



دانشکده اقتصاد و مدیریت

مرکز کرج

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت اجرایی

گروه مدیریت

عنوان پایان نامه:

بررسی میزان تشریک مساعی دانش و تجربه مدیران در بهبود و هدایت

فرایندهای اجرایی در دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران

آرش نخعی

استاد راهنما:

دکتر اوژن کریمی

استاد راهنمای همکار:

دکتر شهرام هاشمنیا

استاد مشاور:

فاطمه بهنیا

شهریور ۱۳۹۰

به نام خدا

که هر چه دارم

زاوست

شماره :
تاریخ :
پیوست :



دانشگاه پیام نور
دانشگاه پیام نور اسان البرز
المعلم علی لویک العرج و العلیه و العصر

جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

مرکز گرج

بسمه تعالی

تصویب نامه

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی

تحت عنوان : بررسی میزان تشریک مساعی دانش و تجربه مدیران در بهبود و هدایت
فرآیندهای اجرایی در دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران

نام و نام خانوادگی : آرش نخعی

شماره دانشجویی : ۸۷۰۰۰۲۴۲۰

ساعت : ۱۵-۱۳

تاریخ دفاع : ۹۰/۰۶/۳۰

درجه ارزشیابی : (۱.۰۰)

نمره : (۹۱.۵)

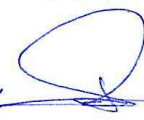
اعضای هیات داوران :

امضاء	مرتبۀ علمی	نام و نام خانوادگی	داوران
	استادیار	دکتر اوژن کریمی	استاد راهنما
	استادیار	دکتر شهرام هاشم نیا	استاد راهنمای همکار
	مربی	مهندس فاطمه بهنیا	استاد مشاور
	استادیار	دکتر حبیب اله دانایی	استاد داور


گرج : بلوار امامزاده حسن
بعد از چهارراه مصباح
نرسیده به میدان استاندارد
کدپستی ۳۶۸۹۹ - ۳۱۵۷۸
تلفن : ۲ - ۲۸۰۵۸۰۱
۲ - ۲۸۰۱۰۳۰
۲۸۲۱۵۵۶ - ۹
دورنگار : ۲۸۰۵۸۰۰
Http://Karaj.tnu.ac.ir

اینجانب آرش نخعی دانشجوی ورودی سال ۸۸-۱۳۸۷ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گرایش بازاریابی و صادرات گواهی می نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش میدانم و جوابگوی آن خواهم بود.

دانشجو تایید می نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه (رساله) نتیجه تحقیقات خودش می باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام خانوادگی دانشجو 
تاریخ و امضا ۹.۲.۱۳.

اینجانب آرش نخعی دانشجوی ورودی سال ۸۸-۱۳۸۷ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گرایش بازاریابی و صادرات گواهی می نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم، ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی دانشجو 
تاریخ و امضا ۹.۲.۱۳.

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشها و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می باشد.

شهریور ۱۳۹۰



دانشکده اقتصاد و مدیریت

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت اجرایی

گروه مدیریت

عنوان پایان نامه:

بررسی میزان تشریک مساعی دانش و تجربه مدیران در بهبود و هدایت

فرایندهای اجرایی در دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران

آرش نخعی

استاد راهنما:

دکتر اوژن کریمی

استاد راهنمای همکار:

دکتر شهرام هاشمنیا

استاد مشاور:

فاطمه بهنیا

شهریور ۱۳۹۰

تقدیم به خانواده عزیزم

که همواره پشتیبانم بوده اند

سپاسگزاری:

نهایت سپاس و قدردانی خود را به حضور استاد راهنمای ارجمند، **جناب آقای دکتر اوژن کریمی** ابراز می‌دارم که مرا همواره در این راه دشوار با راهنمایی‌های ارزشمندشان هدایت نمودند. قدردانی و سپاس بی‌اندازه از **جناب آقای دکتر شهرام هاشمنیا**، استاد مشاور و معاونت محترم آموزشی و پژوهشی دانشگاه، که از راهنمایی و مشاوره‌های ارزنده‌شان مرا بهره‌مند نمودند. سپاس و قدردانی بی‌دریغ از **سرکار خانم فاطمه بهنیا**، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران، که همواره به عنوان استاد مشاور، از راهنمایی‌ها و مشاوره‌های راهگشایشان بهره‌مند شدم.

تشکر و سپاس فراوان از **جناب آقای دکتر سید علی حسینی**، معاونت محترم آموزشی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی که در امر پژوهش راه‌اینجانب را تسهیل نمودند و با اینجانب مساعدت و همکاری بی‌دریغ داشتند.

