

« چکیده پایان نامه »

نام خانوادگی: زمانی	نام: عصمت
عنوان پایان نامه: بررسی جایگاه مدیریت دانش بر اساس نظریه نوناکا (SECI) و رابطه آن با فرهنگ سازمانی در دانشگاه شهید چمران اهواز	
استاد راهنما: دکتر عبدالله پارسا	
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: مدیریت آموزشی
تاریخ فارغ التحصیلی: ۱۳۸۸/۱۱/۱۹	تعداد صفحات: ۱۲۷
محل تحصیل: دانشگاه شهید چمران اهواز	
دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی	
کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی، دانشگاه، درونی‌سازی، حمایت مدیریت، دانشگاه شهید چمران	
<p style="text-align: right;">چکیده</p> <p>به منظور بررسی جایگاه مدیریت دانش در دانشگاه شهید چمران و روابط ساده و چندگانه آن با فرهنگ سازمانی دانشگاه، با مشارکت ۱۸۸ نفر از اعضای هیأت علمی و ۱۱۹ نفر از کارشناسان دانشگاه در تکمیل پرسشنامه‌های مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی، تحقیقی توصیفی - تحلیلی انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که مطلوبیت مدیریت دانش در سطح دانشگاه شهید چمران پایین‌تر از حد متوسط است و تفاوت میانگین نمرات آزمودنی‌ها با شاخص مطلوب مفروض در این پژوهش، معنادار است. بین مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی و اکثر مؤلفه‌های آنها رابطه‌ی معنادار و مثبتی مشاهده گردید. بر اساس تحلیل رگرسیون گام به گام مشخص شد که از بین مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی، پنج مؤلفه، شامل حمایت مدیریت، هویت، کنترل، سازش با تعارض و ریسک-پذیری دارای تأثیر معنادار بر مدیریت دانش هستند و این پنج مؤلفه روی هم قادرند ۳۶ درصد از واریانس مدیریت دانش را پیش‌بینی نمایند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن هستند که مؤلفه‌ی درونی‌سازی می‌تواند به تنهایی ۲۵ درصد از فرهنگ سازمانی دانشگاه را پیش‌بینی نماید.</p>	

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات تحقیق
۱.....	مقدمه.....
۲.....	بیان مسأله.....
۵.....	اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۷.....	اهداف پژوهش.....
۷.....	الف) هدف کلی پژوهش.....
۷.....	ب) اهداف جزئی پژوهش.....
۸.....	فرضیه‌های پژوهش.....
۸.....	تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای پژوهش.....
۸.....	تعریف مفهومی مدیریت دانش.....
۸.....	تعریف عملیاتی مدیریت دانش.....
۹.....	تعریف مفهومی فرهنگ سازمانی.....
۱۰.....	تعریف عملیاتی فرهنگ سازمانی.....

فصل دوم : ادبیات پژوهش

۱۲.....	مقدمه.....
۱۲.....	مبانی نظری پژوهش.....
۱۳.....	۱-۲- تعریف دانش.....
۱۵.....	۲-۲- دسته‌بندی دانش.....
۱۶.....	۱-۲-۲- دانش آشکار، صریح (عیان)، رسمی.....
۱۶.....	۲-۲-۲- دانش پنهان، ضمنی (نهان)، غیررسمی.....

- ۲-۳- منابع دانش..... ۱۷
- ۲-۳-۱- دانش ساختاریافته..... ۱۷
- ۲-۳-۲- دانش ساختاریافته..... ۱۷
- ۲-۴- رابطه داده، اطلاعات، دانش، خرد..... ۱۸
- ۲-۵- نظریه‌ی خلق دانش سازمانی..... ۱۹
- ۲-۵-۱- اجتماعی شدن (از ضمنی به ضمنی)..... ۱۹
- ۲-۵-۲- برونی‌سازی (از ضمنی به آشکار)..... ۲۰
- ۲-۵-۳- ترکیب (از آشکار به آشکار)..... ۲۰
- ۲-۵-۴- درونی‌سازی (از آشکار به ضمنی)..... ۲۰
- ۲-۶- دانش در مدیریت..... ۲۲
- ۲-۷- تعریف مدیریت دانش..... ۲۲
- ۲-۸- تاریخچه مدیریت دانش..... ۲۵
- ۲-۹- چرخه حیات مدیریت دانش..... ۲۸
- ۲-۱۰- عوامل تشکیل‌دهنده چرخه مدیریت دانش..... ۲۸
- ۲-۱۱- اصول مدیریت دانش..... ۲۹
- ۲-۱۲- رویکرد مدیریت دانش..... ۳۲
- ۲-۱۳- مدل‌های مدیریت دانش..... ۳۳
- ۲-۱۴- ایجاد سازمان دانش‌مدار..... ۳۷
- ۲-۱۵- سیستم مدیریت دانش..... ۳۸
- ۲-۱۶- تئوری‌های مدیریت دانش..... ۳۹
- ۲-۱۶-۱- تئوری مدیریت دانش جامع..... ۳۹
- ۱-۱۶-۲- تئوری مدیریت دانش تیمی..... ۴۰
- ۲-۱۶-۳- تئوری مدیریت دانش جامعه‌گرا..... ۴۱
- ۲-۱۷- منابع انسانی و مدیریت دانش..... ۴۲

۴۳	۱۸-۲ سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش.....
۴۴	۱۹-۲ فرهنگ در سازمان‌ها.....
۴۷	۲۰-۲ عناصر و مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی.....
۴۸	۲۱-۲ تغییر فرهنگ سازمانی.....
۴۸	۲۲-۲ مفهوم فرهنگ در ادبیات مدیریت دانش.....
۵۱	ب) مبانی تجربی پژوهش.....
۵۱	تحقیقات خارجی.....
۵۶	تحقیقات داخلی.....
۵۹	استنتاج از مرور نوشته‌ها.....

فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش

۶۰	مقدمه.....
۶۰	روش تحقیق.....
۶۰	جامعه آماری و روش نمونه پژوهش.....
۶۷	ابزار گردآوری داده‌ها.....
۶۷	پایائی و روایی پرسشنامه‌ها.....
۷۰	روش اجرای پژوهش.....
۷۱	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها.....

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۷۲	مقدمه.....
۷۲	الف) یافته‌های توصیفی.....
	۱) اطلاعات مربوط به ضرایب همبستگی مؤلفه‌های مدیریت دانش با فرهنگ سازمانی.....
۷۲

اطلاعات توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار نمرات در مؤلفه‌های مدیریت دانش.....	۷۵
اطلاعات توصیفی مربوط به میانگین و انحراف معیار نمرات در مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی.....	۷۷
ب) یافته‌های استنباطی.....	۷۸
فرضیه ۱: بین وضعیت مدیریت دانش در دانشگاه شهید چمران اهواز با شاخص مطلوب تفاوت معنی دار وجود دارد.....	۷۸
فرضیه ۲: بین مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی در دانشگاه شهید چمران اهواز رابطه وجود دارد.....	۸۱
فرضیه ۳: بین مؤلفه‌های مدیریت دانش (اجتماعی‌سازی، برونی‌سازی، ترکیب و درونی‌سازی) با مؤلفه‌های دهگانه فرهنگ سازمانی (ابتکار و خلاقیت، جهت‌دهی و هدایت، سیستم پاداش، یکپارچگی و وحدت، الگوی ارتباطات، سازش با تعارض، کنترل، حمایت مدیریت، هویت و ریسک‌پذیری) رابطه‌ی چندگانه وجود دارد.....	۸۲
یافته‌های جانبی.....	۹۳

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

تحلیل نتایج و بررسی فرضیه‌های پژوهش.....	۱۰۲
مقدمه.....	۱۰۲
فرضیه ۱: مدیریت دانش در دانشگاه شهید چمران اهواز در وضعیت مطلوب قرار دارد.....	۱۰۲
فرضیه ۲: بین جایگاه مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی در دانشگاه شهید چمران اهواز رابطه وجود دارد.....	۱۰۴
فرضیه ۳: بین مؤلفه‌های مدیریت دانش (اجتماعی‌شدن، برونی‌سازی، ترکیب و درونی‌سازی) با مؤلفه‌های دهگانه فرهنگ سازمانی (نوآوری و خلاقیت، جهت‌دهی و هدایت، سیستم پاداش، یکپارچگی و وحدت،	

الگوی ارتباطات، سازش با تعارض، کنترل، حمایت مدیریت، هویت و ریسک‌پذیری) رابطه‌ی چندگانه وجود دارد.....	۱۰۶
محدودیت‌های پژوهش.....	۱۱۴
الف. پیشنهادات کاربردی.....	۱۱۵
ب. پیشنهادات پژوهشی.....	۱۱۶

فهرست منابع

منابع فارسی.....	۱۱۸
منابع لاتین.....	۱۲۳

فهرست جداول

جدول ۱-۲: تعریف دانش از منظر برخی از نظریه‌پردازان.....	۱۵
جدول ۲-۲: خلاصه گاه‌شمار مدیریت دانش.....	۲۷
جدول ۳-۱: توزیع فراوانی و درصد اعضای هیأت علمی، کارشناسان و کل بر اساس جنسیت.....	۶۱
جدول ۳-۲: تعداد اعضای هیأت علمی در سال تحصیلی ۱۳۸۸-۱۳۸۷.....	۶۲
جدول ۳-۳: نمونه‌ی آماری هیأت علمی شرکت‌کننده در تحقیق به تفکیک جنسیت و مرتبه علمی.....	۶۳
جدول ۳-۴: توزیع فراوانی و درصد اعضای هیأت علمی بر اساس مرتبه‌ی علمی، رشته‌های تحصیلی، مسئولیت و سابقه‌ی کار.....	۶۴

جدول ۳-۵: توزیع نمونه‌ی آماری کارشناسان شرکت‌کننده در تحقیق به تفکیک جنسیت و رشته شغلی.....	۶۵
جدول ۳-۶: توزیع فراوانی و درصد کارشناسان بر اساس مدرک، رشته‌های تحصیلی، مسئولیت و سابقه‌ی کار.....	۶۶
جدول ۳-۷: نمایش تناظر سؤالات مدیریت دانش به تفکیک مؤلفه‌های مدیریت دانش.....	۶۸
جدول ۳-۸: ضرایب پایایی پرسشنامه‌ی مدیریت دانش.....	۶۹
جدول ۳-۹: نمایش تناظر سؤالات فرهنگ سازمانی به تفکیک مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی.....	۶۹
جدول ۳-۱۰: ضرایب پایایی پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی.....	۷۰
جدول ۴-۱: ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و نمره‌ی کل مدیریت دانش.....	۷۲
جدول ۴-۲: ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی و نمره‌ی کل فرهنگ سازمانی.....	۷۳
جدول ۴-۳: ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های مدیریت دانش با مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی.....	۷۴
جدول ۴-۴: میانگین و انحراف معیار، حداکثر و حداقل نمرات مؤلفه‌های مدیریت دانش.....	۷۵
جدول ۴-۵: میانگین و انحراف معیار، حداکثر و حداقل نمرات مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی.....	۷۷
جدول ۴-۶: نتایج آزمون تی یک گروهی برای بررسی مطلوبیت مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه.....	۷۹
جدول ۴-۷: نتایج آزمون تی دو گروهی برای بررسی مطلوبیت مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه.....	۸۰

