



دانشگاه پیام نور  
باسمه تعالی  
تصویب پایان نامه

پایان نامه تحت عنوان :

مؤلفه های استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و  
خلق دانش سازمانی

(مطالعه موردی در شرکت آب و فاضلاب شهر شیراز)

که توسط راضیه نیکسال اف در مرکز شیراز تهیه و به هیأت داوران ارائه گردیده است مورد  
تأیید می باشد.

تاریخ دفاع: ۱۳۸۹/۴/۳۱ نمره: ۲۰ درجه ارزشیابی: عالی

اعضای هیأت داوران:

نام و نام خانوادگی                      هیأت داوران                      مرتبه علمی

امضاء

۱- دکتر علیرضا موغلی                      استاد راهنما                      دانشیار

۲- محمد حسن صییف                      استاد مشاور                      مربی

۳- دکتر نظام الدین فقیه                      استاد داور                      استاد

۴- احسان امینی                      نماینده تحصیلات تکمیلی                      مربی

دانشگاه پیام نور

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
در رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

دانشکده علوم انسانی  
گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه:

مؤلفه های استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و

خلق دانش سازمانی

(مطالعه موردی در شرکت آب و فاضلاب شهر شیراز)

استاد راهنما:

دکتر علیرضا موغلی

استاد مشاور:

محمد حسن صیف

نگارش:

راضیه نیک سال اف

تیر ۱۳۸۹

این کار را با افتخار تقدیم می کنم به

پدر عزیزم، مظهر تلاش و فداکاری

مادر عزیزم، مظهر لطف و مهربانی

همسر عزیزم، مظهر عشق و ایمان

## سپاسگزاری:

بر خود لازم می دانم که از تمامی افرادی که مرا در انجام این تحقیق یاری نمودند تشکر نمایم.

مایه افتخار و مباهات خود می دانم که از جناب آقای دکتر علیرضا موغلی استاد عزیز و بزرگوام هزاران بار تشکر نمایم که در تمام طول مدت تحصیل و انجام این تحقیق با راهنمایی ها، پشتیبانی ها و حمایت های معنوی خود چراغی بر سر راه من در امر کسب علم و دانش بر افروختند و شوق آموختن را در من بیش از پیش شعله ور نمودند.

تشکر و قدر دانی ویژه از جناب آقای دکتر محمد حسن صیف استاد مشاور گرامی ام دارم که بدون وجود کمک های ایشان این تحقیق هرگز به سرانجام نمی رسید. در لحظه های سخت و بحرانی تحقیق، راهنمایی ها، ایده ها و کمک های ایشان گره گشای مشکلات موجود بر سر راه این تحقیق بوده است. هم چنین مراتب سپاسگزاری خود را از ایشان به جهت کمک های بی دریغی که در دست یابی به منابع اطلاعاتی کمیاب نمودند، به جا می آورم.

هم چنین بر خود لازم می دانم که از جناب آقای مهندس اردکانی مدیر عامل محترم شرکت آب و فاضلاب شهر شیراز و جناب آقای مهندس شرفی مدیر محترم دفتر کیفیت و مدیریت بهره وری شرکت آب و فاضلاب شهر شیراز که در امر انجام این تحقیق نهایت همکاری را با این جانب نمودند، تقدیر و تشکر نمایم.

از همسر عزیزم امید داوری که مشوق اصلی من برای ادامه تحصیل بودند و با صبر، حوصله و علاقه در تمام مراحل انجام این تحقیق از من حمایت کرده و تمامی تلاش خود را جهت فراهم آوردن شرایط لازم برای ادامه تحصیل من نمودند، تشکر و سپاسگزاری می نمایم. ایشان برای من الگوی یک انسان کامل و شریف هستند و با تمام وجود بر حضور ایشان در کنار خود به عنوان همسفر راه زندگی می بالم.

## چکیده:

اغلب سازمان ها که به دانش خود نیز وابستگی بسیاری دارند هر چند یک بار با مشکل کاهش اندازه و بازسازی ساختاری و به دنبال آن رفتن کارمندان قدیمی و استخدام کارمندان جدید رو به رو هستند که می تواند منجر به از دست رفتن بخشی از دانش سازمانی شود. به این ترتیب زمینه و شرایطی که فعالیت های یک سازمان در آن امکان پذیر می شوند، اطلاعاتی که جهت حل مشکلات سازمان به کار می روند، فعالیت های انجام شده در جهت حل این مشکلات، نتایج تصمیم گیری ها و برآیند درس های آموخته شده از موقعیت های مختلف گذشته، به تدریج از دست رفته و به ورطه فراموشی سپرده می شوند.

یکی از رویکردهای مؤثر بر حفظ این سرمایه، خلق دانش جدید و ذخیره آن درون سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی است که ابزار مؤثری برای جلوگیری از هدر رفتن دانش درون سازمان است.

در این مطالعه تلاش شده که عوامل مؤثر در استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی مورد بررسی قرار گرفته و تأثیر آنها را از طریق مؤلفه های رضایت کاربر از این سیستم ها، قصد کاربر به استفاده از این سیستم ها و میزان استفاده واقعی از این سیستم ها بر فرایند خلق دانش در شرکت آب و فاضلاب شهر شیراز، در بین ۱۸۳ نفر از کارکنان این شرکت مورد بررسی قرار دهیم.