از جناب آقای اکبرنژاد قائم مقام و مسئول محترم آموزش تحصیلات تکمیلی نهایت سپاس را دارم. با سپاس فراوان از سرکار خانم گودرزی در آموزش تحصیلات تکمیلی دانشگاه. همچنین لازم می‌دانم از جناب آقایان مجید شهریار و حیدری که مرا در زمینه تحلیل آماری این پژوهش همراهی کردند نهایت قدردانی را داشته باشم. از همکاران گرامی در مجموعه ورزشی آلیس آقایان سامان تواناییان، پیام دهقانی و محمد سیدیان که در طی مدت پژوهش کاستی‌های مرا جبران نمودند، سپاسگزارم.

چکیده

تشریک مساعی دانش و تجربه به معنی انتقال و مبادله دانش و تجربه های کسب شده به دنبال فعالیت افراد آن سازمان می باشد. باتوجه به ضرورت وجود این فرآیند در سازمانها، به بررسی میزان تشریک مساعی دانش و تجربه مدیران دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران به عنوان متغیرهای وابسته، در رابطه با فرآیندهای اجرایی با نگاهی به آینده پرداخته شد. همچنین متغیرهای مستقل تحقیق ساختار سازمانی و تکنولوژی، همکاری میان گروه ها، خصوصیات فرهنگی، ویژگی های فردی، فاکتورهای انگیزشی می باشند. فرآیندهای اجرایی مذکور شامل افزایش انگیزش، افزایش کیفیت تصمیم گیری، افزایش کیفیت بهره وری، افزایش رضایتمندی ذینفعان (کارمندان ودانشجویان)، بهینه سازی عملکرد دانشگاه نسبت به مسئولیت اجتماعی می باشد. این تحقیق کاربردی، و در ردیف تحقیقات توصیفی همبستگی و از نوع پیمایشی می باشد. که در آن پنج فرضیه در مورد زمینه سازمانی و تکنولوژی، ویژگیهای تیمی و بین فردی، ویژگی های فرهنگی و رقابتی، ویژگی های فردی و فاکتورهای انگیزشی بررسی شد. ابزار تحقیق پرسشنامه ای بود که پایایی آن به وسیله روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱۹ محاسبه شد و بین ۱۰۸ نفر از مدیران عملیاتی، میانی و عالی دانشگاه مذکور و مراکز درمانی تابعه توزیع و تکمیل گردید. سپس با استفاده از نرم افزار SPSS و روشهای آماری توصیفی و استنباطی تحلیل شد. نتایج حاصله نشان داد که اغلب مدیران بر این باور بودند که ساختار سازمانی مناسب در دانشگاه برای به اشتراک گذاری دانش و تجربه بین مدیران با توجه به تکنولوژی روز وجود ندارد. همچنین به زعم آنها، همکاری بین گروه ها در دانشگاه بر به اشتراک گذاری دانش و تجربه بین مدیران چندان تاثیر گذار نمی باشد. به علاوه، اغلب این مدیران معتقد بودند، فرهنگ سازمانی در دانشگاه به اشتراک گذاری دانش و تجربه میان مدیران کمتر کمک می کند. اما، اغلب آنها عنوان داشتند که ویژگی های فردی مدیران زمینه مناسب برای انتقال دانش و تجربه در دانشگاه را فراهم می کند. همچنین اغلب آنها معتقد بودند، عوامل انگیزشی و اعتماد مناسب به انتقال دانش و تجربه میان مدیران در دانشگاه کمک فراوانی می کند. بنابراین ساختار سازمانی نه چندان مناسب با توجه به تکنولوژی روز، همکاری کم میان گروه ها و فرهنگ سازمانی از موانع تشریک مساعی دانش میان مدیران در دانشگاه بود.

کلید واژه ها:

انتقال دانش، تشریک مساعی (تسهیم) تجربه، تشریک مساعی (تسهیم) دانش، تکنولوژی، ساختار سازمانی، فاکتورهای انگیزشی، فرآیندهای اجرایی، مبادله دانش، مدیریت دانش،

