





دانشگاه پیام نور
گروه علمی مدیریت اجرایی

عنوان پایان نامه:

بررسی تاثیر ارتباطات بر تسهیم دانش در دانشگاه لرستان

نگارش:

سیما عبدی پور ملک آباد

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر میرزا حسن حسینی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر مهدی خیراندیش

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد
رشته مدیریت اجرایی (گرایش استراتژیک)

تیر ماه ۱۳۹۲

تقدیم به سه مهر جاودان:

به یکتای مطلق

آغاز سخن، پروردگارم

ساحت مقدس امام زمان (عج)

و
پدر و مادر عزیزم

که در تمام مراحل زندگی همواره یار و همراه من
بوده اند

با تشکر و قدر دانی از اساتید بزرگوار و
ارجمند که مسئولیت هدایت، مشاوره و داوری این
تحقیق را بر عهده گرفتند

جناب آقای دکتر میرزا حسن حسینی
جناب آقای دکتر مهدی خیر اندیش
جناب آقای دکتر امیر حسین امیرخانی

و تمام کسانی که در این راه مرا یاری ساختند

چکیده :

امروزه تسهیم دانش به دلیل ایجاد مزیت رقابتی، ایجاد نوآوری، افزایش بازدهی، کاهش هزینه ها و غیره از اهمیت زیادی برخوردار است. تحقیقات بسیاری در این زمینه انجام شده و هر کدام تاثیر عوامل مختلفی که بر تسهیم دانش موثراند را مورد بررسی قرار داده اند. هدف اصلی این تحقیق بررسی تاثیر ارتباطات بر تسهیم دانش می باشد، برای این منظور تاثیر عوامل مختلف ارتباطی از جمله عوامل فردی، سازمانی و فناوری بر تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفته است. برای بررسی عوامل فردی از متغیر سبک ارتباطی و برای بررسی عوامل سازمانی از متغیر رضایت ارتباطی استفاده شده است. هر کدام از این عوامل شامل چندین مولفه برای بررسی تاثیر ارتباطات بر تسهیم دانش می باشند. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و بر اساس ماهیت و روش از نوع تحقیقات توصیفی می باشد که به روش پیمایشی انجام گرفته است. جامعه آماری این تحقیق اساتید و کارکنان اداری دانشگاه لرستان می باشد برای تعیین نمونه ی آماری پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی استفاده شده و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه می باشد. تجزیه و تحلیل اطلاعات از طریق نرم افزار spss انجام گرفته است. یافته نشان دادند که ارتباطات بر تسهیم دانش تاثیر بسزایی دارد، هم چنین سه بعد ارتباطی شامل رضایت ارتباطی، سبک ارتباطی و فناوری ارتباطی بر تسهیم دانش تاثیر مثبتی دارند. در این تحقیق مشخص گردید که تمایل افراد به ارائه دانش بیش از کسب و جمع آوری دانش است، هم چنین بعد رضایت ارتباطی بیشترین تاثیر را بر تسهیم دانش دارد بنابراین لازم است مورد توجه بیشتری قرار گیرد و نیز وضعیت فناوری ارتباطی در دانشگاه لرستان مطلوب نیست که لازم است تمهیداتی در این زمینه اندیشید.

واژگان کلیدی : تسهیم دانش، ارتباطات، رضایت ارتباطی، سبک ارتباطی، فناوری ارتباطی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول کلیات تحقیق

۲ ۱-۱ مقدمه
۲ ۲-۱ بیان موضوع و مساله تحقیق
۵ ۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۷ ۴-۱ اهداف کلی تحقیق
۷ ۵-۱ فرضیه های تحقیق
۷ ۱-۵-۱ فرضیه اصلی
۷ ۲-۵-۱ فرضیه های فرعی
۸ ۶-۱ سوال های تحقیق
۸ ۱-۶-۱ سوال اصلی تحقیق
۸ ۲-۶-۱ سوال های فرعی تحقیق
۸ ۷-۱ کاربردهای متصور از تحقیق
۹ ۸-۱ روش اجرایی انجام تحقیق
۹ ۹-۱ قلمرو تحقیق (زمانی ، مکانی ، موضوعی)
۹ ۱-۹-۱ قلمرو زمانی تحقیق
۹ ۲-۹-۱ قلمرو مکانی تحقیق
۹ ۳-۹-۱ قلمرو موضوعی تحقیق
۱۰ ۱۰-۱ مفاهیم و واژگان کلیدی تحقیق