ابزار گردآوری اطلاعات تلفیقی از چهار پرسشنامه می باشد. علاوه بر آمار استنباطی برای بررسی فرضیه های تحقیق از روش تحلیل مسیر و به منظور بررسی ویژگی های جمعیت شناختی و پاسخ به سوال پژوهش از آزمون t گروه های مستقل و تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است.

نتایج مطالعه نشان داد که سه عامل پیچیدگی، فاکتورهای اجتماعی و تناسب شغلی استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی اثر مستقیم و معنی داری بر رضایت کاربر و قصد کاربر به استفاده از این سیستم دارند و هر چه میزان رضایت و قصد کاربر به استفاده از این سیستم ها بیشتر می شود، میزان استفاده واقعی از این سیستم ها نیز افزایش می یابد که به نوبه خود هر چه میزان استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی بیشتر می شود، فرایند خلق دانش در سازمان نیز با شدت بیشتری صورت می گیرد.

## فهرست مطالب

### فصل اول: کلیات تحقیق

۱	..... ۱-۱ مقدمه
۳	..... ۲-۱ بیان مسئله
۵	..... ۳-۱ ضرورت و اهمیت موضوع
۸	..... ۴-۱ اهداف تحقیق

### فصل دوم: ادبیات تحقیق

	..... ۱-۲ مبانی نظری تحقیق
۹	..... ۱-۱-۲ حافظه سازمانی
۹	..... ۱-۱-۱-۲ تعاریف حافظه سازمانی
۱۲	..... ۲-۱-۱-۲ انواع حافظه سازمانی
۱۲	..... ۳-۱-۱-۲ پیامدهای مثبت و منفی حافظه سازمانی
۱۵	..... ۴-۱-۱-۲ مخازن حافظه سازمانی
۱۶	..... ۵-۱-۱-۲ محتوای حافظه سازمانی
۱۷	..... ۶-۱-۱-۲ فرایندهای حافظه سازمانی
۱۹	..... ۷-۱-۱-۲ سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
۲۵	..... ۸-۱-۱-۲ عوامل مؤثر بر استفاده از سیستم حافظه سازمانی
۲۷	..... ۲-۱-۲ خلق دانش
۲۹	..... ۱-۲-۱-۲ سطوح خلق دانش
۳۰	..... ۲-۲-۱-۲ مدل خلق دانش نوناکا
۳۲	..... ۳-۲-۱-۲ خلق دانش و حافظه سازمانی
	..... ۳-۱-۲ مدل های مورد بررسی
۳۴	..... ۱-۳-۱-۲ مدل پذیرش فناوری
۳۶	..... ۲-۳-۱-۲ مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی
	..... ۲-۲ پیشینه تحقیق
۳۹	..... ۱-۲-۲ تحقیقات داخلی
۴۰	..... ۲-۲-۲ نقد تحقیقات داخلی
۴۱	..... ۳-۲-۲ تحقیقات خارجی
۴۴	..... ۴-۲-۲ نقد تحقیقات خارجی
۴۵	..... ۳-۲ چارچوب نظری
۴۷	..... ۴-۲ مدل و فرضیه های تحقیق
۴۸	..... ۵-۲ تعریف عملیاتی مفاهیم و متغیرها

### فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۵۰	..... روش تحقیق	۱-۳
۵۲	..... جامعه آماری تحقیق	۲-۳
۵۳	..... شیوه نمونه گیری و تعیین حجم نمونه	۳-۳
۵۳	..... ابزار گردآوری داده ها	۴-۳
۵۶	..... روایی و پایایی پرسشنامه	۵-۳
۵۷	..... فنون تحلیل داده ها	۶-۳
۵۷	..... مراحل انجام تحقیق	۷-۳

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۵۹	..... تحلیل توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی	۱-۴
۵۹	..... توزیع فراوانی نمونه بر حسب جنسیت	۱-۱-۴
۶۰	..... توزیع فراوانی نمونه بر حسب سطح تحصیلات	۲-۱-۴
۶۱	..... توزیع فراوانی نمونه بر حسب سابقه خدمت	۳-۱-۴
۶۳	..... تعیین همبستگی بین متغیرهای مورد بررسی	۲-۴
۶۴	..... بررسی فرضیات پژوهش	۳-۴
۷۱	..... آزمون نیکویی برازش مدل	۴-۴
۷۳	..... سایر یافته های پژوهش	۵-۴

### فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری، محدودیت ها و پیشنهادها

۷۶	..... بحث و نتیجه گیری	۱-۵
۸۴	..... پیشنهاد به مدیران سازمان	۲-۵
۸۵	..... پیشنهاد برای تحقیقات در آینده	۳-۵
۸۶	..... محدودیت های تحقیق	۴-۵
۸۸	..... الف- منابع فارسی	
۸۹	..... ب- منابع خارجی	