فهرست عناوین

عنوان

صفحه

پیشگفتار.....	۱
فصل اول : کلیات تحقیق.....	۳
۱- مقدمه	۴
۲- بیان موضوع و مسئله	۴
۳- مدل پژوهش	۷
۴- فرضیه ها	۸
۵- متغیرها	۸
۶- ضرورت تحقیق	۹
۷- سابقه تحقیق تشریک مساعی دانش	۱۲
۷-۱- تحقیقات داخلی	۱۲
۷-۲- تحقیقات خارجی	۱۵
۸- اهداف تحقیق	۱۶
۹- کاربردهای متصور از تحقیق	۱۶
۱۰- مراجع استفاده کننده از نتایج تحقیق	۱۷
۱۱- محدودیتهای تحقیق	۱۷
۱۲- تعریف واژگان کلیدی	۱۸
فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه تحقیق.....	۲۱
مقدمه	۲۲
بخش اول : ادبیات و تعاریف	۲۳
۱-۱- ادبیات تحقیق	۲۳
۱-۲- مطالعات	۲۵
۱-۳- تعاریف	۲۵
۱-۳-۱- داده، اطلاعات و دانش	۲۷
۱-۳-۲- مدیریت دانش	۲۸
۱-۳-۳- تشریک مساعی دانش	۲۹
۱-۴- مفهوم عملی تحقیق تشریک مساعی دانش و پیامدهای آن	۳۰
۱-۵- مزایای تشریک مساعی دانش	۳۱
۱-۵-۱- مزایای مدیریت دانش و تشریک مساعی دانش در آموزش عالی	۳۲
۱-۶- طبیعت رفتار تسهیم دانش	۳۴
۱-۷- انتقال دانش	۳۴
۱-۷-۱- حالات مختلف انتقال دانش	۳۴
۱-۷-۲- پنج سازوکار برای انتقال دانش	۳۶
۱-۸- نقش سرمایه ی اجتماعی و اعتماد در خلق دانش	۳۷
بخش دوم : مسایل بررسی شده در تشریک مساعی دانش	۴۰
۲-۱- زمینه و ساختار سازمانی	۴۰

۴۰	۲-۱-۱- فنآوری
۴۱	۲-۱-۲- فرهنگ ، جو سازمانی و رقابت
۴۲	۲-۱-۳- پشتیبانی مدیریت
۴۳	۲-۱-۴- پاداش و انگیزه ها (محرک ها)
۴۶	۲-۲- خصوصیات تیمی و بین فردی
۴۶	۲-۲-۱- فرآیندها و خصوصیات تیمی
۴۶	۲-۲-۲- گوناگونی (تنوع)
۴۷	۲-۲-۳- شبکه های اجتماعی
۴۸	۲-۳- خصوصیات و ویژگی های فرهنگی
۴۹	۲-۳-۱- محیط کاری مناسب برای تشریک مساعی دانش
۵۰	۲-۳-۲- فرهنگ تشریک مساعی دانش
۵۱	۲-۳-۳- تاثیر فرهنگ بر رفتار مدیریت دانش در سازمان
۵۳	۲-۳-۴- تاثیر فرهنگ ملی و سازمانی بر تشریک دانش
۵۴	۲-۴- ویژگیها و خصوصیات فردی
۵۴	۲-۵- فاکتورهای انگیزشی
۵۵	۲-۵-۱- باورهای مالکیت دانش
۵۵	۲-۵-۲- منافع و هزینه های درک شده
۵۶	۲-۵-۳- عدالت و اعتماد بین فردی
۵۸	۲-۵-۴- نگرش های فردی
۵۹	بخش سوم: تحقیق تشریک مساعی دانش، پدیدار شدن مسایل و موضوعات و جهات تحقیقات در آینده
۵۹	۳-۱- توسعه چشم اندازهای نظری استفاده شده در مطالعات تشریک مساعی دانش
۶۲	۳-۲- دلایلی برای تشریک و عدم تشریک دانش
۶۲	۳-۲-۱- مدیریت اثر (برداشت) و اسناد (اختیار)
۶۳	۳-۲-۲- منظر (چشم انداز) قدرت
۶۴	۳-۲-۳- مسایل و موضوعات مشتق شده از ترس از ارزیابی
۶۶	۳-۲-۴- هزینه های اجتماعی
۶۶	۳-۲-۵- تشریک دانش به عنوان یک تجربه یادگیری برای به اشتراک گذارندگان
۶۷	۳-۳- بررسی تشریک دانش از دیدگاههای فرآیندی و تعاملی
۶۸	۳-۴- تشخیص تفاوت‌های میان تشریک مساعی دانش با استفاده از تکنولوژی و تشریک مساعی دانش میان فردی
۶۹	۴- ذخیره سازی دانش
۷۰	۵- مسایل متدولوژی (روش شناسی تحقیق) و نیاز تحقیقات تشریک مساعی دانش
۷۴	بخش چهارم : مدیر عالی دانش و عوامل بازدارنده تشریک مساعی دانش
۷۴	۴-۱- وظایف و فعالیت های مدیر دانش
۷۵	۴-۱-۱- رفتار بین فردی
۷۷	۴-۱-۲- پردازش دانش و اطلاعات
۷۷	۴-۱-۳- فعالیت های تصمیم گیری
۷۸	۴-۲- اشتباهات مهلك مدیر دانش
۸۰	۴-۳- قابلیت‌ها و توانمندیهای مدیر عالی دانش
۸۱	۴-۴- صفات مشخصه مدیر عالی دانش
۸۲	۴-۵- درسهای نخستین برای مدیران دانش

۸۳	۴-۶- موانع بالقوه تشریک مساعی دانش
۸۴	۴-۶-۱- موانع بالقوه سازمانی
۸۵	۴-۶-۲- موانع بالقوه فناوری
۸۶	۴-۶-۳- موانع بالقوه فردی