فصل دوم ادبیات تحقیق

۱۴ ۱-۲ مقدمه
۱۴ ۲-۲ بخش اول : تسهیم دانش ، تعاریف و مفاهیم
۱۴ ۱-۲-۲ مفهوم داده ، اطلاعات و دانش

۱۴ ۲-۲-۲ انواع دانش
۱۵ ۳-۲-۲ دانش صریح
۱۵ ۴-۲-۲ دانش ضمنی
۱۶ ۵-۲-۲ مقایسه دانش صریح و دانش ضمنی
۱۶ ۶-۲-۲ مدیریت دانش
۱۷ ۷-۲-۲ تعریف مدیریت دانش
۱۷ ۸-۲-۲ تاریخچه مدیریت دانش
۱۹ ۹-۲-۲ ساختار مدیریت دانش
۲۰ ۱۰-۲-۲ زیرساخت‌ها و ابزارهای مدیریت دانش
۲۱ ۱۱-۲-۲ انواع مدل های مدیریت دانش
۲۱ ۱-۱۱-۲-۲ مدل هیکس
۲۱ ۲-۱۱-۲-۲ مدل مارک م. مک‌الروی
۲۲ ۳-۱۱-۲-۲ مدل هفت سی
۲۳ ۴-۱۱-۲-۲ مدل بک من
۲۴ ۵-۱۱-۲-۲ مدل بکوویتز و ویلیامز
۲۴ ۶-۱۱-۲-۲ مدل نوناکا و تاکوچی
۲۶ ۷-۱۱-۲-۲ مدل دانش ساختمان های پایه
۳۱ ۱۲-۲-۲ تسهیم دانش
۳۲ ۱۳-۲-۲ اهمیت تسهیم دانش
۳۳ ۱۴-۲-۲ مزایای تسهیم دانش
۳۴ ۱۵-۲-۲ عوامل موثر بر تسهیم دانش
۳۴ ۱۶-۲-۲ موانع تسهیم دانش
۳۸ ۳-۲ بخش دوم: ارتباطات ، تعاریف و مفاهیم
۳۸ ۱-۳-۲ تعریف ارتباطات
۳۸ ۲-۳-۲ موانع ارتباطات

۴۵ انواع ارتباطات ۳-۳-۲
۴۸ ارتباطات رسمی و ارتباطات غیر رسمی ۴-۳-۲
۴۹ کانالهای ارتباطی ۵-۳-۲
۴۹ اهداف ارتباطات ۶-۳-۲
۵۰ سبک های ارتباطی ۷-۳-۲
۵۱ ارتباطات سازمانی ۸-۳-۲
۵۲ ارتباطات شغلی ۹-۳-۲
۵۳ اهمیت ارتباطات ۱۰-۳-۲
۵۴ ارتباطات و تسهیم دانش ۱۱-۳-۲
۵۵ بخش سوم:عوامل ارتباطی موثر بر تسهیم دانش ، مدل مفهومی تحقیق ۴-۲
۵۵ عوامل ارتباطی موثر بر تسهیم دانش ۱-۴-۲
۵۶ عوامل ارتباطی فردی موثر بر تسهیم دانش (سبک ارتباطی و مولفه های آن) ۲-۴-۲
۵۸ عوامل ارتباطی سازمانی موثر بر تسهیم دانش (رضایت ارتباطی و مولفه های آن) .. ۳-۴-۲
۶۱ عوامل فناوری ارتباطی موثر بر تسهیم دانش ۴-۴-۲
۶۳ عوامل رفتاری موثر بر تسهیم دانش ۵-۴-۲
۶۷ مدلی برای بررسی تحقیق(مدل مفهومی تحقیق) ۶-۴-۲
۶۸ بخش چهارم : پیشینه تحقیق ۵-۲
۶۸ تحقیقات خارجی و داخلی ۱-۵-۲
۷۱ بخش پنجم: آشنایی با دانشگاه لرستان و دلیل انتخاب آن ۵-۲
فصل سوم:روش تحقیق	
۷۳ مقدمه ۱-۳
۷۳ تعریف تحقیق ۲-۳
۷۴ روش و نوع تحقیق ۳-۳
۷۴ طبقه بندی انواع تحقیق بر حسب هدف ۱-۳-۳
۷۵ طبقه بندی انواع تحقیق بر حسب روش ۲-۳-۳