جدول ۸-۴: ضریب همبستگی بین فرهنگ سازمانی با مؤلفه‌های مدیریت دانش.....	۸۱
جدول ۹-۴: رابطه‌ی چندگانه‌ی مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی با مدیریت دانش.....	۸۳
جدول ۱۰-۴: رابطه‌ی چندگانه‌ی مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی با مؤلفه‌ی اجتماعی‌سازی.....	۸۵
جدول ۱۱-۴: رابطه‌ی چندگانه‌ی مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی با مؤلفه‌ی برونی‌سازی.....	۸۶
جدول ۱۲-۴: رابطه‌ی چندگانه‌ی مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی با مؤلفه‌ی ترکیب.....	۸۷
جدول ۱۳-۴: رابطه‌ی چندگانه‌ی مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی با مؤلفه‌ی درونی‌سازی.....	۸۸
جدول ۱۴-۴: تأثیر مؤلفه‌ی درونی‌سازی بر فرهنگ سازمانی و هر یک از مؤلفه‌ی آن.....	۹۰
جدول ۱۵-۴: مقایسه‌ی میانگین نمرات اعضای هیأت علمی و کارشناسان زن و مرد در مؤلفه‌های مدیریت دانش.....	۹۳
جدول ۱۶-۴: میانگین و انحراف معیار نمرات مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اساس مرتبه علمی.....	۹۴
جدول ۱۷-۴: نتایج تحلیل واریانس یک‌راهه و مقایسه‌ی نمره‌ی اعضای هیأت علمی در مؤلفه‌ی مدیریت دانش بر حسب مرتبه علمی آنها.....	۹۵
جدول ۱۸-۴: میانگین و انحراف معیار نمرات در مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اساس مدرک تحصیلی.....	۹۶
جدول ۱۹-۴: نتایج تحلیل واریانس یک‌راهه و مقایسه‌ی نمونه‌ی آماری تحقیق در مؤلفه‌ی مدیریت دانش بر اساس مدرک تحصیلی.....	۹۷

جدول ۲۰-۴: میانگین و انحراف معیار نمرات در مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اساس رشته‌های تحصیلی.....	۹۷
جدول ۲۱-۴: نتایج تحلیل واریانس یک‌راهه و مقایسه میانگین نمرات اعضای هیأت علمی بر اساس رشته‌های تحصیلی در مؤلفه‌های مدیریت دانش.....	۹۸
جدول ۲۲-۴: میانگین و انحراف معیار نمرات در مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اساس مسئولیت.....	۹۹
جدول ۲۳-۴: نتایج تحلیل واریانس یک‌راهه و مقایسه میانگین نمرات بر اساس حوزه‌ی مسئولیت در مؤلفه‌های مدیریت دانش.....	۹۹
جدول ۲۴-۴: میانگین و انحراف معیار نمرات در مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اساس سابقه‌ی کار در آموزش عالی.....	۱۰۰
جدول ۲۵-۴: نتایج تحلیل واریانس یک‌راهه و مقایسه میانگین نمرات نمونه‌ی آماری تحقیق در مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اساس سابقه‌ی کار در آموزش عالی.....	۱۰۱

فهرست اشکال

شکل ۱-۲: فرایند خلق دانش.....	۲۲
شکل ۲-۲: مدل خلق و تبدیل دانش سازمانی.....	۳۵
شکل ۳-۲: سیستم مدیریت دانش.....	۳۸

مقدمه

یکی از مهم‌ترین و با ارزش‌ترین سرمایه‌های هر سازمانی، دانش است. تغییرات سریع و رشد روز افزون دانش و اطلاعات، هر سازمانی را بر آن می‌دارد تا تمام تلاش خود را برای بهره‌گیری صحیح از آن به کار برد. شناسایی نوع و میزان اطلاعات مفید و مؤثر برای سازمان، نحوه‌ی کسب و جمع‌آوری و سازمان‌دهی، چگونگی پردازش و تبدیل آن اطلاعات و داده‌ها و در نهایت چگونگی توزیع و بهره‌برداری صحیح از آن دانش و اطلاعات در رأس اولویت‌های هر سازمانی است که امروزه نه تنها برای بقاء، که برای توسعه خود می‌کوشد و همه این فعالیت‌ها را می‌توان در مفهومی به‌نام مدیریت دانش^۱ خلاصه کرد. به همین دلیل است که سازمان‌ها در پی شناسایی عوامل تأثیرگذار و بسترساز ایجاد مدیریت دانش برآمده‌اند تا به‌موقع از منابع دانشی خود و محیط پیرامون بهره‌برداری کنند. مدیریت دانش در عصر جدید، تحولات چشمگیری را در بحث‌های مدیریتی ایجاد کرده است. تصرف دانش و خرد، سازماندهی تجربیات با ارزش کارکنان و پیاده‌سازی و بازیابی و نگهداری دانش به‌عنوان دارایی‌های سازمان، محورهای اصلی مدیریت دانش در قرن حاضر است. گلیزر^۲ (۲۰۰۰؛ نقل در طبرسا و اورمزدی، ۱۳۸۷) معتقد است مدیریت دانایی مقوله‌ای مهم‌تر از خود دانایی است و در سازمان‌ها نحوه‌ی چگونگی و تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی به دانش و مهارت‌های فردی و گروهی را تبیین می‌کند.