۸۹ فصل سوم: روش تحقیق

۹۰	۱- مقدمه
۹۰	۲- بررسی نوع پژوهش
۹۰	۳- روش پژوهش
۹۱	۴- مقیاس اندازه گیری تحقیق
۹۱	۵- قلمرو تحقیق (زمانی ، مکانی، عمومی)
۹۱	۶- جامعه و نمونه آماری
۹۱	۶-۱- محدودیت های آماری تحقیق
۹۲	۷- تعیین حجم نمونه
۹۲	۸- روش نمونه گیری
۹۳	۹- ابزار گردآوری داده ها
۹۳	۹-۱- بررسی مدارک و اسناد
۹۳	۹-۲- پرسشنامه
۹۴	۹-۲-۱- نحوه تنظیم پرسشنامه
۹۴	۹-۲-۲- سوالات پرسشنامه
۹۴	۹-۲-۳- روایی پرسشنامه
۹۵	۹-۲-۴- پایایی پرسشنامه
۹۶	۱۰- آزمون های آماری
۹۶	۱۰-۱- آمار توصیفی
۹۶	۱۰-۲- آمار تحلیلی (استنباطی)
۹۶	۱۰-۲-۱- آزمون تی استیودنت
۹۷	۱۰-۲-۲- آزمون فریدمن

۹۹ فصل چهارم : یافته های تحقیق

۱۰۰	۱- مقدمه
۱۰۱	۲- بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان
۱۰۶	۳- بررسی سوالات مربوط به مولفه ویژگی سازمانی و فناوری
۱۱۸	۴- بررسی سوالات مربوط به مولفه ویژگیها و خصوصیات بین فردی (همکاری بین گروهها)
۱۲۱	۵- بررسی سوالات مربوط به مولفه فرهنگ سازمانی
۱۲۳	۶- بررسی سوالات مربوط به مولفه ویژگیهای فردی
۱۲۷	۷- بررسی سوالات مربوط به مولفه انگیزش و اعتماد
۱۲۹	۸- بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق
۱۳۰	۹- آزمون فرضیه های تحقیق
۱۳۵	۱۰- رتبه بندی موانع و چالشهای تشریک مساعی دانش و تجربه پیش روی مدیران
۱۳۶	۱۱- جمع بندی و نتیجه گیری

۱۳۷ فصل پنجم : جمع بندی ، نتیجه گیری و ارایه پیشنهادات

۱۳۸	۱- مقدمه
-----	----------------

۱۳۸	۲- نتایج تحلیل توصیفی
۱۳۸	۲-۱- نتایج مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی.....
۱۳۹	۲-۲- نتایج شاخصهای مربوط به مولفه های تحقیق
۱۳۹	۳- نتایج تحلیلی استنباطی
۱۳۹	۳-۱- نتایج آزمون فرضیه های تحقیق
۱۴۱	۳-۲- رتبه بندی موانع و چالشهای به اشتراک گذاری دانش و تجربه پیش روی مدیران
۱۴۱	۴- نتیجه گیری و بحث
۱۴۳	۵- پیشنهادها
۱۴۴	۵-۱- پیشنهاد به محققین و جامعه دانشگاهی در آینده
۱۴۵	پیوست
۱۴۶	الف) جداول مربوط به آزمون آلفای کرونباخ
۱۴۶	۱- ضریب آلفای محاسبه شده جهت ویژگی سازمانی و فناوری
۱۴۷	۲- ضریب آلفای محاسبه شده جهت ویژگیها و خصوصیات بین فردی
۱۴۸	۳- ضریب آلفای محاسبه شده جهت فرهنگ سازمانی
۱۴۹	۴- ضریب آلفای محاسبه شده جهت ویژگیهای فردی
۱۵۰	۵- ضریب آلفای محاسبه شده جهت انگیزش و اعتماد
۱۵۱	۶- ضریب آلفای محاسبه شده جهت کل پرسشنامه
۱۵۳	ب) پرسشنامه تحقیق
۱۵۷	منابع
۱۵۷	منابع داخلی
۱۵۹	منابع لاتین

