

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت- گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: "منابع انسانی"

عنوان:

بررسی تاثیر مولفه های ساختار سازمانی بر مدیریت دانش در گمرک ایران

استاد راهنما:

دکتر جعفر حاجی بزرگی

پژوهشگر:

کوروش روزبهانی

پاییز ۱۳۹۳

تشکر و قدردانی:

سپاس خداوند منان که عشق آموختن در دل انسانها را بر افروخت.

بدین وسیله از استاد گرامی جناب آقای **دکتر جعفر حاجی بزرگی** که در مقام استاد راهنما از مرحله انتخاب موضوع تا اتمام پایان نامه همواره از تجارب ارزنده و راهنمایی های به موقع شان بهره مند بوده ام تشکر و قدردانی می نمایم .

تقدیم به :

روح مادرمهربان و فداکارم و همچنین همسر عزیزم ،
سنگ صبورمن در زندگی

فهرست مطالب

۱	چکیده
۲	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	۱-۱- بیان مسئله
۴	۲-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش
۵	۳-۱- اهداف پژوهش
۶	۴-۱- مدل تحلیلی تحقیق
۶	۵-۱- فرضیه های پژوهش
۷	۶-۱- قلمرو تحقیق
۷	۷-۱- جامعه آماری مورد مطالعه
۷	۸-۱- بر آورد حجم نمونه و روش نمونه گیری
۸	۹-۱- روش تحقیق
۸	۱۰-۱- روش جمع آوری داده ها
۸	۱۱-۱- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۸	۱۲-۱- تعاریف متغیر ها و داده ها
۱۱	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۱۲	۱-۲- بخش اول : ساختار سازمانی
۱۲	۱-۱-۲- تعاریف و مفاهیم
۱۵	۲-۱-۲- ویژگی های ساختار سازمانی
۱۶	۳-۱-۲- طراحی ساختار
۱۷	۴-۱-۲- ابعاد ساختار سازمانی
۲۰	۱-۴-۱-۲- پیچیدگی
۲۱	۱-۴-۱-۲- تفکیک افقی
۲۱	۲-۴-۱-۲- تفکیک عمودی
۲۱	۳-۴-۱-۲- تفکیک جغرافیایی
۲۳	۲-۴-۱-۲- رسمیت
۲۳	۱-۲-۴-۱-۲- میزان مکتوب شدن رسمیت
۲۳	۲-۲-۴-۱-۲- دامنه رسمیت
۲۴	۳-۲-۴-۱-۲- اهمیت رسمیت در ساختار سازمانی
۲۴	۴-۲-۴-۱-۲- فنون رسمی سازی
۲۵	۳-۴-۱-۲- تمرکز
۲۶	۴-۴-۱-۲- ابعاد محتوایی
۲۹	۵-۱-۲- سازمان رسمی و غیر رسمی
۲۹	۶-۱-۲- طراحی ساختار سازمان
۳۱	۱-۶-۱-۲- محدودیت های ساختار های سنتی سازمانی
۳۱	۲-۶-۱-۲- طراحی ساختار سازمانی بر مبنای نگرش جدید

۳۴ ۷-۱-۲ ساختار های مکانیک و ارگانیك
۳۸ ۲-۲ مفهوم دانش
۳۹ ۱-۲-۲ تعريف مدیریت دانش
۴۰ ۲-۲-۲ مدل های مدیریت دانش
۴۰ ۱-۲-۲-۲ مدل بویسوت
۴۲ ۲-۲-۲-۲ مدل فیل پری و ایلکاتومی
۴۳ ۳-۲-۲-۲ مدل رنه جانسون
۴۴ ۴-۲-۲-۲ مدل دمرسیت
۴۴ ۵-۲-۲-۲ مدل بکوویتز و ویلیامز
۴۶ ۶-۲-۲-۲ مدل عمومی دانش نیومن
۴۷ ۷-۲-۲-۲ چرخه جاشپارا
۴۸ ۸-۲-۲-۲ چرخه فعالیت های دانش استیوهالس
۴۸ ۹-۲-۲-۲ چرخه حیات دانش بیرکین شاو و شیهان
۵۰ ۱۰-۲-۲-۲ چرخه مدیریت دانش ویگ
۵۰ ۲-۳-پیشینه تحقیق
۵۰ ۱-۳-۲ تحقیقات داخلی
۵۶ ۲-۳-۲ تحقیقات خارجی
۵۸ ۴-۲ معرفی سازمان
۷۳ فصل سوم روش تحقیق
۷۴ ۱-۳ مقدمه
۷۴ ۲-۳ روش پژوهش
۷۴ ۳-۳ جامعه آماری
۷۴ ۴-۳ نمونه و روش نمونه گیری
۷۵ ۵-۳ روش های گردآوری اطلاعات
۷۵ ۶-۳ ابزار اندازه گیری
۷۶ ۱-۶-۳ پرسشنامه مدیریت دانش
۷۶ ۲-۶-۳ پرسشنامه ساختار سازمانی
۷۶ ۳-۶-۳ روایی پرسشنامه
۷۷ ۴-۶-۳ پایایی پرسشنامه
۷۷ ۵-۶-۳ شیوه ی اجرای ابزار
۷۸ ۷-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها
۷۹ فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق
۸۰ مقدمه
۸۸ ۱-۴ آمار توصیفی
۸۹ ۲-۴ تحلیل استنباطی

