو بخش دانش ضمنی و آشکار است. اهمیت دانش ضمنی را اولین بار پلینی^۳ در سال ۱۹۸۴ مورد توجه و تاکید قرار داد. این دانش اساساً از طریق تجربه و یادگیری عملی کسب می گردد و از حالت کدگذاری برخوردار نیست و ممکن است از طریق گویش (تدریس) نیز از قابلیت برقراری ارتباط برخوردار نباشد و یا اینکه به سختی امکان پذیر باشد؛ به عبارت دیگر این دانش، دانش نانوشته سازمان است که بیانگر میزان تجربه و مهارت کارکنان است. در نقطه مقابل دانش ضمنی، دانش آشکار وجود دارد که دارای قابلیت کدگذاری و بیان از طریق گویش است. کدگذاری ممکن است در قالب کلمات، اعداد و یا نمادها باشد مانند نمادهای استفاده شده در دستگاه نت نویسی موسیقی و علوم دانشگاهی که از مثال های بارز این نوع دانش هستند [مشبکی و زارعی، ۱۳۸۲] به عبارتی می توان گفت که رویکردها و راه حل های گذشته دیگر قابلیت توانایی خود برای رویارویی با چالش های سازمانی و محیط بیرونی را از دست داده اند؛ یا بهتر است با رویکردها و دیدگاههای جدیدی جایگزین شوند. از این رو، یکی از راههای پاسخگویی به این عوامل تغییر و تحول سازمانی چابکی است. در واقع چابکی، به عنوان پارادایم جدیدی برای مهندسی سازمانها و بنگاه های رقابتی است. از سوئی هدف نهایی از تسهیم دانش در سازمان می تواند منجر به دست یابی به چابکی سازمانی شود و از سوی دیگر ویژگی های چابکی می تواند فرهنگ تسهیم دانش را در یک سازمان تقویت نماید لذا پژوهش حاضر بر آن است رابطه میان تسهیم دانش و چابکی سازمانی را در بین کارکنان شرکت توزیع برق استان اصفهان بررسی نماید.

۱-۳- اهمیت و ارزش پژوهش

در عصر حاضر تغییر در علم و فن آوری به قدری فزونی یافته که بسیاری از متفکرین بر این عقیده شده اند که شتاب در نوآوری محصولات و ایجاد دانش جدید از سرعت یادگیری بشر فراتر رفته است پس وی حتی اگر تمام زمان و نیروی در اختیار خود را هم صرف یادگیری نماید باز از علم روز دنیا عقب خواهد بود. با وجود این محیط پویا و متلاطم شرکت هایی را می توان یافت که طی یک دوره زمانی کوتاه طیف وسیعی از انواع محصولات و خدمات را مقارن با سلايق بی شمار خریداران و با رقابت پذیری بالا روانه بازار نموده و روز به روز بر تعداد مشتریان خود می افزایند، آنها نه تنها به فناوری های موجود که لازمه بقای سازمان است دسترسی دارند بلکه تکنولوژی هایی را فراتر از آنچه که در محیط رقابت یافت می شود و یا در ذهن مشتریان نقش بسته و لازمه برتری در تجارت است ارایه می دهند. نوناکا مطرح می کند که شرکت های موفق شرکت هایی هستند که به طور پیوسته برای حل مسایل جدید و ناآشنا دانش جدید خلق می کنند، آن را به طور گسترده در سرتاسر سازمان پخش و به سرعت به فناوری ها و محصولات جدید تبدیل می کنند [نوناکا،]. داوِنپورت

و همکاران اینگونه اظهار می دارند : در رویارویی با رقابت های جهانی و محیط های پویا به سازمان ها توصیه می شود که برای دسترسی به بازارهای جدید و فناوری های نوین از تخصص و مهارت های افرادی با استعداد های متنوع بهره گیری کنند. سازمان های سلسله مراتبی بزرگی که زمانی به لحاظ تسهیلات فیزیکی و زیرساخت های فناوری گسترده خویش رسوخ ناپذیر تلقی می شوند امروزه در پاسخ به بازارهای ناپایدار و نیز برآوردن نیازهای مشتریان، از حیث ارایه سریع کالاها و خدمات ، با مشکل مواجه گردیده اند . بنابر نظر مدیران، برای بقا در محیط های پیچیده و پویا ضروری است که سازمان ها از چابکی و انعطاف پذیری لازم برخوردار باشند و نیز در اداره دانش به صورت کارا عمل کنند. مع هذا، اکثر مدیران در درک جنبه های عملی مدیریت دانش با چالش های زیادی روبرو هستند [دانپورت و همکاران ۱۹۹۶]. از شیوه های تسهیم دانش در درون واحدهای سازمانی این انتظار می رود تا توانایی شرکت برای پاسخ دهی فعالانه و خلاقانه به محیط کسب و کار در حال تغییر را ارتقا دهد. شیوه های تسهیم دانش به کاهش هزینه ، پاسخ دهی به نیازهای مشتری ، ارائه خدمات و محصولات، بهبود فرایند کسب و کار و رشد سهم بازار کمک می کند [لاو و انگلی^۱، ۲۰۰۸] و از سوی دیگر سازمان چابک به طور کلی می تواند باعث کاهش هزینه های تولیدی و افزایش سهم بازار ، ارضای نیاز مشتریان، آماده سازی برای معرفی محصول جدید، ارزیابی و تخمین فعالیت های فاقد ارزش افزوده و افزایش رقابت سازمان شود و از همین روست که سازمان چابک به عنوان پارادایم سازمان قرن ۲۱ طرفداران بسیاری دارد و به عنوان یک استراتژی موفقیت آمیز در بازارهای رقابتی با تغییرات سریع نیازهای مشتریان شده است. روند تغییرات و دگرگونی های تکنولوژیک، اجتماعی و اقتصادی در محیط داخلی و خارجی سازمان ها از عمده ترین عواملی است که موجب نگرش جدید در برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی شده است [پاتریک، بیلو^۲، ۱۳۷۶].