فهرست جداول و نمودارها

- جدول شماره ۱ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب مدت اشتغال به عنوان مدیر سازمان ۱۰۱
- نمودار شماره ۱ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب مدت اشتغال به عنوان مدیر سازمان ۱۰۱
- جدول شماره ۲ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تعداد کارمندان شاغل تحت سرپرستی مستقیم ۱۰۲
- نمودار شماره ۲ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تعداد کارمندان شاغل تحت سرپرستی مستقیم ۱۰۲
- جدول شماره ۳ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن ۱۰۳
- نمودار شماره ۳ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن ۱۰۳
- جدول شماره ۴ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس ۱۰۴
- نمودار شماره ۴ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس ۱۰۴
- جدول شماره ۵ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات ۱۰۵
- نمودار شماره ۵ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات ۱۰۵
- جدول شماره ۶ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب مدت زمان جويا شدن ۱۰۶
- نمودار شماره ۶ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب مدت زمان جويا شدن ۱۰۶
- جدول شماره ۷ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب احترام قائل شدن به نظرات و پیشنهادات آنان ۱۰۷
- نمودار شماره ۷ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب احترام قائل شدن به نظرات و پیشنهادات آنان ۱۰۷
- جدول شماره ۸ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب مدت زمان به اشتراك گذاری دانش و تجربه با همكاران ۱۰۸
- نمودار شماره ۸ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب مدت زمان به اشتراك گذاری دانش و تجربه با همكاران ۱۰۸
- جدول شماره ۹ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب مدت زمان شرکت در جلسات آموزشی ۱۰۹
- نمودار شماره ۹ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب مدت زمان شرکت در جلسات آموزشی ۱۰۹
- جدول شماره ۱۰ : توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مولفه ویژگی سازمانی و فناوری ۱۱۰
- نمودار شماره ۱۰ : توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مولفه ویژگی سازمانی و فناوری ۱۱۰
- جدول شماره ۱۱ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب اولویت حائز اهمیت بودن موارد ذکر شده ۱۱۲
- نمودار شماره ۱۱ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب اولویت حائز اهمیت بودن موارد ذیل ۱۱۲
- جدول شماره ۱۲ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب نحوه کسب بالاترین مهارت و تخصصها در ۶ ماه اخیر ۱۱۳
- نمودار شماره ۱۲ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب نحوه کسب بالاترین مهارت و تخصصها در ۶ ماه اخیر ۱۱۳
- جدول شماره ۱۳ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب در دسترس بودن امکانات تکنولوژیکی ذکر شده ۱۱۴
- نمودار شماره ۱۳ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب در دسترس بودن امکانات تکنولوژیکی ذکر شده ۱۱۴
- جدول شماره ۱۴ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب در دسترس بودن امکانات تکنولوژیکی ذکر شده ۱۱۵
- نمودار شماره ۱۴ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب در دسترس بودن امکانات تکنولوژیکی ذکر شده ۱۱۵
- جدول شماره ۱۵ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب نحوه کیفیت فناوری در سازمان به منظور تسهیل تشریک دانش ۱۱۶
- نمودار شماره ۱۵ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب نحوه کیفیت فناوری در سازمان به منظور تسهیل تشریک دانش ۱۱۶
- جدول شماره ۱۶ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب بزرگترین مانع برای توانایی مدیران برای ذخیره اطلاعات ۱۱۷
- نمودار شماره ۱۶ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب بزرگترین مانع برای توانایی مدیران برای ذخیره اطلاعات ۱۱۷
- جدول شماره ۱۷ : توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مولفه ویژگیها و خصوصیات بین فردی ۱۱۸
- نمودار شماره ۱۷ : توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مولفه ویژگیها و خصوصیات بین فردی ۱۱۹
- جدول شماره ۱۸ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب صدق نمودن موارد ذکر شده در مورد افراد تحت سرپرستی ۱۲۰
- نمودار شماره ۱۸ : توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب صدق نمودن موارد ذکر شده در مورد افراد تحت سرپرستی ۱۲۰
- جدول شماره ۱۹ : توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مولفه فرهنگ سازمانی ۱۲۱
- نمودار شماره ۱۹ : توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مولفه فرهنگ سازمانی ۱۲۲
- جدول شماره ۲۰ : توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مولفه ویژگیهای فردی ۱۲۳