دانش، تجربیات و مهارت‌های مدیران بخش قابل ملاحظه‌ای از دانش سازمان را تشکیل می‌دهد. از این رو شناخت و تجزیه و تحلیل اجزاء و محتوای این تجربیات، بدون فهم فرایند مدیریت دانش، شناخت و تحلیلی ناقص خواهد بود. به اعتقاد برخی صاحب‌نظران، بعد رقابتی هر سازمان، ایجاد و انتقال مؤثر دانش به درون سازمان است. از این رو ضرورت دارد روش‌های مؤثر تسهیم و انتقال دانش درون سازمان و مدیریت دانش سازمان را شناخت (مارتنسون^۳، ۱۳۸۲).

امروزه مدیریت دانش، از جدیدترین و کلیدی‌ترین مباحث مدیریت در آموزش عالی محسوب می‌شود. در واقع مدیریت دانش از صدها سال پیش که صنعتگران و صاحبان مشاغل مختلف، تجارب حرفه‌ای خود را به فرزندان و شاگردان خویش منتقل می‌نموده‌اند، وجود داشته است؛ اما در

1- Knowledge Management

2- Glaser

3- Martenson

اوایل دهه ۱۹۹۰ این واژه به طور جدی وارد مباحث سازمانی شده است. در این راستا، دراگر^۱ (۱۹۹۳) عقیده دارد که: دانش چیزی فراتر از سرمایه یا کار و به منزله تنها منبع اقتصادی با ارزش و مهم در جامعه دانش محور مطرح است (راولی^۲، ۲۰۰۰؛ نقل در حسین قلی زاده، شعبانی ورکی و مرتضوی، ۱۳۸۴). تأکید بر این ارزشمندی، مشوق تأمل و کنکاش بیشتر در این زمینه است.

بیان مسأله

مدیریت سازمان‌ها باید متکی به دانایی برتر باشند. آیا این دانایی برتر همان دانایی مدیریت شده است؟ مدیریت دانش در سازمان‌های امروزی نقش کلیدی دارد و سرمایه‌گذاری هدفمند در این زمینه منجر به مدیریت بهینه و سرمایه‌های ارزشمند خواهد شد. با این وجود در حالی که اهمیت مدیریت دانش در رسیدن به موفقیت سازمانی و ادامه حیات آن کاملاً مبرهن است و شعار "دانش، قدرت است" شعار رایجی است، هنوز درک بسیار کمی از این مسأله وجود دارد که چگونه می‌توان این دانش را در جهت رسیدن به اهداف سازمانی هدایت کرده و به اشتراک گذاشت (حسن‌زاده، ۱۳۸۶).

شاعر می‌گوید «مرا به تجربه معلوم شد در آخر عمر *** که قدر مرد به علم است و قدر علم به مال». شاید بتوان در کنار سایر تفاسیر، این تفسیر متفاوت را نیز از این بیت شعر داشت که وجه تمایز بشریت و آنچه موجب برتری، سلطه و سعادت او می‌شود، دانش است و البته دانشی ارزشمند و گران قدر است که به ثروت بیانجامد. به بیان دیگر دانش برتر و ارزشمندتر، دانشی است که قابلیت تبدیل به ثروت و سرمایه را داشته باشد و البته چنین دانشی نیازمند مدیریت شدن است.

اگر چه مدیریت، آگاهی از توانایی‌های بالقوه‌ی منابع دانش است اما هنوز اتفاق نظری درباره ویژگی‌های دانش و روش‌های بهره‌گیری از آن وجود ندارد. لذا مدیریت دانش و روش‌های بهره‌گیری از آن را، می‌توان مانند طیفی تصور کرد که در یک سوی آن افرادی قرار دارند که مدیریت دانش را کاملاً وابسته به عوامل فرهنگی می‌دانند و از دیدگاه آنها راه حل مناسب برای مدیریت دانش، راه حلی است که ۹۰ درصد به فرهنگ و ۱۰ درصد به فن‌آوری وابسته است. در سوی دیگر آنهایی هستند که مدیریت دانش را کاملاً در ارتباط با فن‌آوری‌ها می‌دانند و به مدیریت

دانش به‌عنوان مفهومی که بیشتر با سامانه‌ها و ابزارها سرو کار دارد، می‌نگرند (هندزیک؛ لازارو و ون تورن^۱، ۲۰۰۴).

مطالعات و طرح‌های سازمانی راجع به مدیریت دانش تا کنون بیشتر بر روی فن‌آوری‌ها به‌عنوان یک راه حل مناسب برای مدیریت دانش متمرکز شده است (هولس اپل^۲، ۲۰۰۳). دیدگاه‌های جدید راجع به مدیریت دانش، فن‌آوری‌ها را به‌عنوان یکی از پایه‌های ضروری مدیریت دانش به حساب آورده و در عین حال بر این باورند که مدیریت دانش به‌وسیله عوامل انسان‌مدار در یک محیط سازمانی اداره می‌شود. با افزایش میزان توجه به عوامل انسانی و اجتماعی، سعی زیادی برای ادغام این عوامل در پروژه‌های مدیریت دانش به‌عمل آمده است (هندزیک و همکاران، ۲۰۰۴).