در عصر حاضر، اساسی ترین منبع رقابتی سازمان ها ، منابع انسانی کارآمد ، متخصص و چابک است. در عین حال بسیاری از سازمان ها فاقد تخصص و مهارت لازم هستند که بتوانند به طور موثر برنامه های استراتژیک منابع انسانی را تهیه کنند . بنابراین به دلیل نقش جدی و اساسی فرهنگ تسهیم دانش در سازمان از یک سو و لزوم حرکت به سوی چابکی جهت انعطاف پذیر شدن شرکت در رویارویی با تغییرات محیطی انجام پژوهشی که بتواند رابطه بین این دو سازه مهم مفهومی را مورد پژوهش قرار دهد ضروری می نماید .

۱-۴-اهداف پژوهش

۱-۴-۱- هدف کلی

تعیین رابطه تسهیم دانش با چابکی سازمانی از دید کارکنان شرکت توزیع برق استان اصفهان

¹ Law, Ngai

² Below, Patrick

۱-۴-۲- اهداف جزئی

- ۱- تعیین رابطه بین مؤلفه " تسهیم دانش ضمنی " با " رویه های ناظر بر مهارت در تغییر "
- ۲- تعیین رابطه بین مؤلفه " تسهیم دانش آشکار " با " رویه های ناظر بر مهارت در تغییر "
- ۳- تعیین رابطه بین مؤلفه " تسهیم دانش ضمنی " با " رویه های مرتبط با ارزشمند تلقی کردن منابع انسانی "
- ۴- تعیین رابطه بین مؤلفه " تسهیم دانش آشکار " با " رویه های مرتبط با ارزشمند تلقی کردن منابع انسانی "
- ۵- تعیین رابطه بین مؤلفه " تسهیم دانش ضمنی " با " رویه های مبتنی بر همکاری "
- ۶- تعیین رابطه بین مؤلفه " تسهیم دانش آشکار " با " رویه های مبتنی بر همکاری "
- ۷- تعیین رابطه بین مؤلفه " تسهیم دانش ضمنی " با " رویه های مربوط به ارزش آفرینی برای مشتریان "
- ۸- تعیین رابطه بین مؤلفه " تسهیم دانش آشکار " با " رویه های مربوط به ارزش آفرینی برای مشتریان "

۱-۵- فرضیه های پژوهش

۱-۵-۱- فرضیه اصلی

میان تسهیم دانش و چابکی سازمانی از نظر کارکنان شرکت توزیع برق استان اصفهان رابطه وجود دارد.

۱-۵-۲- فرضیه های فرعی

- ۱- میان مؤلفه " تسهیم دانش ضمنی " و " رویه های ناظر بر مهارت در تغییر " رابطه وجود دارد.
- ۲- میان مؤلفه " تسهیم دانش آشکار " و " رویه های ناظر بر مهارت در تغییر " رابطه وجود دارد.
- ۳- میان مؤلفه " تسهیم دانش ضمنی " و " رویه های مرتبط با ارزشمند تلقی کردن منابع انسانی " رابطه وجود دارد.
- ۴- میان مؤلفه " تسهیم دانش آشکار " و " رویه های مرتبط با ارزشمند تلقی کردن منابع انسانی " رابطه وجود دارد.
- ۵- میان مؤلفه " تسهیم دانش ضمنی " و " رویه های مبتنی بر همکاری " رابطه وجود دارد.
- ۶- میان مؤلفه " تسهیم دانش آشکار " و " رویه های مبتنی بر همکاری " رابطه وجود دارد.
- ۷- میان مؤلفه " تسهیم دانش ضمنی " و " رویه های مربوط به ارزش آفرینی برای مشتریان " رابطه وجود دارد.
- ۸- میان مؤلفه " تسهیم دانش آشکار " و " رویه های مربوط به ارزش آفرینی برای مشتریان " رابطه وجود دارد.