۷۷ ۴-۳ جامعه آماری.....
۷۷ ۵-۳ نمونه آماری و روش نمونه گیری.....
۷۸ ۶-۳ روش جمع آوری اطلاعات
۷۸ ۱-۶-۳ روش کتابخانه ای.....
۷۹ ۲-۶-۳ روش میدانی
۸۰ ۷-۳ مقیاس بندی سوالات پرسش نامه
۸۰ ۸-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها
۸۰ ۹-۳ روایی و پایایی.....
۸۱ ۱-۹-۳ روایی.....
۸۱ ۲-۹-۳ پایایی.....
۸۲ ۱۰-۳ مدل تحلیلی تحقیق.....
فصل چهارم : یافته های تحقیق	
۸۷ ۱-۴ مقدمه
۸۷ ۲-۴ یافته های توصیفی متغیر های پژوهش.....
۹۲ ۳-۴ یافته های استنباطی تحقیق
۹۲ ۱-۳-۴ فرضیه اصلی تحقیق.....
۹۵ ۲-۳-۴ فرضیات فرعی تحقیق.....
۹۹ ۴-۴ بررسی سوالات تحقیق.....
۱۰۶ ۵-۴ اثر جنسیت بر متغیرها.....
۱۰۷ ۶-۴ آمار توصیفی تمام شاخص ها.....
فصل پنجم : نتایج و پیشنهادات	
۱۱۰ ۱-۵ مقدمه
۱۱۰ ۲-۵ نتیجه گیری تحقیق.....
۱۱۰ ۱-۲-۵ تحلیل فرضیات پژوهش
۱۱۱ ۲-۲-۵ تحلیل سوالات پژوهش

۱۱۲ ۵-۲-۲-۱ یافته های مربوط به سوال اصلی تحقیق
۱۱۲ ۵-۲-۲-۱ یافته های مربوط به سوالات فرعی تحقیق
۱۱۷ ۵-۳ خلاصه و نتیجه گیری
۱۱۷ ۵-۵ پیشنهادها
۱۱۷ ۵-۵-۱ پیشنهادات مربوط به عوامل ارتباطی فردی موثر بر تسهیم دانش
۱۱۸ ۵-۵-۲ پیشنهادات مربوط به عوامل ارتباطی سازمانی موثر بر تسهیم دانش
۱۱۸ ۵-۵-۳ پیشنهادات مربوط به عوامل فناوری موثر بر تسهیم دانش
۱۱۹ ۵-۶ پیشنهادها برای تحقیقات آتی
۱۲۰ ۵-۷ محدودیت های پژوهش

منابع

۱۲۲ منابع فارسی
۱۲۴ منابع انگلیسی
۱۲۹ ضمایم

فهرست نمودارها و اشکال

۱۹ نمودار ۱-۲
۶۷ نمودار ۲-۲
۸۹ نمودار ۱-۴
۸۹ نمودار ۲-۴
۹۰ نمودار ۳-۴
۹۰ نمودار ۴-۴
۹۱ نمودار ۵-۴
۹۱ نمودار ۶-۴
۹۳ نمودار ۷-۴
۹۶ نمودار ۸-۴
۲۳ شکل ۱-۲

٢٥	شکل ٢-٢
٢٦	شکل ٣-٢
٢٧	شکل ٤-٢

فهرست جداول

١٦	جدول ١-٢
١٨	جدول ٢-٢
٢٩	جدول ٣-٢
٣٠	جدول ٤-٢
٣٥	جدول ٥-٢
٤٥	جدول ٦-٢
٤٧	جدول ٧-٢
٥٠	جدول ٨-٢
٦٢	جدول ٩-٢
٦٦	جدول ١٠-٢
٨٥	جدول ١-٣
٨٨	جدول ١-٤
٩٢	جدول ٢-٤
٩٤	جدول ٣-٤
٩٤	جدول ٤-٤
٩٧	جدول ٥-٤
٩٧	جدول ٦-٤
٩٨	جدول ٧-٤
٩٩	جدول ٨-٤
٩٩	جدول ٩-٤

١٠٠	جدول ١٠-٤
١٠٠	جدول ١١-٤
١٠١	جدول ١٢-٤
١٠٢	جدول ١٣-٤
١٠٣	جدول ١٤-٤
١٠٤	جدول ١٥-٤
١٠٤	جدول ١٦-٤
١٠٥	جدول ١٧-٤
١٠٦	جدول ١٨-٤
١٠٦	جدول ١٩-٤
١٠٧	جدول ٢٠-٤
١٠٨	جدول ٢١-٤
١١٥	جدول ١-٥
١١٦	جدول ٢-٥
١١٦	جدول ٣-٥
١١٦	جدول ٤-٥