- نمودار شماره ۲۰: توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مولفه ویژگیهای فردی ۱۲۴
- جدول شماره ۲۱: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب نحوه به اشتراک گذاری دانش فردی و تجارب سازمانی ۱۲۵
- نمودار شماره ۲۱: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب نحوه به اشتراک گذاری دانش فردی و تجارب سازمانی ۱۲۵
- جدول شماره ۲۲: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تصور در مورد چشم انداز پیشرفت شغلی در سازمان ۱۲۶
- نمودار شماره ۲۲: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تصور در مورد چشم انداز پیشرفت شغلی در سازمان ۱۲۶
- جدول شماره ۲۳: توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مولفه انگیزش و اعتماد ۱۲۷
- نمودار شماره ۲۳: توزیع فراوانی شاخصهای مربوط به مولفه انگیزش و اعتماد ۱۲۸
- جدول شماره ۲۴: نتایج آزمون کولموگروف – اسمیرنف جهت بررسی نرمال بود متغیرهای تحقیق ۱۲۹
- جدول شماره ۲۵: نتایج توصیفی آزمون تی استیودنت مربوط به ساختار سازمانی ۱۳۰
- جدول شماره ۲۶: نتایج تحلیلی آزمون تی استیودنت مربوط به ساختار سازمانی ۱۳۰
- جدول شماره ۲۷: نتایج توصیفی آزمون تی استیودنت مربوط به ویژگیها و خصوصیات بین فردی ۱۳۱
- جدول شماره ۲۸: نتایج تحلیلی آزمون تی استیودنت مربوط به ویژگیها و خصوصیات بین فردی ۱۳۱
- جدول شماره ۲۹: نتایج توصیفی آزمون تی استیودنت مربوط به فرهنگ سازمانی ۱۳۲
- جدول شماره ۳۰: نتایج تحلیلی آزمون تی استیودنت مربوط به فرهنگ سازمانی ۱۳۲
- جدول شماره ۳۱: نتایج توصیفی آزمون تی استیودنت مربوط به ویژگی های فردی ۱۳۳
- جدول شماره ۳۲: نتایج تحلیلی آزمون تی استیودنت مربوط به ویژگی های فردی ۱۳۳
- جدول شماره ۳۳: نتایج توصیفی آزمون تی استیودنت مربوط به عوامل انگیزشی و اعتماد ۱۳۴
- جدول شماره ۳۴: نتایج تحلیلی آزمون تی استیودنت مربوط به عوامل انگیزشی و اعتماد ۱۳۴
- جدول شماره ۳۵: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی موانع و چالشهای به اشتراک گذاری دانش و تجربه ۱۳۵
- نمودار شماره ۲۴: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی موانع و چالشهای به اشتراک گذاری دانش و تجربه ۱۳۵
- جدول شماره ۳۶: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن ۱۳۵

پیشگفتار

گستره علوم روز به روز وسیع تر و پر دامنه تر می گردد. سال های آخر قرن بیستم، دنیای علوم آباستن نوزادانی بود که در پرتو آن، قرن بیست و یکم با فرزندان تازه ای آشنا شد. از جمله تحولات چشمگیر در قلمرو علوم مدیریت، بروز و ظهور پدیده هایی همچون یادگیری سازمانی و مدیریت دانش بود. همانطور که فرانسویس بیکن^۱ می گوید دانش یعنی قدرت^۲. ولی به نظر می رسد که دانش به خودی خود قدرت ندارد؛ بلکه چیزی که به افراد قدرت می دهد، آن قسمتی از دانش آنهاست که با دیگران تسهیم می کنند. اگر دانشی را که در ذهن افراد قرار دارد به طلای درون یک جعبه تشبیه کنیم، ارزش آن دانش زمانی مشخص می شود که آن را تسهیم کنند؛ مانند زمانی که دارنده طلا، جعبه آن را باز می کند و با نشان دادن طلای درونش، ارزش آن را نمایان می سازد. دانش یک منبع مهم برای حفظ میراث ارزشمند سازمان، یادگیری چیزهای جدید، حل مشکلات، ایجاد و راه اندازی موقعیت های جدید برای سازمانها و افراد در زمان حال و آینده است^۳. در سال های اخیر، از دانش به عنوان ابزاری برای کاهش فاصله بین کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته یاد شده است^۴. بنابراین، مدیریت دانش به عنوان یکی از جالب ترین و چالش برانگیز ترین موضوعات مدیریت کسب و کار بوده و دایره کاربرد آن همراه با سایر مباحث عرصه مدیریت، گسترده تر می شود. دانش به عنوان یک کل، می تواند قابلیت تغییر سازمان ها را فراهم کند. سازمان ها باید تلاش کنند تا تجربیات یادگیری خود را جهت خلق یا توسعه دانشی که مدیریت رقابتی بالفعل یا بالقوه ایجاد کند، به کار گیرند. دانش می تواند مزیت رقابتی پایدار برای سازمان ها ایجاد کند، زیرا منابع دانش از منظر درک اجتماعی پیچیده اند و تقلید آن ها بسیار مشکل است.

سازمانها اکنون به اهمیت دانش که منبع حیاتی سازمان است واقف شده اند. بنابراین فرایندهایی برای مدیریت دانش ایجاد کرده اند همان طور که فرایندهایی برای مدیریت اطلاعات ایجاد کرده بودند. مدیریت دانش براساس روشهای مدیریت داده و اطلاعات توسعه یافته است و سطحی بالاتر از پیچیدگی را در بر می گیرد. پویایی و تغییرات سریع محیط تجاری مدیران را متوجه ساخت که اطلاعات منبع ارزشمندی است و بایستی مدیریت شود زیرا اطلاعات می تواند نقش موثری در جهت رسیدن به اهداف سازمانی ایفا کند. در اقتصادهای توسعه یافته، اکثریت نیروی کار در صنایع را کارکنان دانشی تشکیل می دهند؛ یعنی کارکنانی که از قدرت ذهن و مهارتهای خود برای تولید محصولات جدید استفاده می کنند. اقتصاد دانش محور با شعار «کارکنان ارزشمندترین دارایی هستند» معنی واقعی می دهد. سازمانها به کارکنانی نیاز دارند که بتوانند از

¹ - Fransis Bacon

² - Daniels et al.(2011)

³ - Liao et al.(2004)

مجموعه وسیعی از اطلاعات قابل دسترس، استفاده کنند. این کارکنان باید قادر به عملی کردن ایده ها و خلاقیت خود باشند.