۹۱۱-۲-۴-آزمون فرضیه های تحقیق
۹۱۲-۲-۴-آزمون فریدمن در رتبه بندی متغیرهای تحقیق
۹۴فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات
۹۵مقدمه
۹۶۱-۵- نتیجه گیری
۹۷۲-۱-۵- نتیجه حاصل از بررسی فرضیه های پژوهش
۹۸۲-۵- پیشنهادات
۹۸۱-۲-۵- پیشنهادات ناشی از نتایج تحقیق
۱۰۰۲-۲-۵- پیشنهادات به محققین بعدی
۱۰۱پیوست ها و ضمائم
۱۰۷منابع و ماخذ
۱۱۷چکیده لاتین

فهرست جداول

- جدول ۱-۲: ویژگی های انتخابی در خصوص ساختار سازمانی ۱۵
- جدول ۲-۲: ابعاد ساختاری و محتوایی سازمانها ۱۹
- جدول ۳-۲: تفاوت بین سازمان های بزرگ و کوچک ۲۶
- جدول ۴-۲: رابطه پیچیدگی تکنولوژی و ویژگی های ساختاری ۲۷
- جدول ۵-۲: پیش بینی های پرو از رابطه تکنولوژی - ساختار ۲۸
- جدول ۳-۱: روش نمره گذاری پرسشنامه ها ۷۶
- جدول ۳-۲: پرسشنامه بومی سازی شده بوکوتیز و ویلیامز برای مدیریت دانش ۷۶
- جدول ۳-۳: مقدار آلفای کرونباخ برای پرسشنامه های پژوهش ۷۷
- جدول ۴-۱: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت ۸۱
- جدول ۴-۲: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات ۸۲
- جدول ۴-۳: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل ۸۳
- جدول ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن ۸۴
- جدول ۴-۵: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سنوات خدمت ۸۵
- جدول ۴-۶: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نوع استخدام ۸۶
- جدول ۴-۷: شاخص های توصیفی متغیر های پژوهش ۸۷
- جدول ۴-۸: شاخص های توصیفی متغیر های پژوهش ۸۷
- جدول ۴-۹: آزمون کولموگروف اسمیرنوف، به منظور بررسی نرمال بودن متغیر های پژوهش ۸۹
- جدول ۴-۱۰: آزمون فرضیه اصلی پژوهش ۸۹
- جدول ۴-۱۱: آزمون فرضیه فرعی اول پژوهش ۹۰
- جدول ۴-۱۲: آزمون فرضیه فرعی دوم پژوهش ۹۰
- جدول ۴-۱۳: آزمون فرضیه فرعی سوم پژوهش ۹۱
- جدول ۴-۱۴: (آزمون فریدمن) ۹۱
- جدول ۴-۱۵: (نتیجه آزمون فریدمن در مورد رتبه بندی ابعاد مدیریت دانش) ۹۱
- جدول ۴-۱۶: (آزمون فریدمن) ۹۲
- جدول ۴-۱۷: (نتیجه آزمون فریدمن در مورد رتبه بندی ابعاد ساختار سازمانی) ۹۳