۱-۶-۶- محدود پژهش :

۱-۶-۱- قلمرو موضوعی پژوهش:

قلمرو موضوعی پژوهش در زمینه ارزیابی رابطه تسهیم دانش با چابکی سازمانی بوده است .

۱-۶-۲- قلمرو زمانی پژوهش :

قلمرو زمانی این پژوهش از شهریور ۹۱ تا بهمن ۹۱ بوده است.

۱-۶-۳- قلمرو مکانی پژوهش :

قلمرو مکانی پژوهش در شرکت توزیع برق استان اصفهان بوده است.

۱-۷- روش پژوهش

این پژوهش با توجه به ماهیت توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی است.

۱-۸- تعریف نظری کلیدواژه ها

تسهیم دانش : تسهیم دانش یعنی به اشتراک گذاری اطلاعات مرتبط سازمانی ، عقاید و اندیشه ها ، پیشنهادها و تجربه های کارکنان سازمان با یکدیگر [ابهیشک^۱، ۲۰۰۲].

دانش ضمنی : دانش ضمنی مهمترین نوع دانش است که با زبان رسمی قابل بیان نیست. این نوع دانش جنبه فردی داشته و ریشه های آن در تجارب فرد نهفته است. دانش ضمنی شامل عوامل ناملموسی از قبیل عقیده شخصی، خصیصه های فردی و سیستم مبتنی بر ارزش می باشد [نوناکا و تاکوچی ، ۱۹۹۵].

دانش آشکار : دانش آشکار دانشی است که به روشنی و بدون ابهام تدوین شود و به سادگی و بدون ابهام بیان گردد و در پایگاه اطلاعاتی کدگذاری شود و ذخیره شود. دانش آشکار اشکال مدونی از قبیل اسناد، کتابها، دستور نامه ها و بانک های اطلاعاتی موجود می باشد [پولانی^۲، ۱۹۸۵].

چابکی سازمانی : توانایی شرکت برای انطباق به طور مداوم با محیط پیچیده ، آشفته و نامطمئن است [گلدمن ، ناگل و پریس^۳، ۱۹۹۵].

رویه های ناظر بر مهارت در تغییر : شامل پیشگام بودن، واکنش پذیری ، تفهیم دورنمای استراتژی می باشد. **رویه های مرتبط با ارزشمند تلقی کردن منابع انسانی :** شامل ارزیابی عملکرد و شناسایی ، مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم گیری ، توسعه مهارت ها و تسهیم دانش ، خلاقیت و بهبود مستمر و تفویض اختیار می باشد.

¹ Abhishek

² Polanyi

³ Goldman , Nagel, Preiss

رویه های مبتنی بر همکاری : شامل همکاری داخلی و همکاری خارجی می باشد.
رویه های مربوط بر ارزش آفرینی برای مشتریان : شامل دانش مشتریان ، اختصاصی سازی خدمات و پیش بینی تغییرات مربوط به مشتری می باشد.

۹-۱- تعریف عملیاتی کلید واژه ها

چابکی سازمانی امتیازی است که آزمودنی از پاسخگویی به سوالات یک تا ۳۳ پرسشنامه چابکی دریافت می کند.

تسهیم دانش امتیازی است که آزمودنی از پاسخگویی به سوالات یک تا ۱۳ پرسشنامه تسهیم دانش دریافت می کند.

تسهیم دانش آشکار امتیازی است که آزمودنی از پاسخگویی به سوالات ۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷ پرسشنامه دریافت می کند.

تسهیم دانش ضمنی امتیازی است که آزمودنی از پاسخگویی به سوالات ۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳ پرسشنامه دریافت می کند.

رویه های ناظر بر مهارت در تغییر امتیازی است که آزمودنی از پاسخگویی به سوالات ۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۱۹،۲۰،۲۱ پرسشنامه دریافت می کند.

رویه های مرتبط با ارزشمند تلقی کردن منابع انسانی امتیازی است که آزمودنی از پاسخگویی به سوالات ۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳،۲۲،۲۳،۲۴،۲۵،۲۶،۲۷ پرسشنامه دریافت می کند.

رویه های مبتنی بر همکاری امتیازی است که آزمودنی از پاسخگویی به سوالات ۱۴،۱۵،۱۶،۱۷،۱۸ پرسشنامه دریافت می کند.

رویه های مربوط به ارزش آفرینی برای مشتریان امتیازی است که از پاسخگویی به سوالات ۲۸،۲۹،۳۰،۳۱،۳۲،۳۳ پرسشنامه دریافت می کند.