پیشگفتار

در محیط کسب و کار امروز درک اهمیت دانش به عنوان یک منبع حیاتی برای سازمان ها، در حال افزایش است (Abili and et al,2011). بسیاری از شرکت ها و سازمان های برتر دنیا مدیریت دانش را کاملاً موفقیت آمیز پیاده کرده اند و بیشتر این سازمان ها با هم توافق دارند که اجرای برنامه های مدیریت دانش چون قایقرانی در آب آرام نخواهد بود و آنها بامشکلات بسیاری مواجه بوده اند (Plessis,2008). بسیاری از محققان و دانشمندان بر این باورند که منابع دانش باید از طریق تبدیل دانش ضمنی به دانش آشکار مورد توجه قرار گرفته و مدیریت شود (Abili and et al,2011). برای در دسترس قرار دادن دانش، حیاتی است که افراد و واحدها در فرایند تسهیم دانش درگیر نماییم (Vries and et al,2006) انتقال و تسهیم دانش ضمنی یکی از مهم ترین زمینه های تحقیق در مدیریت دانش است، انتقال و تسهیم دانش ضمنی منجر به سینرژی می شود و هم کارکنان و هم سازمان ها و شرکت ها از آن سود می برند (Yuqin and et al,2011) در نتیجه تحقیقات درباره عوامل مختلف موثر بر میزان و راه هایی که افراد دانششان را تسهیم می نمایند به طور فزاینده ای در حال افزایش است. چنین تحقیقاتی تعدادی از متغیرهای مختلف را شناسایی کرده است از جمله؛ از دیدگاه سخت متغیرهایی چون تکنولوژی ها و ابزار و از دیدگاه نرم متغیرهایی همچون انگیزه، جو سازمانی و جو ارتباطی (Vries and et al,2006) بنابراین می توان گفت انتقال و تسهیم دانش به عوامل مختلفی بستگی دارد که از جمله این عوامل می توان به ارتباطات اشاره کرد که ارتباطات نیز خود در ابعاد مختلف بر تسهیم دانش تاثیر دارد. در این تحقیق تاثیر ارتباطات بر تسهیم دانش از سه بعد فردی سازمانی و فناوری بر تسهیم دانش مورد بررسی قرار می گیرد. این تحقیق در پنج فصل تنظیم گردیده است که در فصل اول آن به بیان مسئله، ضرورت تحقیق، اهداف، سوالات، قلمرو، کاربرد و روش تحقیق اشاره شده است. فصل دوم به بیان چارچوب نظری و پیشینه تحقیق پرداخته، فصل سوم روش انجام تحقیق را شرح داده، فصل چهارم یافته های تحقیق را بیان می کند و در فصل پنجم به جمع بندی، نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات پرداخته شده است.

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه :

در بازار رقابتی امروز، که مشخصه آن، عدم قطعیت است، شرکت هایی توانایی رقابت دارند که دانش جدید را در سازمان خود ایجاد نموده، توزیع کرده و آن را تبدیل به کالاها و خدمات نمایند (توربان، ۱۳۸۷) مدیریت دانش به عنوان یک ابزار مهم برای موفقیت شرکت شناخته شده است، بولینگر و اسمیت^۱ بیان می کنند که رفتار انسانی مهم ترین کلید موفقیت یا شکست استراتژی های مدیریت دانش است. مدیریت دانش؛ فرهنگ سازمانی، تیم کاری، ارتقای یادگیری و تسهیم مهارت ها، تجربیات و دانش را در بر می گیرد. تسهیم دانش یکی از مهم ترین مراحل فعالیت های مدیریت دانش است، فعالیت های تسهیم دانش فرصت هایی را برای سازمان برای حداکثر کردن توانایی کسب مزیت های رقابتی ایجاد می کند. تشویق فعالیت های تسهیم دانش به طور موفقیت آمیز بسیار چالش برانگیز است. تسهیم دانش برای توسعه تکنولوژی ها و محصولات جدید ضروری است. تسهیم دانش یک موضوع مهم برای شرکت ها برای توسعه مهارت ها و شایستگی هایی است که باعث نوآوری می شود و نوآوری هنگامی که دانش کارکنان در سازمان تسهیم می شود رخ خواهد داد (Mathuramaytha, 2012). اما از آنجا که دانش کالایی است که اغلب از طریق مبادلات بین اشخاص انتقال می یابد، سازمانی که اعضای آن برخوردی نافذ و موثر با یکدیگر ندارند، نمی تواند سازمانی توانمند باشد بنابراین اهمیت سیستم ارتباطات داخلی برای موفقیت سازمان ها امری انکارناپذیر است (بختیاران، ۱۳۸۷).