## فهرست شکل ها

۱۵	..... شکل (۲-۲): انواع مخازن حافظه سازمانی
۱۸	..... شکل (۲-۲): فرایند حافظه سازمانی
۲۱	..... شکل (۳-۲): ارتباط اجزای سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
۲۴	..... شکل (۴-۲): مدل عوامل مؤثر بر استفاده از رایانه
۲۸	..... شکل (۵-۲): مدل کارایی مدیریت دانش
۳۳	..... شکل (۶-۲): ارتباط سیستم حافظه سازمانی با خلق دانش
۳۵	..... شکل (۷-۲): مدل پذیرش فناوری دیویس
۳۶	..... شکل (۸-۲): مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
۳۹	..... شکل (۹-۲): مدل مفهومی مدیریت دانش
۴۲	..... شکل (۱۰-۲): مدل مدیریت دانش، حافظه سازمانی، یادگیری سازمانی
۴۸	..... شکل (۱۱-۲): مدل و فرضیه های تحقیق
۵۸	..... شکل (۱-۳): مراحل انجام تحقیق
۶۰	..... شکل (۱-۴): فراوانی نمونه بر حسب جنسیت
۶۱	..... شکل (۲-۴): فراوانی نمونه بر حسب میزان تحصیلات
۷۳	..... شکل (۳-۴): فراوانی نمونه بر حسب سابقه خدمت
۷۳	..... شکل (۴-۴): مدل تحقیق و ضرائب مسیر



## فهرست جدول ها

۳	جدول (۱-۱): سبک های فراموشی سازمانی
۱۱	جدول (۱-۲): تعاریف حافظه سازمانی
۱۴	جدول (۲-۲): عمل کردهای سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
۱۶	جدول (۳-۲): انواع مخازن حافظه سازمانی و اجزای آن
۳۱	جدول (۴-۲): مدل خلق دانش نوناکا
	جدول (۱-۳): نحوه توزیع سوالات پرسشنامه عوامل مؤثر در استفاده از
۵۴	سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
	جدول (۲-۳): نحوه نمره دهی به پاسخ های مرتبط با عوامل مؤثر در استفاده
۵۴	از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
۵۴	جدول (۳-۳): نحوه توزیع سوالات پرسشنامه خلق دانش
۵۴	جدول (۴-۳): نحوه نمره دهی به پاسخ های پرسشنامه خلق دانش
۵۵	جدول (۵-۳): نحوه نمره دهی به پاسخ های مرتبط با قصد استفاده کاربران
۵۵	جدول (۶-۳): نحوه نمره دهی به پاسخ های مرتبط با استفاده واقعی کاربران
۵۶	جدول (۷-۳): نحوه نمره دهی به پاسخ های مرتبط با رضایت کاربران
۵۶	جدول (۸-۳): مقادیر آلفای کرونباخ
۵۹	جدول (۱-۴): بررسی توصیفی نمونه آماری بر حسب جنسیت
۶۰	جدول (۲-۴): بررسی توصیفی نمونه آماری بر حسب سطح تحصیلات
۶۱	جدول (۳-۴): بررسی توصیفی نمونه آماری بر حسب سابقه خدمت
۶۳	جدول (۴-۴): ماتریس همبستگی متغیر ها
۶۴	جدول (۵-۴): اثرات مستقیم، کل و t متغیرهای پیچیدگی و رضایت
۶۵	جدول (۶-۴): اثرات مستقیم، کل و t متغیرهای پیچیدگی و استفاده واقعی
۶۵	جدول (۷-۴): اثرات مستقیم، کل و t متغیرهای فاکتورهای اجتماعی و رضایت
۶۶	جدول (۸-۴): میزان واریانس و خطای واریانس متغیر رضایت
۶۶	جدول (۹-۴): اثرات مستقیم، کل و t متغیرهای فاکتور اجتماعی و قصد استفاده
۶۷	جدول (۱۰-۴): اثرات مستقیم، کل و t متغیرهای تناسب شغلی و قصد استفاده
۶۷	جدول (۱۱-۴): اثرات مستقیم، کل و t متغیرهای تناسب شغلی و استفاده واقعی
۶۸	جدول (۱۲-۴): اثرات مستقیم، کل و t متغیرهای رضایت و قصد استفاده
۶۸	جدول (۱۳-۴): میزان واریانس و خطای واریانس متغیر قصد استفاده
۶۹	جدول (۱۴-۴): اثرات مستقیم، کل و t متغیرهای رضایت و استفاده واقعی
۷۰	جدول (۱۵-۴): اثرات مستقیم، کل و t متغیرهای قصد استفاده و استفاده واقعی
۷۰	جدول (۱۶-۴): میزان واریانس و خطای واریانس متغیر استفاده واقعی
	جدول (۱۷-۴): اثرات مستقیم، کل و t متغیرهای استفاده واقعی و خلق دانش
۷۱	سازمانی
۷۱	جدول (۱۸-۴): میزان واریانس و خطای واریانس متغیر خلق دانش سازمانی
۷۲	جدول (۱۹-۴): آمارهای نیکویی برازش مدل
۷۳	جدول (۲۰-۴): بررسی تفاوت بین جنسیت و استفاده از حافظه سازمانی

- جدول (۴-۲۱): بررسی تفاوت بین سطح تحصیلات و استفاده از حافظه سازمانی ..... ۷۴
- جدول (۴-۲۲): بررسی تفاوت بین سابقه خدمت و استفاده از حافظه سازمانی ..... ۷۵