فهرست نمودار ها

- نمودار ۱-۲ ساختار بر مبنای وظیفه ۳۰
- نمودار ۲-۲: ساختار سازمانی بر مبنای منطقه جغرافیایی ۳۰
- نمودار ۳-۲: ساختار سازمانی بر مبنای مشتری ۳۱
- نمودار ۴-۲: ساختار بر مبنای بازار ۳۱
- نمودار ۱-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت ۸۱
- نمودار ۲-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات ۸۲
- نمودار ۳-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل ۸۳
- نمودار ۴-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن ۸۴
- نمودار ۵-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سنوات خدمت ۸۵
- نمودار ۶-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نوع استخدام ۸۶
- نمودار ۷-۴- شاخص های توصیفی متغیر های ساختار سازمانی ۸۷
- نمودار ۸-۴- شاخص های توصیفی متغیر های مدیریت دانش ۸۸
- نمودار ۹-۴- (رتبه بندی ابعاد متغیر) ۹۲

فهرست شکل ها

- شکل ۱-۲ عوامل موثر بر طراحی ساختار ۱۶
- شکل ۲-۲: تعامل ابعاد ساختاری و محتوایی سازمان ۱۹
- شکل ۳-۲: مدل پیشنهادی در تحقیق "تاویتیمان، زانگ و کو" ۳۶

چکیده

در جامعه ی سازمانی امروز، دانش بعنوان مهمترین مزیت رقابتی پایدار شناخته می شود. لذا تمامی ابعاد و فرایندها و ساختار سازمان میبایست از مدیریت دانش سازمان حمایت نمایند. بر همین اساس این تحقیق در پی یافتن تاثیر ابعاد گوناگون ساختار سازمانی بر مدیریت دانش در گمرک ایران است و در این راه جهت جمع آوری اطلاعات، از روش کتابخانه ای بهره گرفته است. این تحقیق کاربردی، از روش پیمایشی استفاده نموده و از دو پرسشنامه مدیریت دانش و ساختار سازمانی که روایی آنها از طریق صوری و پایایی آنها با بدست آمدن آلفای کرونباخ ۰.۸۴ و ۰.۸۲ به اثبات رسیده است، بعنوان ابزار گردآوری داده ها بهره گرفته است. نمونه آماری این تحقیق باکمک فرمول کوکران ۳۶۱ نفر از کارکنان گمرک ایران هستند. در تجزیه تحلیل داده ها پس از اثبات غیر نرمال بودن داده ها، از آزمون اسپیرمن و فریدمن استفاده شده است و نتایج حاصله حاکی از وجود تاثیر بالای تمامی ابعاد ساختار سازمانی بر مدیریت دانش می باشد؛ علاوه بر این مولفه ی پیچیدگی مهمترین عامل ساختاری موثر بر مدیریت دانش است.

واژگان کلیدی:

ساختار سازمانی، مدیریت دانش، تسهیم دانش، مزیت رقابتی پایدار.

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- بیان مسأله

سازمانهای گوناگون با اهداف مختلفی تأسیس شده اند و بر همین اساس این سازمانها برای دستیابی به اهدافشان به شکل های گوناگونی از ساختار نیازمندند (پورصادق، ۱۲، ۱۳۸۶). از آنجا که گمرک، سازمانی دولتی است که مسؤول اجرای قوانین گمرکی و اخذ حقوق و عوارض ورودی (واردات) و خروجی (صادرات) و همچنین مسئول اجرای سایر قوانین و مقررات مربوط به واردات، ترانزیت و صادرات کالاها می باشد (ابصاری، ۱۱، ۱۳۹۰)، نیازمند است تا ابعاد گوناگون مدیریت خود را بهبود بخشد تا بتواند از عهده ی این وظیفه ی کلیدی که عهده دار آنست، بر آید. برای نیل به این منظور، این سازمان می بایست از یافته های علمی در این زمینه بهره گیرد (ابصاری، ۱۷، ۱۳۹۰). امروزه برنامه های مدیریت دانش در این سازمان با موفقیت و اقبال چندانی مواجه نیستند. آثار ضعیفی از تشویق خلاقیت و تلاش برای خلق و گسترش دانش در این سازمان دیده می شود. انتقال دانش نوین و ذخیره و نشر آن در بین کارکنان سازمان ضعیف است.