در این فصل به کلیات و مفاهیم تحقیق پرداخته می شود. این فصل شامل، بیان موضوع و مسئله تحقیق، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف کلی تحقیق، فرضیات تحقیق، سوالات تحقیق، کاربرد های تحقیق، مراجع استفاده کننده از تحقیق، روش اجرایی تحقیق، قلمرو تحقیق و مفاهیم و واژگان کلیدی می باشد.

۱-۲ بیان موضوع و مساله تحقیق:

به گفته پیتز دراکر، «راز موفقیت سازمانها در قرن ۲۱ همان مدیریت دانش» است (Jennex, 2008). فرایند مدیریت دانش یک چارچوب برای ارتباط افراد با افراد و افراد با اطلاعات، برای توسعه و تسهیم یادگیری پالایش شده و بهترین عملکرد را فراهم می کند (Strohkrich & Crawford, 2006). مدیریت دانش، شامل مراحل،

¹ Bollinger and Smith

تولید، کسب، ذخیره سازی، انتشار، و بالاخره به کارگیری دانش، در راستای اهداف سازمان است (Nevo & Yolande E, 2007). در میان این فرایندها، تسهیم دانش سازمانی به عنوان نشانه کامل فضای تعاملات اجتماعی در سازمان، حیاتی است و مستلزم این است که افراد آنچه را که می دانند به اشتراک بگذارند. مشخصه جالب دانش این است که هنگامی که تسهیم می شود ارزش آن افزایش می یابد (Watson-Manheim, 2007). یکی از شیوه های اندازه گیری مدیریت دانش، توسط میزان تسهیم دانش (شامل دانش آشکار و ضمنی) است که در سازمان ها انجام می شود (Schilligo, 2007). سازمان ها می توانند مزایای رقابتی واقعی را از طریق تبدیل سرمایه ی ذهنی انسان ها به سرمایه های ذهنی ساختار یافته، به وسیله تسهیل تسهیم دانش بدست بیاورند (Sqrli and et al, 1999). نقش تسهیم دانش در مدیریت دانش به اندازه ای مهم است که بعضی از نویسندگان اظهار می دارند که "وجود مدیریت دانش برای پشتیبانی تسهیم دانش است" (Huysman and de Wit, 2000). عوامل کلیدی که در تسهیم دانش موثرند بدین قرارند: ۱- افراد: زیرا که تسهیم دانش را تعامل اجتماعی میان افراد می دانند ۲- سازمان: شرایط سازمانی بیشترین تاثیر را بر تسهیم دانش دارند (Brink, 2001). برینک^۲ چارچوب ۷S مکینزی (شامل هفت عنصر سازمانی: استراتژی، ساختار، سیستم ها، کارکنان، مهارتها، سبک و ارزش های مشترک) را برای معرفی شرایط سازمانی که تسهیم دانش را تسهیل می کند به کار می برد. برینک در بررسی تاثیر ساختار سازمانی بر تسهیم دانش عوامل مختلفی را بر می شمارد که به ایجاد یک ساختار ارگانیک جهت تسهیم موثر دانش در سازمان کمک می کنند از جمله این عوامل که تاثیر بسزایی بر ایجاد یک ساختار ارگانیک و در نتیجه تسهیم دانش دارد می توان به ارتباطات و جریان آزاد اطلاعات در سازمان اشاره کرد. وی هم چنین ارتباطات را خط مشی و مکانیزی برای تبادل تجربه ها، ایده ها و افکار میان افراد ذکر می کند.

۳- تکنولوژی: تکنولوژی اطلاعاتی و ارتباطی یکی از مهم ترین تسهیل کننده های تسهیم دانش می باشد. هدف مهم تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات تسهیم دانش برای ارتباط افراد با یکدیگر و با دانش صریح و ضمنی آنها (صرفنظر از زمان و مکان) می باشد (Brink, 2001).