از آنجا که عملکردهای هر فردی تحت تأثیر محیط سازمانی او قرار خواهد گرفت، اهمیت ویژگی‌های سازمانی بیش از پیش جلوه‌گر می‌شود. به‌طور مشابه، مدیریت دانش نیز به ویژگی‌های سازمانی و به‌ویژه عوامل فرهنگی بستگی دارد. زیرا این صفات، زمینه‌ای را فراهم می‌آورند که امکان انتقال دانش را در بین افرادی که عملکرد آنها تحت تأثیر محیط سازمانی قرار دارد، تسهیل می‌کند (مایرز^۳، ۱۹۹۶). سازمان‌ها و از جمله دانشگاه، به‌منظور هدایت دانش فردی در جهت اهداف سازمانی باید محیطی برای اشتراک و انتقال دانش در میان اعضاء به‌وجود آورند.

نویسندگان زیادی بر این باورند که فرهنگ سازمانی بیش از هر عامل دیگری، نقش اصلی در موفقیت مدیریت دانش بازی می‌کند (مارتین^۴، ۲۰۰۰؛ گوپتا و گاویندار جان^۵، ۲۰۰۰). مارتین بیان می‌دارد که کلید اصلی موفقیت در مدیریت دانش در درجه اول ایجاد یک فرهنگ سازمانی است که مفهوم دانش در آن درک شده باشد و گام بعدی، ایجاد فرایندهایی برای اجرای آن دانش است.

درک بهتر رابطه‌ی فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش می‌تواند منجر به افزایش توانایی سازمان در استفاده بهتر از منابع انسانی گردد و این نیز خود بهره‌وری سازمانی را به‌دنبال دارد. از طرف دیگر

1- Handzich, Lazaro & van Toorn

2- Holsapple

3- Myers

4- Martin

5- Gupta & Govindarjan

از دیدگاه اقتصاد جهانی نیز این مسأله دارای اهمیت است. از آنجا که اقتصاد جهانی به سمت یک اقتصاد دانش محور در حال حرکت است، لذا عملکرد در دراز مدت، نیازمند آن خواهد بود که طرح‌های مدیریت دانش به‌طور مؤثر و در اندازه کافی گسترش یافته باشند.

به‌طور کلی عوامل مؤثر بسیاری بر اجرای موفق مدیریت دانش وجود دارد. بر اساس ارزیابی از نتایج تحقیقات، عواملی از جمله منابع انسانی، فن‌آوری‌ها، توانایی به‌کارگیری دانش، ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی، وابسته به موفقیت و گسترش برنامه مدیریت دانش هستند. بنابراین شناسایی این عوامل با اهمیت بالقوه‌ای بر سازمان‌ها از جمله دانشگاه دارد (چوی^۱، ۲۰۰۶).

از آنجایی که فرهنگ سازمانی به‌عنوان دلیل اصلی نوآوری در مدیریت دانش شناخته شده است، فقدان فرهنگ سازمانی برای خلق و نشر تسهیم دانش، دلیل اصلی رقابت‌جویی بین سازمان‌ها است (پیلانیا^۲، ۲۰۰۶). بنابراین آماده‌سازی فرهنگ یک سازمان اعم از ارزش‌ها و رفتارها برای مدیریت دانش مهم‌ترین و مشکل‌ترین چالش است. میزان همکاری افراد، مهم‌ترین مسئله مدیران تلقی می‌شوند. زیرا موفقیت مدیریت دانش به انگیزه، تمایل و توان افراد برای به اشتراک‌گذاری دانش و استفاده از دانش دیگران متکی است. افراد در سازمان، همیشه می‌توانند به‌عنوان عامل توانمندساز و یا موانع فرایند و فن‌آوری برای مدیریت دانش تلقی شوند. از آنجایی که ساختار سازمان‌ها معمولاً سنتی است، اساساً نیاز به دانستن، بایستی قسمتی از فرهنگ سازمان‌ها باشد. افراد ممکن است به دلایل مختلفی مانند عمل متقابل، کسب شهرت و منزلت یا گاه نوع دوستی به تسهیم دانش بپردازند. این بدان معناست که به اشتراک‌گذاری دانش یک امر عادی در سازمان‌ها است. برای تغییر دیدگاه و رفتار افراد و کاستن از موانع، بایستی فرهنگ به اشتراک گذاشتن دانش ایجاد شود (حسن‌زاده، ۱۳۸۶).

نظر به اینکه کلیه سازمان‌های آموزشی، دانش را در بطن و متن خود دارند و طی روند روزمره، اطلاعات را پردازش و به دانش تبدیل می‌کنند، لذا در آمیختن ارزش‌ها، راهبردها و تجارب، مبنای تصمیم‌گیری و اقدامات آینده‌سازان سازمان را تشکیل می‌دهند. آنچه در این فرایند مهم است، آگاهی و دانش‌آفرینی آگاهانه است. دانشگاه‌ها در نقش سازمان‌های دانش‌عمدتاً فعالیت‌های اصلی خود را معطوف به یادگیری، خلق و نشر دانش می‌نمایند. دانشگاه، بخش عظیمی از فعالیت‌های

1- Choy
2- Pillania

مربوط به دانش را انجام می‌دهد. بنابراین لازم است جایگاه مدیریت دانش در این نظام آموزشی شناخته و تصریح شود (حسین قلی‌زاده و همکاران، ۱۳۸۴).

در این راستا، نظریه‌های مختلفی در زمینه مدیریت دانش ارائه شده است. از جمله نظریه‌ی نوناکا^۱ که چهار مؤلفه‌ی تولید و تبدیل دانش سازمانی شامل: اجتماعی‌شدن^۲، به معنای فرایند ایجاد دانش نهفته جدید، نظیر مهارت‌ها و مفاهیم ذهنی؛ برونی‌شدن^۳، به معنای فرایند بیان دانش نهفته به صورت دانش صریح؛ ترکیب^۴، به معنای فرایند تبدیل دانش صریح به دانش صریح و درونی‌سازی^۵، یعنی تبدیل دانش صریح به دانش نهفته در قالب مجموعه نظام‌مند را در برمی‌گیرد.