کارکنان نخبه و آگاه در این سازمان مورد بی مهری قرار گرفته و از دانش آنها در جهت بهبود سازمانی و ایجاد نوآوری ها استفاده نشده است. بی شک عوامل گوناگونی میتواند بر ایجاد وضعی اینچنینی موثر باشد و از آن میان میتوان به ساختار سازمانی حاکم بر این سازمان اشاره کرد. باید توجه داشت که میزان رسمیت، پیچیدگی سازمان و تمرکز موجود در سازمان، میتواند عواملی باشند که بر بسیاری از فعالیت های سازمانی اثر بگذارند.

به همین دلیل می توان با بررسی این مولفه های ساختاری به راهکارهایی مبتنی بر ساختار سازمانی برای بهبود وضعیت مدیریت دانش در این سازمان دست یافت. بنظر می رسد بوروکراسی شدید اداری در این سازمان راه را برای ظهور و بلوغ دانش نهفته در بطن این سازمان بسته است. به همین دلیل است که نقش نوآوری در این سازمان کمرنگ شده و این ارگان همواره بر مسیر های قدیمی پیشین خود حرکت می کند. رویه های بجای مانده از سالها پیش، در این سازمان هنوز در حال اجرا هستند و این امر نشان از عدم بکارگیری از دانش و روشهای نوین دارد. از سوی دیگر تمرکز در رده های بالادستی سازمان و کم بودن تفویض اختیار در این سازمان موجب شده است کارکنان وظیفه محور شده و از دانش و تفکر خودشان در مسیر تحقق اهداف سازمانی بهره نگیرند. لذا بنظر می رسد ساختار سازمانی که متشکل از رسمیت، تمرکز و مباحث اینچنینی است موجب گردد تا فرایند مدیریت دانش در این سازمان به موفقیت

چشمگیری دست نیابد. با در نظر گرفتن آنچه گفته شد، این تحقیق با سوال اساسی زیر روبروست:

تاثیر ابعاد گوناگون ساختار سازمانی بر مدیریت دانش در گمرک ایران چگونه است؟

۲-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش

امروزه موفقیت سازمان ها در گرو استفاده از دانش و اطلاعاتی است که در گذشت زمان آن را کسب می نمایند. این اطلاعات و دانش در جای جای سازمان از فایل ها و زونکن های انباشته در بایگانی ها تا ذهن و فکر کارمندان و افراد قرار گرفته است (اسدی نیا ۱۵، ۱۳۸۴). از طرفی دیگر، سازمان ها دارای شکل های مختلف و بر پایه اهداف گوناگون تاسیس و سازماندهی شده اند. بی تردید سازماندهی همه آنها بر پایه تلاش های روانی و جسمانی منابع انسانی سازمان، نقش موثری دارند و سازمان را در دستیابی به اهداف و مأموریتش همراهی می نمایند (اشتایدر، ۶، ۱۳۷۹).

در سازمانهای امروزی، اعمال مدیریت دانش هزینه انجام کارها را کاهش داده و خدمات به ارباب رجوع را اعتلاء می بخشد. مدیریت دانش بر این اندیشه استوار است که ارزشمندترین منبع هر سازمان دانش کارکنان آن است.

این تمرکز از نرخ بالای تغییرات در سازمانهای امروزی و کل جامعه نشأت می گیرد. مدیریت دانش بر این اصل تأکید دارد که امروزه همه کارها دانشی است و همه کارکنان به نوعی کارکنان دانشی به حساب می آیند. (رادینگ، ۳۶، ۱۳۸۳). سازمانهایی که دانش خود را مدیریت می کنند به سطح بالایی از بهره وری دست می یابند. سازمانها با دسترسی بیشتر به دانش کارکنان خود می توانند تصمیمات بهتری اتخاذ نمایند، فرآیندها را بهینه سازی کنند، از تکرار کارها کاسته و برنوآوری ها بیافزایند و در نهایت، یکپارچگی و همکاری درون سازمانی را ارتقاء بخشند (اصیلی، ۹، ۱۳۸۰).