مفاهیم تحلیل و برنامه ریزی اطلاعات نتیجه تلاشی است که در زمینه مدیریت دانش آغاز شده است. طرح مدل نوناکا^۱ و تاکوچی^۲ در سال ۱۹۹۵ موجب تحولی نوین در مدیریت دانش گردید. آنها دریافتند که یکی از توانمندی های مدیریت دانش فرآیند تشریک مساعی دانش است هر چند، مطالعات و بررسی های تفصیلی و تکمیلی بعدی غنای بیشتری به موضوع داد، بنابر این این روند همچنان ادامه دارد. امروزه در کشورهای مختلف از جمله ایران، مدیران مشتاق به ایجاد سیستمهای مدیریت دانش در سازمانها با هدف بهره گیری از نتایج مفید آن می باشند.

یکی از اهداف اصلی مدیران در استفاده از مدیریت دانش در سازمانها، بهبود تشریک مساعی دانش و تجربه بین افراد در سازمان و همچنین بین افراد و سازمان، به منظور ایجاد مزیت رقابتی است. همچنین تشریک مساعی دانش و تجربه، یکی از مهمترین و مشترک ترین فرایندها در ساختارهای مختلف معرفی شده برای مدیریت دانش بوده و انگیزش افراد برای تسهیم دانش خود در سازمان ها، یکی از مهمترین اولویت های دست اندرکاران مدیریت دانش در جهان می باشد. تسهیم دانش موثر بین اعضای سازمان منجر به کاهش هزینه ها در تولید دانش، و تضمین انتشار بهترین روشهای کاری در داخل سازمان شده، و سازمان را قادر به حل مسائل و مشکلات خود می نماید. بین ابعاد فردی فرهنگی و فناوری تشریک مساعی دانش و تجربه با مفهوم سرمایه اجتماعی نیز رابطه معنی داری وجود دارد. علاوه بر آنچه گفته شد، تسهیم دانش ارزشی برای افراد و سازمان ندارد، مگر اینکه افرادی که به دانش مفید نیاز دارند، آن را دریافت کرده، پذیرفته، و همچنین آن را به کار گیرند.

به دلیل نبود تجربه غنی و کافی در زمینه مدیریت دانش در بسیاری از سازمان ها، مدیران باید در هنگام ایجاد سیستم های مدیریت دانش و تشریک مساعی دانش و تجربه در سازمان خود، متوجه دامها و مشکلاتی که سر راه آنها وجود دارد باشند. علی رغم اهمیت فزاینده تسهیم دانش برای رقابتی بودن سازمان ها، عدم شناخت مناسب از آن، رسیدن به اهداف مدیریت دانش توسط سازمان ها را که یکی از مهمترین آنها تسهیم دانش است، مشکل می نماید.

^۱ - Nanoka

^۲ - Takeuchi

فصل اول

کلیات تحقیق

۱- مقدمه

در این فصل ابتدا محقق به معرفی موضوع و مسئله ای که این تحقیق در پی ارائه راه حل برای آن است می پردازد. سپس به صورت مختصر به بررسی سازمان مورد مطالعه خواهیم پرداخت. پس از آن مدلی که پژوهش حاضر از آن بهره برده است را معرفی و متغیرهای مستقل و وابسته را به تصویر می کشیم. سپس با استفاده از متغیرها به بیان فرضیه ها خواهیم پرداخت. در دنباله اهداف خود را از اجرای این تحقیق آوردیم و دلایل اهمیت موضوع و کاربردی بودن آن را نیز به تفصیل گفتیم. سپس جامعه آماری و روش نمونه گیری از آن را معرفی نمودیم. در پایان به معرفی واژگان کلیدی تحقیق می پردازیم.