مدیریت دانش و ارتباطات همانگونه که آنها را تعریف می کنیم بسیار به هم شبیه اند. مدیریت دانش عبارت است از گرفتن، انتقال و به کار گرفتن آنچه هر کسی در سازمان می داند. مطالعات نشان داده اند که دانش ضمنی به بهترین وجه توسط ارتباطات منتقل شده است. تخمین زده شده است که ۵۰ درصد از ۹۵ درصد

². Brink

دانش منتقل شده توسط ارتباطات شفاهی اتفاق افتاده است. بنابراین ارتباطات و مدیریت دانش به هم مرتبط اند . تفاوت مدیریت دانش و زبان این است که مدیریت دانش در گرفتن ، سازماندهی و پیگیری آنچه ما برای تصمیم گیری نیاز داریم بسیار منظم است در صورتی که به نظر می رسد ارتباطات بیشتر بر تبادل متمرکز است (Bill, 2010). واز آنجا که تسهیل خلق و گسترش دانش فردی در سازمان مهمترین موضوع مدیریت دانش در سازمان می باشد (Sqrli and et al, 1999). پس می توان گفت که تسهیم دانش و ارتباطات رابطه بسیار نزدیکی با هم دارند. تسهیم دانش شکلی از ارتباطات است، انتقال دانش میان افراد و سازمانها نیازمند ارتباطات است (Gumus,2007). برقراری ارتباطات موثر برای موفقیت هر برنامه مدیریت دانش ضروری است (Robins,2007). از آنجا که دانشگاهها خود از مهم ترین مرکز اشاعه دانش هستند لزوم توجه به مقوله دانش و تسهیم دانش در دانشگاهها ضروری می باشد. از طرفی مسئله اصلی که سوال تحقیق با آن شکل گرفته این است که دانشگاه لرستان یکی از دانشگاههای بزرگ غرب کشور در سال گذشته سقوط شش پله ای در طبقه بندی دانشگاههای کشور داشته و این امر نشان دهنده وجود مشکلات و موانعی در زمینه تسهیم دانش در این دانشگاه می باشد که لازم است عوامل مختلفی را که بر تسهیم دانش موثرند شناسایی و سپس هر کدام از این عوامل بررسی تا در صورتی که در این دانشگاه در شرایط مطلوبی قرار ندارند آن عوامل مورد توجه قرار گرفته و مشکلات آن بر طرف شود. ما بر آن هستیم که در این تحقیق تاثیر ارتباطات بر تسهیم دانش را مورد بررسی قرار دهیم. در این تحقیق تاثیر ارتباطات را از منظر فردی ، سازمانی ، رفتاری و هم از منظر فناوری ارتباطی که مورد استفاده قرار می گیرد مورد بررسی قرار می دهیم. برای بررسی ارتباطات از منظر فردی متغیرمستقلی به نام سبک ارتباطی را تعریف می کنیم. سبک های مختلف برقراری ارتباط با دیگر افراد تاثیر عمده ای بر نحوه ای که افراد محیط ارتباطی شان را تصور می کنند دارد. ادراک و تصور نورتون³ از سبک های ارتباطی به طور معمول در این تعریف آورده شده است "راه شفاهی و غیر شفاهی تعاملات، برای نشان دادن اینکه چگونه معانی واقعی باید گرفته شده، تفسیر شده، فیلتر شده و فهمیده شود". و این در مورد راه هایی است که افراد ارتباط برقرار کردن و تعاملاتشان با دیگران را درک می کنند (Gumus,2007). سبک های ارتباطی در واقع نوع رفتار فرد را در موقعیت های مختلف که می تواند باعث تسهیل تسهیم دانش شود یا مانعی در مسیر تسهیم دانش باشد را شناسایی می کند. سبک های ارتباطی با ابعادی همچون خونسردی اجتماعی (یعنی تجربه برقراری ارتباط بدون اضطراب در شرایط اجتماعی)، شوخ طبعی (شوخی برای از بین بردن تنش و اضطراب)، افشای مناسب خود،

³ . Norton

تجربه اجتماعی (تجربه برای انطباق با موقعیت های مختلف اجتماعی)، و تایید اجتماعی و بیان سنجیده می شود.

برای بررسی تاثیر ارتباطات بر تسهیم دانش از منظر سازمانی متغیر مستقلی به نام رضایت ارتباطی راتعریف می کنیم. بررسی رضایت ارتباطی نقاط قوت و ضعف ارتباطات سازمانی را ارائه می دهد و یک پایگاه برای استراتژی های ارتباطی به منظور ارتباط بهتر، بهبود انتقال اطلاعات و پس از آن بهبود اثر بخشی سازمانی را فراهم می کند. رضایت ارتباطی با ابعادی مثل جو ارتباطی، رابطه با مافوق (یا ارتباطات عمودی در سازمان)، یکپارچگی سازمانی، کیفیت رسانه ها (یا روش های ارتباطی)، ارتباطات افقی و غیررسمی در سازمان، و بازخور شخصی سنجیده می شود. برای بررسی تاثیر فناوری ارتباطی بر تسهیم دانش از ابعادی همچون زیرساخت فناوری اطلاعات، آموزش و آشنایی با فناوری اطلاعات و پشتیبانی فناوری اطلاعات استفاده می کنیم. در این تحقیق هم چنین به بررسی تاثیر عوامل رفتاری موثر بر تسهیم دانش می پردازیم، این مولفه با دو بعد جمع آوری و کسب دانش و ارائه دانش سنجیده می شود.