از سوی دیگر ساختار سازمانی به عنوان یکی از اجزای اساسی و بنیادی در یک استراتژی موفق مطرح می شود (اولسن و همکاران، ۲۰۰۵)^۱ و به عنوان یکی از عوامل بسیار مهم در مدیریت دانش می باشد و از این رو، امکان درک و فهم یک سازمان بدون مدیریت ساختارهای سازمانی امکان ناپذیر است (ساکالاس و ونسکوس، ۲۰۰۷، ۴)^۲ زیرا ویژگی ها و مشخصات ساختار سازمانی به عنوان اجزا و ابعاد حیاتی و مهم شناخته می شوند که بر روی نوآوری و خلق دانش سازمان تاثیر گذار هستند (گرمین، ۳، ۱۹۹۶)^۳ به بیان و عقیده ی (فایول

^۱ Olson et al.,

^۲ Sakalas & Venskus,

^۳ Germian, 1996

و لایس ۱۹۸۵)^۱ ساختارهای تصمیم‌گیری مرکزی و غیر مرکزی تأثیرات بسیار متفاوتی بر روی توانایی و قابلیت یادگیری کارکنان دارد (لیون و گارسیا، ۲۰۱۱، ۲)^۲.

یکی از مهمترین دلایل حائز اهمیت برای انجام پژوهش، شناخت ساختار سازمانی و شاخص‌های تبیین‌کننده آن و اثرات این شاخص‌ها بر مولفه‌های مدیریت دانش به صورت جداگانه و استقرار کل مفهوم مدیریت دانش در سازمان است که باعث می‌شود در ساختار سازمان یک مهندسی مجدد انجام شود، به گونه‌ای که این تغییر و تحول در ساختار سازمانی بتواند در استفاده مفید و اثربخش از گنجینه‌های اطلاعات درون سازمانی اثر گذار باشد (اشتایدر، ۱۳۷۹، ۸).

به بیان دیگر تجدید ساختار سنتی سازمان و متناسب‌سازی آن با تحولات داخلی و محیطی می‌تواند یک اقدام مناسب در جهت تبدیل اطلاعات فردی و سازمانی به دانش باشد به نحوی که این دانش به عنوان یک مزیت رقابتی برای سازمان نمود پیدا کند (اسدی نیا، ۱۳۸۴، ۱۷).

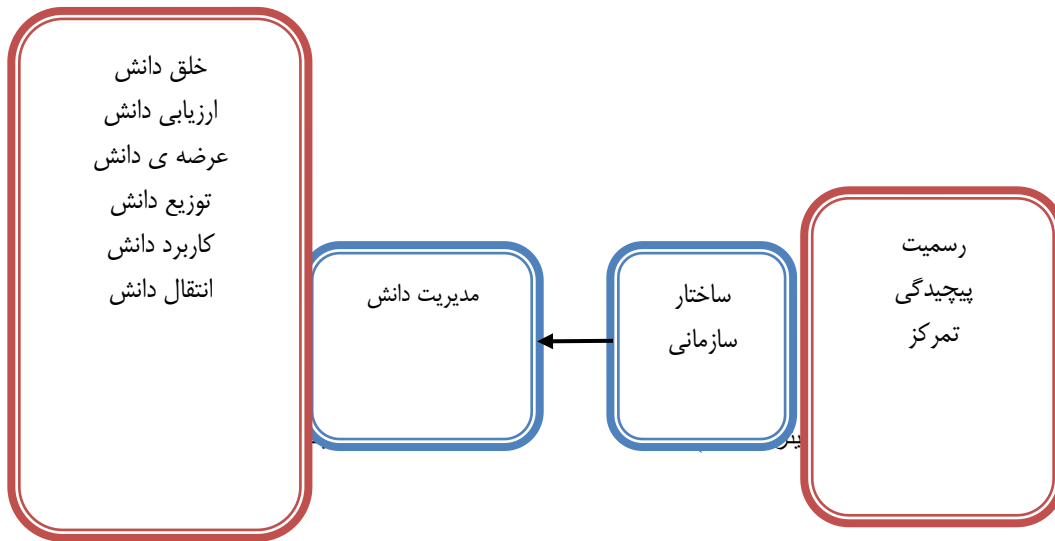
لذا با توجه به اهمیت موارد ذکر شده، در تحقیق حاضر "تأثیر عناصر گوناگون ساختار سازمانی بر مدیریت دانش" مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۳-۱- اهداف پژوهش

هدف اصلی این تحقیق تعیین تأثیر عناصر ساختار سازمانی بر مدیریت دانش است و در پی این هدف، اهداف زیر دنبال می‌گردد:

۱. تعیین تأثیر رسمیت بر مدیریت دانش
۲. تعیین تأثیر تمرکز بر مدیریت دانش
۳. تعیین تأثیر پیچیدگی بر مدیریت دانش
۵. اولویت بندی ابعاد مدیریت دانش در این سازمان
۶. اولویت بندی میزان اهمیت ابعاد ساختار سازمانی

۴-۱- مدل تحلیلی تحقیق:



۵-۱- فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی :

ساختار سازمانی بر مدیریت دانش تاثیر دارد.