## فهرست پیوست ها

۹۹	.....	پیوست(الف): بیانیه مأموریت شرکت آبفای شهر شیراز
۹۹	.....	پیوست (ب): سند چشم انداز شرکت آبفای شهر شیراز
۱۰۰	.....	پیوست (ج): چارت سازمانی شرکت آبفای شهر شیراز
۱۰۰	.....	پیوست (د): فرایندهای مدیریتی شرکت آبفای شهر شیراز
۱۰۱	.....	پیوست (ه): فرایند تحقق محصول در شرکت آبفای شهر شیراز
۱۰۱	.....	پیوست (و): مدل تعالی سازمانی شرکت آبفای شهر شیراز
۱۰۲	.....	پیوست (ز): مدل استاندارد ایزو ۹۰۰۱ و ۲۰۰۰ در شرکت آبفای شهر شیراز
		پیوست (ح): استقرار سیستم مدیریت بهداشت شغلی و ایمنی در شرکت
۱۰۳	.....	آبفای شهر شیراز

۱-۱ مقدمه:

بخش زیادی از دانش سازمان به شکل ساختار نیافته و غیر رسمی درون منابع دانشی نامحسوس، در ذهن کارکنان است و امکان از دست رفتن آنها وجود دارد. اغلب سازمان ها که به دانش خود نیز وابستگی بسیاری دارند هر چند یک بار با مشکل کاهش اندازه و بازسازی ساختاری و به دنبال آن رفتن کارمندان قدیمی و استخدام کارمندان جدید روبه رو هستند که می تواند منجر به از دست رفتن بخشی از دانش سازمانی شود. به این ترتیب زمینه و شرایطی که فعالیت های یک سازمان در آن امکان پذیر می شوند، اطلاعاتی که جهت حل مشکلات سازمان به کار می روند، فعالیت های انجام شده در جهت حل این مشکلات، نتایج تصمیم گیری ها و برآیند درس های آموخته شده از موقعیت های مختلف گذشته، به تدریج از دست رفته و گم می شوند و یا به ورطه فراموشی سپرده می شوند. در چنین شرایطی اهمیت مدیریت دانش به عنوان یک فاکتور اساسی و کلیدی برای استفاده هر چه بیشتر از تجارب قبلی مشخص می گردد. به همان اندازه، استفاده غیر مؤثر سازمان از دانش نیز ممکن است اثرات منفی بر اقتصاد، حکومت و جامعه در سطح کلان داشته باشد. در این زمینه خلق دانش<sup>1</sup> و تسهیم آن به منظور جلوگیری از هدر رفتن دانش سازمان و افزایش فهم میان انسان و سازمان و نهایتاً پیشرفت انسان از اهمیت زیادی برخوردار است.

علی رغم اهمیت شناخته شده دانش، مطالعاتی که تلاش کرده اند دانش را اندازه گیری نمایند بسیار کم و پراکنده اند. علت اصلی آن سختی تصویر سازی و اندازه گیری دانش است. اخیراً راه های متعددی برای جستجو و مشاهده دانش در درون سازمان پدیدار شده است. یکی از این نگرش ها رویکرد حافظه سازمانی است که بیان می کند دانش درک شده توسط فرد به طور مشخصی، گسترده شده و تکمیل شده دانشی است که فرد از دیگر افرادی که با آنها در ارتباط است، کسب می کند. به طور کلی اگر تصمیم گیرندگان از اطلاعات مرتبط با تصمیمات گذشته استفاده نمایند تصمیم بهتری می گیرند. هم چنین آشکار است که اطلاعاتی که با سرعت در دسترس قرار می گیرند منجر به اخذ تصمیمات سریعتری می شوند. دو ماجرای زیر را در نظر بگیرید:

کارشناسی گزارشی دریافت می کند مبنی بر این که پمپ آب در منطقه تحت نظارت وی، صدایی بیش از حالت عادی ایجاد می کند. وی با مطالعه تاریخ تعمیرات پمپ به گزارشی بر می خورد که نشان می دهد تحت تنظیمات و فشار مشخصی از آب، در میزان صدای پمپ تغییراتی ایجاد می شود اما بر عمل کرد آن تأثیری نخواهد داشت. کارشناس با بررسی شرایط کنونی پمپ به این نتیجه می رسد که شرایط ذکر شده در گزارش دقیقاً وجود دارد پس به اپراتورها دستور می دهد که به هیچ گونه اقدام اصلاحی دست نزنند.

کارشناس دیگری گزارشی دریافت می کند مبنی بر این که در منطقه ای از شهر که تحت نظارت و کنترل وی می باشد، افت فشار آب مشاهده شده است. کارشناس مربوطه دستور

---

<sup>1</sup> Knowledge Creation

پیام کاملاً واضح است: در هر دو داستان اطلاعاتی از تصمیمات گذشته برای حل مشکلات جاری مفید خواهد بود. نهایتاً این که داشتن سیستم هایی که یافتن اطلاعات مربوط به تصمیمات گذشته و استفاده از آنها را آسان تر می کنند فرض درستی است. از طرفی یک سیستم اطلاعاتی منفعل نیز نمی تواند از دانش موجود در سازمان بهترین استفاده را ببرد. زیرا کارمندان اغلب مشغول تر از آن هستند که به دنبال اطلاعات تکمیلی بگردند و یا اصولاً خبر ندارند که اطلاعات مفیدی جهت حل مشکل در سازمان وجود دارد. بنابراین باید سیستمی وجود داشته باشد که علاوه بر ذخیره انواع دانش موجود در سازمان، همواره اطلاعات مفید را به موقع به کارکنان سازمان ارائه کرده و همراهی لایق برای حل مشکلات آنها باشد.