با استناد به نکات فوق، تحقیق حاضر درصدد جستجوی پاسخی برای این سؤالات است که وضعیت مدیریت دانش در دانشگاه شهید چمران چگونه است؟ و تا چه اندازه وضعیت مدیریت دانش با فرهنگ سازمانی این دانشگاه رابطه دارد؟

ضرورت و اهمیت پژوهش

دانش همواره مهم بوده و هست اما در حال حاضر مهم‌تر و جالب‌تر شده است و آن ناشی از اعمال قدرت دانش برای کسب مزیت رقابتی پایدار است. نظریه‌پردازان بزرگ اقتصادی و تجاری، دانش را به‌عنوان مزیت رقابتی برای سازمان‌های جدید و کلید پیروزی آنها بیان کرده و استدلال می‌کنند که دانش تنها منبعی است که مشکل یا حتی غیرممکن است که تقلید و کپی شود. مالک آن دارای یک کالای منحصر به فرد و فی‌نفسه است. بدیهی است چنین سرمایه‌ای باید محافظت، بهسازی و اداره شود و از هر تکنیک و روشی که رشد و اشاعه بهتر آن را فراهم کند، استفاده شده و از اداره آن به‌وسیله شانس جلوگیری شود (عدلی، ۱۳۸۴). امروزه فضای رقابتی سازمان‌ها به‌سرعت در حال تغییر است و اگر سازمان‌ها بخواهند خود را پا به پای تغییرات پیش ببرند نیازمند آن خواهند بود که نگاه خود را به فراتر از مرزهای عملکرد، محصولات، خدمات و سازمان

1- Nonaka
2- Socialization
3- Externalization
4- Combination
5- Enternalization

کنونی بگسترانند. در یک چنین محیط جدیدی، سازمان‌ها بیش از پیش به خلاقیت و نوآوری بها می‌دهند (راستوگی^۱، ۲۰۰۰). در نتیجه، سازمان‌ها باید از دو نقطه نظر دانش کنونی و دانش لازم جهت فرایندهای تجاری آینده، به تجزیه و تحلیل و برنامه‌ریزی راهبردی بپردازند. به‌علاوه آنها نیازمند شناسایی و رمزگشایی دانش، ثبت دانش در حافظه سازمانی و خلق سیستم‌های مدیریت دانش جهت کاربرد و استفاده مؤثر از این دانش در درون سازمان هستند (کراس و بیرد^۲، ۲۰۰۰). هدف از مدیریت دانش در سازمان‌ها، شناسایی و پیگیری دانش جمعی سازمان برای رسیدن به اهداف استراتژیک و کمک به سازمان‌ها برای رقابت در عرصه‌ی جهانی و باقی ماندن در آن است. به مدیریت دانش باید به‌منزله یک طرح مدیریتی یکپارچه نگریسته شود که بر هدف‌های استراتژیک متمرکز است و بر محور فرایندهای کسب و کار حرکت می‌کند و از فن‌آوری‌های اطلاعات کمک می‌گیرد. بنابراین انجام موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در گرو شناسایی درست اولویت‌های عملکردهای دانش، درک و تشخیص نیازها، مأموریت‌ها و هدف‌های آن، به‌کارگیری ابزارهای مدیریت دانش ترجیحی و فراهم ساختن حمایت‌های مدیریتی وابسته به سازمان می‌باشد (چو^۳، ۱۹۹۶؛ نقل در متاکسیوتیس و ارگازاکیس^۴، ۲۰۰۵).

ورود مباحث مربوط به مدیریت دانش در مؤسسات آموزش عالی در حال گسترش است. دانشگاه‌ها عمده‌ترین مراکز تولید و اشاعه دانش هستند. ایجاد نوآوری‌ها و در نتیجه خلق دانش جدید از دیر باز از مهم‌ترین کارکردهای مؤسسات دانشگاهی به‌شمار آمده و در این راستا بیشترین اهتمام جامعه دانشگاهی در ارتقاء دانش و تقویت سرمایه‌های فکری با بهره‌مندی از منابع موجود بوده است. به لحاظ سنتی، کارکرد دانشگاه‌ها خلق و اشاعه دانش از طریق تحقیقات و تدریس است. دانشگاه‌ها در این زمینه سه رسالت اصلی را دنبال می‌کنند: آموزش، تحقیقات و ارائه خدمات به جامعه. در عصر حاضر به‌عنوان عصر اقتصاد دانش‌محور، دانشگاه‌ها نیازمند انجام تحقیقات کاربردی، تدریس اثربخش، استفاده از دانش برای تصمیم‌گیری کارآمد و بهره‌برداری از دانش برای

1- Rastoge

2- Cross & Baird

3- Choo

4- Metaxiotis & Ergazaki

تغییر در ماهیت فرایندهای آموزشی، درسی و تحقیقاتی هستند (مهرعلی‌زاده و صفایی مقدم، ۱۳۸۷).