۱-۱۰- خلاصه

در این فصل ابتدا به بیان مساله پژوهش پرداخته شد سپس اهمیت پژوهش ، اهداف و فرضیه ها بیان شد و در انتها محدوده پژوهش (قلمرو موضوعی ، مکانی و زمانی) ، روش پژوهش و تعاریف کلیدی واژه ها شرح داده شد.

فصل دوم

مروری بر ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش

۲-۱- مقدمه

در فصل حاضر ضمن مروری بر تاریخچه ، مفاهیم و مضامین کلیدی ، قابلیت ها و موانع تسهیم دانش تشریح گردیده و در ادامه ابعاد و قابلیت های مربوط به چابکی مورد بحث قرار گرفته است . در ادامه به تبیین مدل های مختلفی از پژوهشگران در زمینه ی چابکی و ابعاد آن پرداخته شده است . در نهایت خلاصه ای از پیشینه پژوهش های انجام شده در این زمینه ارائه گردیده و در ضمن آن مدل پیشنهادی پژوهشگر نیز تشریح گردیده است .

۲-۲- مدیریت دانش

شرکت ها برای افزایش توانایی خود در زمینه بهبود کالا و خدمات و در نتیجه بهره مندی مشتریان و مصرف کنندگان ، به دانش نیاز دارند . کالاها و خدمات بهبود یافته باید به وسیله تغییرات در سیستم ها ، ساختارها و شیوه های حل مساله همراه شوند [نوناکا و تاکوچی ۱۹۹۵] ادعا می کنند که مدیریت دانش به عنوان توانایی سازمان در ایجاد ، ذخیره و توزیع دانش، برای برتری رقابتی در حوزه های کیفیت سرعت و نوآوری و قیمت مطلقاً حیاتی است با وجود آنکه دانش به آسانی قابل اندازه گیری نیست سازمان ها بایستی دانش را به منظور دستیابی به مزایایی که از مهارت ها ، تجارب و دانش ضمنی کارمندان در سیستم و ساختارشان قابل اکتساب است به طور موثر مدیریت کنند [هونگ ، لین^۱، ۲۰۰۵]. با این وجود ، یکی از مهمترین چالش های شناسایی شده ، توانایی فهم مدیریت دانش و اهداف آن است که هنوز توافق عمومی درباره مفهوم مدیریت دانش وجود ندارد [ایرل^۲، ۱۹۹۹].

۲-۲-۱- سلسله مراتب دانش

داده ها مجموعه ای از واقعیت ها، اندازه ها و آمارهاست که خام و پراکنده می باشند، اطلاعات داده هایی سازمان یافته و پردازش شده می باشند [قرجدافی^۳ و همکاران، ۱۹۸۴]. دانش به عنوان مجموعه ای از تجربیات ، ارزشها ، اطلاعات زمینه ای و بینش های خبرهاست که می تواند به ارزیابی و مشارکت تجربیات جدید و اطلاعات کمک کند [گاملگارد و ریتر^۴، ۲۰۰۰].

۲-۲-۲- دسته بندی دانش سازمانی

باید گفت در رابطه با دانش، دسته بندی های مختلفی انجام شده که مشهورترین دسته بندی در این زمینه، تقسیم دانش به دو بخش دانش ضمنی و صریح است. اهمیت دانش ضمنی را اولین بار پلینی^۳ در سال ۱۹۸۴ مورد توجه و تاکید قرار داد. این دانش اساساً از طریق تجربه و یادگیری عملی کسب می گردد و از حالت کدگذاری برخوردار نیست و ممکن است از طریق گویش (تدریس) نیز از قابلیت برقراری ارتباط برخوردار نباشد و یا اینکه به سختی امکان پذیر باشد ؛ به عبارت دیگر این دانش، دانش نانوخته سازمان است که بیانگر میزان تجربه و مهارت کارکنان است. در نقطه مقابل دانش ضمنی، دانش صریح وجود دارد که دارای قابلیت کدگذاری و بیان از طریق گویش است. کدگذاری ممکن است در قالب کلمات، اعداد و یا نمادها باشد مانند نمادهای استفاده شده در دستگاه نت نویسی موسیقی و علوم دانشگاهی که از مثال های بارز این نوع دانش هستند [مشبکی و زارعی، ۱۳۸۲]. دانش ضمنی یعنی اینکه چگونگی را بدانیم برای مثال دانش مربوط به موسیقی قبل از ایجاد نشانه های نت گذاری یک نوع دانش ضمنی محسوب می گردید که کسب آن مستلزم تجربه فردی بوده یعنی شخص می بایست به آهنگ گوش فرا می داد و سپس نواختن را خود تمرین می کرد

¹ Hong , Lin

² Earl

³ Gharajedaghi

⁴ Gammelgaard, Ritter,