این اطلاع از تصمیمات گذشته به عنوان حافظه سازمانی<sup>۱</sup> و سیستم هایی که برای یافتن و بازیابی این اطلاعات مورد استفاده قرار می گیرند به عنوان سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی<sup>۲</sup> تعریف می شوند که شامل انواع پایگاه داده ها، آرشیوهای کاغذی، سیستم های حافظه فردی و گروهی افراد در سازمان می باشند. این تحقیق رابطه بین عوامل مؤثر بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی را بر خلق دانش در کارکنانی که از این سیستم ها استفاده می نمایند مورد بررسی قرار می دهد.

## ۲-۱ بیان مسئله :

---

<sup>1</sup> Organizational Memory

<sup>2</sup> Organizational Memory Informational System(OMIS)

دانش از سرمایه های کلیدی هر سازمان به شمار می رود. در عصر اطلاعات و ارتباطات، خلق دانش جدید یک عامل حیاتی در کسب مزیت رقابتی است که سازمان را در پاسخ سریع به نیازمندی های تجاری و خدماتی توانمند می سازد. از دست رفتن این سرمایه سازمانی اثرات گسترده و مختلفی بر سازمان خواهد داشت. اغلب سازمان ها که به دانش خود نیز وابستگی بسیاری دارند هرچند یک بار با مشکل کاهش اندازه و بازسازی های ساختاری و به دنبال آن جابه جایی ها و رفتن کارمندان قدیمی و استخدام کارمندان جدید رو به رو هستند که می تواند منجر به از دست رفتن بخشی از دانش سازمانی شود. هم چنین "اکثر سازمان ها دچار فراموشی می شوند و این فراموشی یکی دیگر از راه های از دست رفتن دانش موجود در سازمان و مانعی برای خلق دانش<sup>۱</sup> جدید در سازمان است" (جرارد<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹: ۱۹).

چرا سازمان ها و کارکنان شان آن چه را که می دانند فراموش می کنند؟ اگر بتوانیم به این سوال پاسخ دهیم، شاید توانایی بیشتری در درک اهمیت کاربرد حافظه سازمانی به منظور کمک به مدیران آینده در خلق دانش سازمانی پیدا کنیم.

هولان، فیلیپس و لارنس<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) عنوان می کنند که دو نوع مختلف از فراموشی در سازمان وجود دارد: فراموشی عمدی و فراموشی غیرعمدی یا اتفاقی. هم چنین دو نوع مختلف منابع دانش در سازمان وجود دارد: سرمایه های دانشی موجود و دانش و نوآوری های جدید. از ترکیب دو فرض قبلی ماتریسی به دست می آید که مدل های مختلف فراموشی سازمانی را توضیح می دهد.

جدول (۱-۱): سبک های فراموشی سازمان (هولان، و دیگران، ۲۰۰۴: ۴۷)

دانش موجود	عدم یادگیری <sup>۴</sup>	زوال حافظه <sup>۵</sup>
	پرهیز از عادات بد <sup>۶</sup>	عدم موفقیت در کسب <sup>۷</sup>
نوآوری های موجود		

آگاهانه                      تصادفی

#### انواع فراموشی

آن چه که اهمیت دارد فراموشی های اتفاقی و ناخواسته در سازمان است. زوال حافظه، نوعی فراموشی اتفاقی دانش موجود در سازمان و از دست رفتن این نوع دانش می باشد. از

<sup>1</sup> Knowledge Creation

<sup>2</sup> Girard

<sup>3</sup> deHolan, Phillips & Lawrence

<sup>4</sup> Unlearning

<sup>5</sup> Memory Decay

<sup>6</sup> Avoiding Bad Habits

<sup>7</sup> Failure to Capture

نقطه نظر حافظه سازمانی، مدیران باید به طور کامل با پیامدها و اثرات سوء ناتوانی در نگهداری منابع دانشی موجود آگاه باشند. پیشنهاد داوونپورت و پروساک<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) این است که باید هم به اشکال ضمنی و هم صریح دانش که ممکن است به طور اتفاقی فراموش شوند توجه نمود. به عبارت دیگر تدوین نمودن و کد گذاری کردن همه دانش موجود در سازمان یک امر ساده نیست.

نوع دیگر فراموشی اتفاقی "عدم موفقیت در ثبت و وارد نمودن دانش جدید به درون گستره حافظه سازمانی است" که عدم موفقیت در کسب نامیده می شود و مانعی برای خلق دانش جدید در سازمان است. این نوع از فراموشی نیز یک امر کاملاً اتفاقی است که مدیر باید از پیامدهای آن و راه های درمان آن آگاه باشد (هولان، و دیگران، ۲۰۰۴: ۴۸).

به این ترتیب زمینه و شرایطی که فعالیت های یک سازمان در آن امکان پذیر می شوند، اطلاعاتی که جهت حل مشکلات سازمان به کار می روند، فعالیت های انجام شده در جهت حل این مشکلات، نتایج تصمیم گیری ها و برآیند درس های آموخته شده از موقعیت های مختلف گذشته به تدریج از دست رفته، گم می شوند و یا به ورطه فراموشی سپرده می شوند.