با توجه به اهمیت مدیریت دانش و اشتراک دانش در دانشگاه‌های مختلف و همین‌طور فرهنگ سازمانی لازم است نظریه‌های مرتبط با نقش مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی در دانشگاه‌ها مورد بررسی قرار گیرد. از آنجایی که فرهنگ فردی و سازمانی از عوامل زیربنایی در اشتراک دانش شناخته شده‌اند، به همین دلیل شناسایی نقش این دو عنصر در مدیریت دانش در دانشگاه ضروری است. فرهنگ سازمانی می‌تواند جریان و روند مدیریت دانش و اشتراک دانش را در دانشگاه تسهیل کند و مثل موتور حرکتی برای مدیریت دانش و اشتراک خواهد بود (خاتمیان فر و پریخ، ۱۳۸۶). این تحقیق بر آن است که رابطه بین فرهنگ و مدیریت دانش را، در دانشگاه شهید چمران اهواز مورد بررسی قرار دهد. این مطالعه می‌تواند به سازمان‌ها از جمله دانشگاه شهید چمران در توسعه و ارزیابی مدیریت دانش یاری رساند و همچنین به آنها در درک این مسئله که فرهنگ سازمانی پویا و سازنده، مزیت رقابتی برای سازمان فراهم می‌کند، کمک خواهد کرد.

اهداف تحقیق

هدف کلی تحقیق

هدف کلی این تحقیق شناسایی جایگاه مدیریت دانش در دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس نظریه‌ی نوناکا و رابطه‌ی آن با فرهنگ سازمانی موجود در این دانشگاه می‌باشد. در پایان این تحقیق سعی خواهد شد بر اساس یافته‌های تحقیق و مبتنی بر مبانی نظری و یافته‌های تجربی راهکارهای لازم برای مدیریت دانش در دانشگاه شهید چمران ارائه گردد.

اهداف جزئی تحقیق

- ۱- شناخت وضعیت مدیریت دانش در دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس نظریه نوناکا
- ۲- شناخت فرهنگ سازمانی در دانشگاه شهید چمران اهواز
- ۳- شناخت رابطه‌ی فرهنگ سازمانی با مدیریت دانش در دانشگاه شهید چمران اهواز

فرضیه‌های تحقیق

- ۱- مدیریت دانش در دانشگاه شهید چمران اهواز در وضعیت مطلوب قرار دارد.
- ۲- بین وضعیت مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی در دانشگاه شهید چمران اهواز رابطه وجود دارد.
- ۳- بین مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اساس نظریه نوناکا (اجتماعی‌شدن، برونی‌سازی، ترکیب و درونی‌سازی) با مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی (ابتکار و خلاقیت^۱، جهت‌دهی و هدایت^۲، سیستم پاداش^۳، یکپارچگی و وحدت^۴، الگوی ارتباطات^۵، سازش با تعارض^۶، کنترل^۷، حمایت مدیریت^۸، هویت^۹ و ریسک‌پذیری^{۱۰}) رابطه‌ی چندگانه وجود دارد.

تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق

مدیریت دانش

تعریف مفهومی: به عقیده‌ی نوناکا و تاکی اوچی^{۱۱} (۱۳۸۵) مدیریت دانش فرایندی است که طی آن سازمان به تولید ثروت از دانش و یا سرمایه‌ی فکری خود می‌پردازد. مدیریت دانش فرایند در اختیار گرفتن، توزیع و به‌کارگیری مؤثر دانش است (داونپورت^{۱۲}، ۱۹۹۴؛ نقل در فایرستون و ال روی^{۱۳}، ۱۳۸۷).

تعریف عملیاتی: در پژوهش حاضر، مدیریت دانش بر اساس ۴ خرده‌مقیاس از پرسشنامه مدیریت دانش برگرفته شده از پرسشنامه‌ی حسین قلی‌زاده و همکاران (۱۳۸۴) سنجیده می‌شود و میانگین نمره افراد در هر یک از خرده‌مقیاس‌ها بر اساس چهار مؤلفه‌ی اصلی تشکیل‌دهنده نظریه‌ی نوناکا و تاکی اوچی (اجتماعی‌شدن، برونی‌سازی، ترکیب و درونی‌سازی) که هر کدام معرف یکی از مؤلفه‌های چهارگانه فرایند تبدیل دانش است، سنجیده می‌شود.

-
- 1 - Initiative & Creative
 - 2 - Direction & Guidance
 - 3 - Reward System
 - 4 - Integration & Unity
 - 5 - Pattern of Communication
 - 6 - Agreement whit Conflit
 - 7 - Control
 - 8 - Management Support
 - 9 - Identity
 - 10 - Risk Tolerance
 - 11- Taqkeuchi
 - 12- Davenport
 - 13- Fireston & Elroy

۱- اجتماعی شدن: یکی از رکن‌های فرایند تبدیل دانش، تسهیم و تشریح ایده‌ها است، تعامل دانش ضمنی^۱ با دانش ضمنی، همان چیزی است که در خلال پویایی‌های تیم‌های کارآمد و یا بین همکارانی که ایده‌هایی مشترک دارند، اتفاق می‌افتد. در این مرحله، افراد در مورد آنچه که برایشان مهم است، به گفتگو می‌نشینند و از اندیشه‌های دیگران تغذیه می‌کنند (نوناکا و همکاران، ۱۳۸۵). در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس اجتماعی شدن، از پرسشنامه‌ی مدیریت دانش سنجیده می‌شود.

۲- برونی‌سازی: در این فرایند، ایده‌ها به یک واقعیت عملی مبدل می‌شوند. استفاده از استعاره‌ها و تمثیل‌ها و ضرب‌المثل‌ها، نمونه‌ی بارز تعامل این نوع دانش ضمنی^۲ با آشکار می‌باشد. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس برونی‌سازی، از پرسشنامه‌ی مدیریت دانش سنجیده می‌شود.

۳- ترکیب: در این فرایند، دانش آشکار در قالب مجموعه‌های گوناگونی از دانش، که پیش از آن مبادله، منتشر و مستند شده‌اند پردازش شده، و به‌منظور خلق دانش جدید، دسته‌بندی می‌شوند. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس ترکیب، از پرسشنامه‌ی مدیریت دانش سنجیده می‌شود.