فرضیه های فرعی:

۱. پیچیدگی بر مدیریت دانش تاثیر دارد.

۲. رسمیت بر مدیریت دانش تاثیر دارد.

۳. تمرکز بر مدیریت دانش تاثیر دارد.

۶-۱- قلمرو تحقیق

الف) قلمرو موضوعی:

قلمرو موضوعی تحقیق حاضر در حوزه ی مدیریت رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی است .

ب) قلمرو مکانی :

قلمرو مکانی تحقیق گمرک جمهوری اسلامی ایران می باشد .

ج) قلمرو زمانی :

قلمرو زمانی تحقیق که دوره ی توزیع پرسشنامه است ، شهریور ماه ۱۳۹۳ می باشد .

۷-۱- جامعه آماری مورد مطالعه :

جامعه ی آماری تحقیق حاضر کارکنان گمرک ایران، تعداد ۵۰۰ نفر می باشد .

۸-۱- بر آورد حجم نمونه و روش نمونه گیری :

جامعه آماری عبارتست از همه اعضای فرضی یا واقعی که علاقمندی به تعمیم یافته های پژوهش به آن ها وجود دارد (دلاور، ۱۱۲، ۱۳۷۴). جامعه آماری یعنی کلیه افراد یا اشیا یی که تحقیق بر روی آنها صورت می گیرد که در یک صفت مشترک باشند . نمونه عبارتست از انتخاب یک جزء کوچکتر از یک کل بزرگتر به شرط آنکه نمونه، کلیه مشخصه های جامعه را دارا باشد. باتوجه به همگن بودن جامعه آماری ، نمونه ی این تحقیق روش تصادفی ساده انتخاب می شود.

بر اساس فرمول از حجم ۵۰۰ نفری کارکنان گمرک ایران، تعداد ۳۶۱ نفر بعنوان نمونه مدنظر قرار می گیرند.

جامعه آماری $N = 500$

عدم احتمال وجود صفت مشترک $q = 0.5$

احتمال وجود صفت مشترک $P = 0.5$

خطای قابل قبول $d = 0.05$

حدود اطمینان در سطح $(Z = 1.96)$

$$n = \frac{NZ^2_{1-\frac{\alpha}{2}} pq}{Nd^2 + Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}} pq} = \frac{500 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{500 * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 361$$

۹-۱- روش تحقیق (اعم از میدانی ، پیمایش ، کتابخانه ای و ...)

تحقیق حاضر از نوع کاربردی است ؛ علاوه براین، تحقیق حاضر به دلیل بکارگیری از پرسشنامه در جمع آوری داده ها، از جمله تحقیقات توصیفی- پیمایشی است. در این تحقیق به بررسی شرایط موجود و آنچه که هست می پردازیم و برای بهبود ، راه حل ارائه می دهیم.

۱۰-۱- روش جمع آوری داده ها:

عمده ترین روش های جمع آوری اطلاعات در پژوهش حاضر عبارت است از :

۱) **مطالعات اسنادی:** در این قسمت جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات مربوطه، از منابع کتابخانه ای همانند کتب، مقالات، همایش ها و همچنین منابع اینترنتی استفاده می گردد.

۲) **تحقیقات میدانی:** در این قسمت به منظور جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه استاندارد استفاده می گردد که پیش از توزیع، روایی و پایایی آن مورد آزمون قرار می گیرد.

این دو پرسشنامه ی استاندارد شامل پرسشنامه ساختار سازمانی رابینز و پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش مارشال هستند.

۱۱-۱- روش تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده خواهد شد که با توجه به اینکه توزیع داده ها نرمال باشد یا نباشد از آمار پارامتریک یا آمار ناپارامتریک بهره خواهیم گرفت. در این پژوهش ابتدا باکمک آزمون کلموگروف اسمیرینف نرمال بودن داده ها سنجیده می شود و باتوجه به نوع فرضیات که از نوع سنجش تاثیرند از آزمون فریدمن استفاده خواهد شد. ضمناً در این تحقیق برای سنجش فرضیات پژوهش از نرم افزار SPSS و برای آمار توصیفی از Excel استفاده خواهد شد.