به طور کلی تاثیر رضایت ارتباطی، سبک های ارتباطی و فناوری ارتباطی را به عنوان ابعاد ارتباطی، و نیز عوامل رفتاری موثر بر تسهیم دانش، هم چنین تاثیر شش متغیر دموگرافیک را بر تسهیم دانش به طور آماری تجزیه و تحلیل و مورد بررسی قرار می دهیم.

۱-۳ اهمیت و ضرورت تحقیق:

مدیریت دانش از دهه ۱۹۹۰ به نوعی مد و سبک مدیریتی تبدیل شده است در دنیای رقابتی امروز، دانش به منبع استراتژیک بسیاری از سازمانها تبدیل شده است. به باور نوناکا در شرایط ناپایدار امروز، تنها منبع قابل اتکا برای کسب مزیت رقابتی پایدار دانش است (منوریان و خیر اندیش، ۱۳۹۰). مزیت رقابتی پایدار یک شرکت از چیزی به نام "دانستن های اجتماع یافته" بدست می آید. مدیریت دانش یک چارچوب توانا برای نتیجه گرفتن از این مزیت فراهم می کند (Shree, 2009). تسهیم دانش بهترین وسیله استفاده از دانش در سازمان ها می باشد. تسهیم دانش نقش مهمی در پیاده سازی و اجرای مدیریت دانش دارد (نوری زاده، ۱۳۸۹).

اساسی ترین چالش مدیریت دانش، تسهیم دانش است نه تولید دانش. دانشی که اشاعه داده نشود ارزش بسیار محدودی برای سازمان دارد (فرهودی، ۱۳۸۷). در مفهوم تسهیم دانش، به اشتراک گذاشتن ارزش ها، اطلاعات موجود و نگرش های کارشناسی نظام یافته که چهار چوبی برای ارزشیابی و بهره گیری از تجربیات و اطلاعات جدید را فراهم می کند، نهفته است و از طریق برقراری تعامل میان افراد، ارتباط پیوسته و چهره به چهره در فعالیت ها و گفتگوهای حاصل شده، این امکان را برای افراد فراهم می کند که از دانش موجود و نیازهای آموزشی خود مطلع شوند (Kim & Ju، 2008). بنابراین وقتی دانش ارتباطات مهم است که ارتباطات فرایندی برای تسهیم دانش باشد و ارتباطات است که تعیین می کند آیا یادگیری سازمانی رخ داده؟ و آیا فرآیند تسهیم دانش موفق بوده است؟ (Cumminge، 2003) یکی از مهم ترین ویژگی های کارکنان دانشی، داشتن ارتباطات موثر است. تاثیر اطلاعات سازمان یافته و خوب مستند شده اگر با کاهش ارتباطات مواجه شود، کاهش می یابد (Strohkrich & Crawford، 2006).

اهمیت ارتباط بین افراد در مدیریت دانش آنقدر مهم است که پروساک^۴ یکی از دانشمندان این رشته می گوید " اگر یک دلار دارید و می خواهید آنرا برای مدیریت دانش خرج کنید، بهتر است آن را برای ایجاد ارتباط بین افراد صرف کنید " (کشاوری، ۱۳۸۶). از طرفی دانشگاه ها به عنوان متولی تولید و تسهیم دانش، نقشی کلیدی در زمینه اشاعه فرهنگ و ساختار تسهیم دانش در بخشهای دولتی و خصوصی را به عهده دارند. بهبود کیفی و کمی تسهیم دانش در این نهادها و گسترش این فرهنگ میان اساتید، دانشجویان و کارکنان دانشگاه، منجر به بهبود عملکرد تسهیم دانش در سطوح دیگر و بخشهای جامعه نیز خواهد شد. در حقیقت دانشگاه ها بازتاب پیشرفت دانش محور کشور و توانمندی آن در مدیریت سرمایه های انسانی و رشد و تعالی آنها هستند (2006، Florida) دانشگاه هایی که از مفهوم مدیریت دانش بهره می گیرند، از راه تبادل و انتقال دانش مفید و موثر، سرمایه های انسانی و سازمانی خود را مدیریت و تقویت می کنند و شایستگی های دانش محور را ارتقا می بخشند (Hsu، 2008) بنابراین با توجه به ضرورت های گفته شده در این تحقیق سعی می شود ضمن بررسی تاثیر ارتباطات بر تسهیم دانش در دانشگاه لرستان، ابعاد ارتباطی مهم و تاثیر گذار را شناسایی کرده، وضعیت ارتباطی فعلی این دانشگاه را در راستای تسهیل تسهیم دانش بررسی، و نقاط ضعف ارتباطاتی آن را شناسایی کنیم و راهکارهای مناسب جهت رفع این ضعف ها ارائه نماییم، هم چنین با انجام این تحقیق یکی از عوامل موثر