"یکی از رویکردهای مؤثر بر حفظ این سرمایه، خلق دانش جدید و ذخیره آن درون سیستم های حافظه سازمانی است که ابزار مؤثری برای جلوگیری از هدر رفتن دانش درون سازمان می باشد" (پرت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶: ۱۳۲). خلق دانش به طور پویا و پیوسته می تواند راه حلی بر این مسئله باشد.

"خلق دانش در سازمان ها از طریق تعامل و تبادل دائمی بین دو شکل صریح و ضمنی، انجام می پذیرد و اهمیت خلق دانش در انتقال و تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح است" (نوناکا، آمیکورا، کانای، و کاوامورا<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹: ۳).

از دیدگاه جرارد (۲۰۰۹) غلبه بر چالش های تسهیم و خلق دانش با تأکید بر تبادل دو جانبه دانش میان افراد و ایجاد ساختار هایی که قادر خواهند بود اطلاعات و دانش مرتبط را نگهداری و استخراج نمایند امکان پذیر است. وی هم چنین بیان می دارد که سیستم های حافظه سازمانی در تمام سطوح سازمانی پشتیبان خلق و تسهیم دانش هستند.

واسکانزلوس، کیمبل، گوویا، و کودنکو<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) سیستم حافظه سازمانی را به عنوان سیستمی که قادر به یک پارچه سازی دانش سازمانی ساختار نیافته و پراکنده از طریق افزایش دسترسی، توزیع و بازیابی دانش در میان اعضای سازمان و سیستم های اطلاعاتی می باشد، تعریف کرده اند. هم چنین حافظه سازمانی به عنوان "حافظه جمعی اعضای سازمان که منجر

---

<sup>1</sup> Davenport & Prusak

<sup>2</sup> Pratt

<sup>3</sup> Nonaka, Amikura, Kanai & Kavamura

<sup>4</sup> Vasconcelos, Kimble, Gouveia & Kudenko

ت توجه به حافظه سازمانی و کاربرد آن در سازمان تنها به دلیل اهمیت فراموشی های سازمانی و جلوگیری از وقوع آنها نیست، بلکه از دیدگاه جرارد (۲۰۰۹) توجه به این مطلب برای کسب موفقیت آمیز اهداف سازمانی و نیز اجرای برنامه های استراتژیک در سازمان و جلوگیری از اثرات سوء جابه جایی ها در سازمان نیز یک امر ضروری محسوب می شود. سازمان های موفق در کاربرد مؤثر حافظه سازمانی، قادر خواهند بود آن چه را که می دانند به گونه ای مدیریت نمایند که به نفع همه ذی نفعان اعم از مشتری و کارمندانشان باشد.

در این تحقیق تلاش شده که در سازمان آب و فاضلاب شهر شیراز با بررسی عواملی هم چون پیچیدگی<sup>۲</sup> استفاده از سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی، فاکتورهای اجتماعی<sup>۳</sup> که تأکید بر استفاده از این سیستم ها دارند و تناسب شغلی<sup>۴</sup> استفاده از این سیستم ها که بر کاربرد مؤثر از حافظه سازمانی اثر گذار خواهند بود، خلق دانش را در کارکنانی که از این سیستم ها استفاده می نمایند مورد بررسی قرار دهیم. هم چنین تلاش خواهد شد که پاسخ مناسبی برای این سوال پیدا کنیم که : آیا بین ویژگی های جمعیت شناختی کارکنان در استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی ارتباطی وجود دارد؟

### ۳-۱ ضرورت و اهمیت موضوع:

دانش از سرمایه های کلیدی هر سازمان به شمار می رود و از دست رفتن این سرمایه سازمانی اثرات گسترده و مختلفی بر سازمان خواهد داشت. یکی از رویکردهای مؤثر بر حفظ این سرمایه، حفظ دانش و خلق دانش جدید و ذخیره آن درون سیستم های حافظه سازمانی است که ابزار مؤثری در این زمینه می باشد (پرت، ۲۰۰۶: ۱۳۲). در عصر اطلاعات و ارتباطات، خلق دانش جدید یک عامل حیاتی در کسب مزیت رقابتی است که سازمان را در پاسخ سریع به نیازمندی های تجاری و خدماتی توانمند می سازد.

محققان معتقدند که تصمیم گیرندگان در سازمان اگر از اطلاعات تصمیمات گذشته سازمان استفاده نمایند، تصمیم گیری بهتری برای اقدامات کنونی خواهند داشت. هم چنین واضح است که اطلاعاتی که با سرعت در دسترس قرار می گیرند منجر به اخذ تصمیمات سریع تری می شوند.

---

<sup>1</sup> Abecker, Bernardi, Hinkelmann & Kuhn

<sup>2</sup> Complexity of OMIS

<sup>3</sup> Social Factor

<sup>4</sup> Job Fit



مطالعات و پژوهش های زیادی در رابطه با تسهیم و خلق دانش در سایر سازمان ها و شرکت ها صورت گرفته و عوامل مختلف مؤثر بر آن بررسی گردیده است. آن چه این پژوهش را از سایر پژوهش ها متمایز می کند، در نظر گرفتن استفاده از سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی به عنوان یکی از عوامل اثر گذار بر خلق دانش در سازمان آبفای شهر شیراز است که در سایر پژوهش ها به آن توجهی نشده است.