۱۲-۱- تعاریف متغیر ها و داده ها :

۱ . **خلق دانش :** همه سازمانها در قالب عملکردها و فعالیتهای سازمانی ، دانش را خلق و از آن استفاده می کنند . خلق دانش به توانایی سازمان در بسط ایده ها و راه حل های نوین و مفید اشاره دارد . سازمان با توسعه و تجدیدساختار دانش قبلی و کنونی و از طریق روشهای مختلفی به خلق واقعیت ها و معنای جدید می پردازد . (برجرون، ۲۲، ۱۳۸۶)

۲ . **ارزشیابی دانش :** منظور از ارزشیابی، تعیین میزان اثر بخشی دانش بر محیط سازمانی موجود است . (برجرون، ۲۲، ۱۳۸۶)

۳. **عرضه دانش** : عرضه دانش ، حاکی از شیوه های عرضه دانش به اعضای سازمان است . به طور کلی هر سازمانی می تواند رویه های متفاوتی برای پیکربندی جایگاههای معرفتی خود بکارگیرد . باوجوداین ، دانش سازمان در موقعیت های مختلف پراکنده است . رویه های مختلفی را در بر دارد و به شکل های گوناگون چاپی و الکترونیکی ذخیره شده است . از این رو برای عرضه آن ، شیوه های متفاوتی وجود دارد (برجرن، ۱۲، ۱۳۸۶)

۴. **توزیع دانش** : لازم است دانش در سطح کل سازمان توزیع شود. ساختار سازمانی مبتنی بر دستور و کنترل، تعامل بین فناوری فنون و افراد را محدود می سازد و فرصتهای توزیع دانش را می کاهد . ساختار افقی سازمان و سیاست درهای باز جریان دانش را در میان بخشها و افراد سرعت می بخشد . استفاده از پست الکترونیکی، شبکه داخلی، بولتن و گروههای خبری، توزیع دانش را آسان می کند (بونتیس، ۲۰۰۴) .

۵. **کاربرد دانش** : منظور از کاربرد دانش ، فعال سازی و مربوط سازی دانش در ایجاد ارزشهای سازمانی است . دانش سازمانی باید در تولیدات، فرآیندها و خدمات سازمان بکار گرفته شود. اگر سازمان نتواند دانش صحیح را در محل مناسب آن بکار گیرد، نمی تواند در موقعیتهای رقابتی موفقیت لازم را کسب کند.

۶. **انتقال دانش** : عمدتاً یک فعالیت انسانی است . دانش سازمان برخلاف دانش فردی، پویاست و با نیروهای مختلف جابه جا می شود. انتقال دانش مستلزم برداشتن دوگام است : ارسال ، فرستادن یا عرضه دانش به گیرنده ای بالقوه و جذب آن توسط شخص یا گروه گیرنده . دانش اگر جذب نشود ، انتقال رخ نمی دهد . منظور از انتقال دانش افزایش توانایی سازمان در انجام کارها و در نهایت بالابردن ارزش آن است . (برجرن، ۱۲، ۱۳۸۶) .

۷. **تمرکز**: در سلسله مراتب اختیارات، متمرکز بودن به آن سطح از اختیارات گفته می شود که فرد قدرت تصمیم گیری دارد. هنگامی که تصمیم در سطح بالایی سازمانی گرفته شود، آن سازمان را متمرکز می نامند و هنگامی که تصمیم گیری ها به سطوح پایین تر سازمان تفویض گردد، سازمان غیرمتمرکز است (رابینز، ۱۳۸۸)^۱.

۸. **پیچیدگی**: مقصود از پیچیدگی، تعداد کارها یا سیستم های فرعی است که در درون یک سازمان انجام می شود یا وجود دارد (رابینز، ۱۳۸۸).

۹. **رسمیت**: به اسناد و مدارکی اطلاق می شود که در سازمان وجود دارد. در این اسناد، روش ها، شرح وظائف، مقررات و سیاست هایی را که سازمان باید رعایت و اجرا نماید نوشته شده است (پارسیان، ۱۳۸۱، ۱۸).

¹ Robbins, 1388

فصل دوم

مبانی نظری تحقیق