۴- درونی‌سازی: این فرایند ناظر بر تبدیل دانش آشکار به دانش ضمنی است. این شیوه به اعضاء گروه کمک می‌کند تا تصورات ذهنی خود را از مسائلی که نیازمند حل و فصل می‌باشند، بیان کنند. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس درونی‌سازی از پرسشنامه‌ی مدیریت دانش، سنجیده می‌شود.

فرهنگ سازمانی

تعریف مفهومی: تیلور^۳ نخستین تعریف جامع علمی را از فرهنگ ارائه نمود. او در تعریف روان‌شناختی خود از فرهنگ می‌نویسد «فرهنگ یا تمدن در معنای وسیع قوم‌نگاری آن، عبارت است از: کلیت در هم بافته‌ای که شامل دانش، هنر، اخلاق، قانون، آداب و رسوم و هرگونه قابلیت‌ها

1- Tacit Knowledge

2- Expilic Knowledge

3- Taylor

و عاداتی که به‌وسیله انسان به‌عنوان عضوی از جامعه کسب شده است» (شریفی‌زاده و کاظمی، ۱۳۷۷).

فرهنگ سازمانی، شیوه انجام امور در سازمان را برای کارکنان مشخص می‌کند. فرهنگ سازمانی، ادراکی یکسان از سازمان است که در همه اعضاء سازمان مشاهده می‌شود و بیانگر مشخصات مشترک و ثابتی است که اعضای سازمان را از سازمان‌های دیگر متمایز می‌سازد. به‌عبارت دیگر، فرهنگ سازمانی، هویت اجتماعی هر سازمان را مشخص می‌کند (رابینز^۱، ۱۳۸۶).

ادگار شاین^۲ (۱۹۸۵) فرهنگ سازمانی را به‌عنوان مجموعه‌ی پیچیده‌ای از فرضیات که به اعضای گروه کمک می‌کند چگونه با دیگران رفتار کنند و به محیط پاسخ دهند، تعریف کرده است. به‌عبارتی در سطح عمیق‌تر، فرهنگ شامل ارزش‌ها و اعتقاداتی است که میل و سلیقه‌ها یا رجحان‌های ضمنی در مورد آنچه که سازمان برای به‌دست آوردنش سخت می‌کوشد و اینکه چطوری آن را انجام دهند، در برمی‌گیرد (پالانیسمی^۳، ۲۰۰۸).

تعریف عملیاتی: در تحقیق حاضر، فرهنگ سازمانی مجموعه‌ای از ویژگی‌های سازمانی است که توسط پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی رابینز (۱۹۹۶) سنجیده می‌شود.

در این تحقیق شاخص‌های مطرح شده توسط رابینز به لحاظ جامعیت و وجوه اشتراک آنها با دیگر الگوها، مبنای مطالعه قرار گرفته است که در ذیل مورد اشاره قرار می‌گیرد:

۱- **ابتکار و خلاقیت:** میزان مسئولیت، آزادی عمل و استقلال که افراد دارند. در این پژوهش، این شاخص بر اساس نمره افراد در خرده مقیاس ابتکار عمل فردی از پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی رابینز سنجیده می‌شود.

۲- **جهت‌دهی و هدایت:** میزانی که سازمان، هدفها و عملکردهایی را که انتظار می‌رود انجام شود، مشخص می‌نماید. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس جهت‌دهی و هدایت از پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی سنجیده می‌شود.

1- Robinz

2- Schien, E

3- Palanisamy

- ۳- سیستم پاداش: یعنی پاداش در مقابل عملکرد مطلوب پرداخت می‌شود، یا به ارشدیت، وفاداری و موارد دیگر بستگی دارد. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس سیستم پاداش از پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی سنجیده می‌شود.
- ۴- یکپارچگی و وحدت: میزانی که واحدهای درون سازمان تمایل دارند به شیوه‌های یکسان و هماهنگ عمل کنند. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس یکپارچگی و وحدت از پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی سنجیده می‌شود.
- ۵- الگوی ارتباطات: میزانی که ارتباط سازمانی به سلسله مراتب اختیارات رسمی محدود می‌شود. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس الگوهای ارتباط از پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی سنجیده می‌شود.
- ۶- سازش با تعارض: میزان یا درجه‌ای که افراد تشویق می‌شوند با تعارض بسازند و پذیرای انتقادهای آشکار باشند. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس سازش با پدیده تعارض از پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی سنجیده می‌شود.
- ۷- کنترل: به معنای آن است که افراد سازمان به چه میزان تحت مراقبت و نظارت هستند و رفتار آنها چقدر تحت کنترل مقررات و آیین‌نامه‌های اداری است. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس کنترل از پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی سنجیده می‌شود.
- ۸- حمایت مدیریت: میزان یا درجه‌ای که مدیران با زیردستان خود ارتباط برقرار می‌کنند، آنها را یاری می‌دهند و از آنها حمایت می‌کنند. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس حمایت مدیریت از پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی سنجیده می‌شود.
- ۹- هویت: به معنای آن است که شخص، هویت خود را بیشتر به شغلش یا به سازمانش نسبت می‌دهد. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس هویت از پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی سنجیده می‌شود.
- ۱۰- ریسک‌پذیری: میزانی که افراد تشویق می‌شوند تا ابتکار عمل به خرج دهند، و دست به کارهای مخاطره‌آمیز بزنند. در این پژوهش، این شاخص بر اساس میانگین نمره فرد در خرده مقیاس ریسک‌پذیری از پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی سنجیده می‌شود.