هم چنین از تولد موضوع حافظه سازمانی و سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی حدود بیست سال می گذرد که می توان با توجه به این امر حافظه سازمانی را یک موضوع تازه متولد شده و در حال رشد در ادبیات سازمانی و مدیریتی دانست. بر همین اساس می توان گفت تحقیقات و مطالعات انجام شده بر روی آن در خارج از کشور کم و در داخل کشور به نسبت کمتر می باشد. جدید بودن موضوع و ناکافی بودن تحقیق در زمینه حافظه سازمانی، اهمیت این تحقیق را به وضوح نشان می دهد.

به علاوه تحقیقات انجام شده در خارج از کشور غالباً از نوع تحقیقات کیفی به منظور یافتن تعریفی منسجم از حافظه سازمانی و یا پیدا کردن اشکال مختلف حافظه در سازمان صورت گرفته است (آناند،<sup>۱</sup> ۱۹۹۹؛ بنسیک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹؛ لی،<sup>۳</sup> ۲۰۰۶؛ پرت، ۲۰۰۶؛ اسکالزو<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶؛ سادرلند<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱). این تحقیق برای اولین بار موضوع را به صورت کاملاً کمی بررسی کرده است. به جرأت می توان گفت که در داخل کشور تحقیقی در این زمینه انجام نشده و اگر درجایی نامی از حافظه سازمانی برده شده در حد انجام ترجمه ها و نوشتن مقالاتی بوده که اهمیت ضرورت توجه به آن را آشکار کرده و تقریباً کار عملی و پژوهشی در این زمینه صورت نگرفته است.

این تحقیق موضوع حافظه سازمانی و فاکتورهای مؤثر بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی را بر خلق دانش سازمانی، برای اولین بار در داخل کشور مورد بررسی قرار داده است.

اهمیت دیگر این پژوهش در این است که محقق از تلفیق دو مدل پذیرش تکنولوژی دیویس<sup>۶</sup> (۱۹۸۹) و مدل موفقیت سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی<sup>۷</sup> جنکس، اولفمن، و پانتاوی<sup>۸</sup> (۱۹۹۸) ایده گرفته و طرح کلی آن را برای بررسی فاکتورهای مؤثر بر استفاده از سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی جنکس (۲۰۰۲) و تأثیر آن بر خلق دانش سازمانی ارائه

---

<sup>1</sup> Anand

<sup>2</sup> Bencsik

<sup>3</sup> Li

<sup>4</sup> Scalzo

<sup>5</sup> Sutherland

<sup>6</sup> Davis

<sup>7</sup> OMIS Success Model

<sup>8</sup> Jennex, Olfiman & Panthawi

ابزارهای اندازه گیری، تلفیقی از چهار پرسشنامه مختلف است که به منظور بررسی فاکتورهای مؤثر بر استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی، قصد کاربر و میزان رضایت از این سیستم ها، میزان استفاده از سیستم های حافظه سازمانی و بررسی رابطه آنها بر خلق دانش سازمانی مورد استفاده قرار خواهد گرفت که این اقدام، خود نشان دیگری از وجود نوآوری در پژوهش حاضر را نشان می دهد.

این تحقیق در سطح کلان کشور، به دولت مردان، مدیران و تصمیم گیرندگان سازمان ها به ویژه سازمان های دولتی که به منظور تمرکز زدایی از کلان شهرها در صدد انتقال و جابه جایی کارکنان به شهر هایی با جمعیت کمتر هستند، کمک خواهد کرد که با درک اهمیت دانش و اطلاعات موجود در ذهن کارکنان، در جهت پیش برد اهداف سازمانی، به ایجاد و توسعه ساختارهای حافظه سازمانی در سازمان خود همت گمارده و قبل از آن که گنجینه اطلاعاتی آنان از سازمان مورد نظر خارج شود، سعی در بهبود کارایی و استفاده درست از سیستم های حافظه سازمانی به منظور رسیدن به فرایند پویای خلق دانش در سازمان نمایند.

استفاده از سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی فرایند کسب، ذخیره سازی و بازیابی دانش ایجاد شده را به شکلی منظم و سیستماتیک تبدیل خواهد کرد که به تمام اعضای سازمان اجازه استفاده و به اشتراک گذاردن دانش موجود در سازمان را خواهد داد.

هم چنین برای کارکنان اهمیت استفاده از سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی را در راستای خلق دانش، که کمک به عمل کرد بهتر آنان در محیط کار می نماید، روشن تر ساخته و می تواند تأکیدی بر استفاده از این سیستم ها در جهت بهبود عمل کرد کارکنان و نهایتاً عمل کرد سازمانی باشد.

هم چنین به کارگیری حافظه سازمانی کمک به ارتقاء قابلیت های سازمان از طریق بهبود فرایند خلق دانش سازمانی و کاوش در تجارب به دست آمده از پروژه های قبلی و استفاده مجدد از آنها به منظور جلوگیری از تکرار اشتباهات گذشته نموده و منجر به کسب مزیت رقابتی برای سازمان خواهد شد و سازمان را در پاسخ سریع به نیازمندی های تجاری و خدماتی توانمند تر خواهد ساخت.

همین طور "حافظه سازمانی یادگیری فردی و گروهی را تسهیل کرده و تصمیم گیری ها را آسان تر می سازد" (سیتارامن و پائول<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳: ۲).

---

<sup>1</sup> Seetharaman & Paul

## ۴-۱ اهداف تحقیق

### هدف کلی تحقیق:

استفاده از حافظه سازمانی و سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی و بررسی رابطه عوامل مؤثر در استفاده از این سیستم ها از طریق مؤلفه های مورد نظر در مدل دیویس (۱۹۸۹) و مدل جنکس (۱۹۹۸) بر خلق دانش سازمانی، در شرکت آب و فاضلاب شهر شیراز مرکز توجه این مطالعه است.

### اهداف جزئی تحقیق<sup>۱</sup>:

- ۱- بررسی رابطه مستقیم میان فاکتور پیچیدگی سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و رضایت کاربر از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
  - ۲- بررسی رابطه مستقیم میان فاکتور پیچیدگی سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و استفاده واقعی از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
  - ۳- بررسی رابطه مستقیم میان فاکتورهای اجتماعی مؤثر بر استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و رضایت کاربر از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
  - ۴- بررسی رابطه مستقیم میان فاکتورهای اجتماعی مؤثر بر استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و قصد کاربر به استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
  - ۵- بررسی رابطه مستقیم میان تناسب شغلی استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و قصد کاربر به استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
  - ۶- بررسی رابطه مستقیم میان تناسب شغلی استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و استفاده واقعی از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
  - ۷- بررسی رابطه مستقیم میان رضایت کاربر از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و قصد کاربر به استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
  - ۸- بررسی رابطه مستقیم میان رضایت کاربر از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و استفاده واقعی از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
  - ۹- بررسی رابطه مستقیم میان قصد کاربر به استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و استفاده واقعی از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی
  - ۱۰- بررسی رابطه مستقیم میان استفاده واقعی از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی و خلق دانش سازمانی
- سوال پژوهش: آیا بین ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان و استفاده از سیستم اطلاعاتی حافظه سازمانی ارتباطی وجود دارد؟

<sup>۱</sup> اهداف مورد نظر این تحقیق در شرکت آبفای شهر شیراز مورد بررسی قرار خواهند گرفت.

## مقدمه:

در این فصل با حافظه سازمانی و انواع سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی و محتوای آن، به علاوه اثرات استفاده از این سیستم ها و عوامل مؤثر بر استفاده از آنها آشنا شده و نظرات اندیشمندان و تحقیقات انجام شده در این زمینه را مورد بررسی قرار می دهیم. هم چنین مروری بر نظریه خلق دانش نوناکا داشته و در پایان فصل دو مدل مورد استفاده در این تحقیق که محقق در انجام کار خود از آنها الهام گرفته است را بررسی می نمائیم. بنابراین این فصل بر پایه سه موضوع اصلی: (۱) حافظه سازمانی (۲) خلق دانش (۳) مدل موفقیت سیستم های اطلاعاتی حافظه سازمانی و مدل پذیرش تکنولوژی پایه ریزی شده است.

## ۱-۲ مبانی نظری تحقیق

### ۱-۱-۲ حافظه سازمانی

#### ۱-۱-۱-۲ تعاریف حافظه سازمانی:

بر اساس دیکشنری آکسفورد<sup>۱</sup>، حافظه به عنوان "توانایی بازسازی یا به یاد آوردن آن چه که یاد گرفته شده است" تعریف می گردد (ادونس لرنر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶: ۷۳۰).

البته در هیچ لغتنامه ای تعریف مشخصی از حافظه سازمانی موجود نیست و در تحقیقات و مطالعات مختلف مفاهیم و جنبه های متعدد و متفاوتی از حافظه سازمانی مطرح گردیده است. نتیجه این که "هیچ اجماعی بر سر معنی دقیق واژه حافظه سازمانی وجود ندارد" (جرارد، ۲۰۰۹: ۱۹). شاید بتوان اولین تحقیق در زمینه حافظه سازمانی را مطالعه والش و انگسون<sup>۳</sup> (۱۹۹۱) دانست. آنها حافظه سازمانی را به عنوان "اطلاعات ذخیره شده از تاریخچه سازمان که می تواند در تصمیم گیری های کنونی مورد استفاده قرار گیرد" تعریف کرده اند (والش و انگسون، ۱۹۹۱: ۵۷). آنها عنوان می کنند که از طریق تسهیم ادراکات با دیگران به اندازه تجدید خاطرات فردی می توان تصمیمات گرفته شده و مشکلات حل شده را در حافظه سازمان ثبت نمود. هم چنین از چهار فاکتور (۱) ساختار و ابزارهای حافظه (۲) اطلاعات یا داده هایی که در این ساختارها نگه داشته می شوند (۳) فرایند های کسب و بازیابی اطلاعات و داده ها و (۴) اثرات هر یک از آنها که حافظه سازمانی را شکل می دهند نیز صحبت کرده اند. هم چنین در مقاله تاریخی خود بنام "حافظه سازمانی" نشان داده اند که چه طور هسته مرکزی حافظه سازمانی اطلاعات است که نشان می دهد تصمیمات چگونه گرفته شده و مشکلات گذشته چه طور حل شده اند.

<sup>1</sup> Oxford Dictionary

<sup>2</sup> Advanced Learner

<sup>3</sup> Walsh & Ungson