4. Prusak

برای نشر و گسترش هر چه بیشتر دانش در دانشگاه ها و سایر سازمان ها را مورد شناسایی قرار داده و با اصلاح و بهبود ضعف های ارتباطی یکی از موانع مهم پیاده سازی موفقیت آمیز مدیریت دانش در سازمان را برطرف می کنیم

۱-۴ اهداف کلی تحقیق :

اهداف تحقیق عبارتند از :

- ۱- تعیین نحوه تاثیر گذاری رضایت ارتباطی و سبک ارتباطی بر تسهیم دانش
- ۲- تعیین اولویت تاثیر گذاری مولفه ها بر تسهیم دانش
- ۳- تعیین نقاط قوت و ضعف ارتباطی در دانشگاه لرستان و بررسی تاثیر آنها بر تسهیم دانش در میان کارکنان این دانشگاه
- ۴- ارائه راهکارها و پیشنهادات مناسب جهت برطرف کردن نقاط ضعف و موانع ارتباطی جهت تسهیم دانش در دانشگاه

۱-۵ فرضیه های تحقیق:

۱-۵-۱ فرضیه اصلی:

ارتباطات بر تسهیم دانش تاثیر دارد

۱-۵-۲ فرضیه های فرعی:

فرضیه ۱: رضایت ارتباطی بر تسهیم دانش تاثیر دارد

فرضیه ۲: سبک ارتباطی بر تسهیم دانش تاثیر دارد

فرضیه ۳: فناوری ارتباطی بر تسهیم دانش تاثیر دارد

۱-۶ سوال های تحقیق :

۱-۶-۱ سوال اصلی تحقیق:

ارتباطات چه تاثیری بر تسهیم دانش در سازمان دارد؟

۱-۶-۲ سوال های فرعی تحقیق:

۱. آیا رضایت ارتباطی بر تسهیم دانش میان کارکنان دانشگاه لرستان تاثیر دارد؟ کدامیک از ابعاد رضایت ارتباطی بیشترین تاثیر و کدامیک کمترین تاثیر را بر تسهیم دانش دارند؟
۲. آیاسبک های ارتباطی بر تسهیم دانش میان کارکنان دانشگاه لرستان تاثیر دارند؟ کدامیک از ابعاد سبک های ارتباطی بیشترین تاثیر و کدامیک کمترین تاثیر را بر تسهیم دانش دارند؟
۳. آیا فناوری ارتباطی بر تسهیم دانش میان کارکنان دانشگاه لرستان تاثیر دارد؟ کدامیک از مولفه های فناوری ارتباطی بیشترین تاثیر و کدامیک کمترین تاثیر را بر تسهیم دانش دارد؟
۴. نوع رفتار کارکنان در برابر تسهیم دانش (ارائه دانش یا جمع آوری دانش) چگونه است ؟ و میزان تسهیم دانش در دانشگاه لرستان در چه سطحی است؟ (مطلوب یا نامطلوب)
۵. نقاط قوت و ضعف ارتباطات سازمانی در دانشگاه لرستان کدامند؟

۱-۷ کاربردهای متصور از تحقیق:

در این تحقیق با بررسی تاثیر ارتباطات بر تسهیم دانش ، عوامل مختلف ارتباطی که بر تسهیم دانش موثرند و می توانند به عنوان تسهیل کننده و یا مانعی در برابر تسهیم دانش عمل کنند شناسایی شده و درجه اهمیت آنها مشخص می شود، بنابراین موجب شناسایی و جلب توجه بیشتر به ارتباطات به عنوان یکی از عوامل مهم تاثیر گذار بر تسهیم دانش می شود و با به کار گیری نتایج این پژوهش پیاده سازی مدیریت دانش در سازمانها از موفقیت بیشتری برخوردار خواهد شد.