۲- بیان موضوع و مسئله

دانش سرمایه ای است که به کمک آن سایر سرمایه ها قابل بهره برداری بهینه خواهند شد. مدیریت موثر بر سرمایه دانش در سازمان پایدارترین منبع برای توسعه محسوب می شود. همچنین توانایی مدیریت دانش در اقتصاد دانش محور امروز اهمیت حیاتی دارد. خلق و تشریک مساعی دانش به عوامل مهم رقابتی شدن تبدیل شده اند. در آغاز، مدیریت دانش به عنوان فرایند به کارگیری یک رویکرد نظام مند برای کسب، ساختار دهی، مدیریت، و توزیع دانش در سراسر یک سازمان به منظور انجام سریع تر کارها، استفاده مجدد از بهترین روبه ها، و کاهش دوباره کاری تعریف شد. دانش عنصر اصلی و رکن رکن مدیریت دانش است و مساعی مدیران باید معطوف به ایجاد و تولید موضوع بهره وری باشد، دانش تولید ملاک بهره وری است. دانش عنصر و رکن اصلی مدیریت دانش است و مساعی مدیران باید معطوف به ایجاد و تولید دانش باشد. در سالهای اخیر رشد روز افزونی در زمینه توجه به تسهیم دانش توسط محققین و مدیران سازمانها به خصوص در جهت استفاده از بهترین روشهای انجام کار^۱ در جهان و در ایران به چشم می خورد. دلیل این توجه این است که کسب مزیت رقابتی و نیل به بسیاری از موفقیت ها توسط سازمان ها ریشه در به کارگیری دانش حاصل از فرایند مدیریت دانش دارد که فعالیت ها و ابتکارات تسهیم دانش در زمینه یادگیری سازمانی و فردی عنصر اصلی آن بوده اند^۲. معادله این است که هر چه تسهیم دانش مفید در سازمان هدفمند تر انجام شود، یادگیری فردی و سازمانی و نوآوری را تسریع نموده و در توسعه محصولات و ارائه خدمات بهتر متجلی می نماید، که موفقیت بیشتر در بازار هدف و در نهایت نیل به اهداف کلان سازمان را میسر می نماید.

¹ - best practices

² - Alavi et al. (2001)

بر اساس تعریفی دیگر تشریک مساعی دانش فرایندی است که در آن افراد به صورت دو طرفه دانش خود را به اشتراک می گذارند و مشترکا دانش جدیدی را خلق می کنند. افزایش تشریک مساعی دانش تاثیر مثبتی بر عملکرد سازمانی می گذارد^۱.

تشریک مساعی دانش به عنوان یک فعالیت پیچیده ولی ارزش آفرین، بنیاد و پایه بسیاری از استراتژیهای مدیریت دانش سازمانها می باشد، لذا لازم است به همان میزان که این موضوع در موفقیت سازمان برای ایجاد مزیت رقابتی موثر است به شناخت و حذف و یا محدود کردن موانع آن در جهت ایجاد زمینه مناسب تر برای تسهیم دانش اقدام نمود^۲.

در یک اقتصاد دانش - محور، دارایی های ناملموس سازمانها (بخصوص در سازمان های خدماتی) به طرز فزاینده ای به یک عامل تعیین کننده رقابتی تبدیل می شوند. چنین دارایی هایی مانند نشانهای تجاری، شهرت سازمان، مهارت ها و دانش فنی کارکنان، و فرهنگ سازمانی به عنوان جوهره مزیت رقابتی نگریده می شوند^۳.

اگرچه دارایی های ناملموس به مرور زمان ایجاد می شوند و به تملک سازمان در می آیند، ولی مالکیت مستقیم و یا کنترل مستقیمی توسط سازمان ها، بر دانش کارکنان به عنوان منبع اصلی مولد این دارایی ها وجود ندارد. در صورتی که دانش کارکنان توسط سازمان کسب نشود، امکان دارد به دلایل مختلف دانش آنان به سرعت منسوخ شود و یا همزمان با ترک سازمان توسط فرد، از دسترس سازمان خارج شود.

علی رغم آگاهی روز افزون در خصوص فواید تسهیم دانش، هنوز در زمینه دسترسی به دانشی که در ذهن افراد جای دارد و به دانش ضمنی (پنهان) مشهور است و یا به صورت مستند شده و مکتوب در اختیار افراد خاصی قرار دارد (دانش صریح یا آشکار)، محدودیت هایی وجود دارد. این واقعیت یکی از مهمترین دلایلی است که تعداد روز افزونی از سازمان ها، دانش پنهان ذخیره شده به وسیله کارکنان را یک سرمایه سازمانی بسیار ارزشمند می دانند. بزرگترین هدف تشریک مساعی دانش ایجاد توانایی ارتباط و استفاده مجدد از دانش است. همچنین دانش و اطلاعات می توانند به صورت فردی یا داخل یک گروه کوچکتر یا بزرگتر به صورت حافظه سازمانی ذخیره شده و نگهداری شود^۴.

نتیجه مشکلات مدیریتی در دهه های اخیر از سبک های آمرانه به رویکردهای مشارکتی، ظهور اقتصاد جهانی و پدیده جهانی شدن، انفجار اطلاعات و فناوریهای پیشرفته همه از جمله عوامل تاثیر گذار در پیدایش مفهوم مدیریت دانش در نظام های آموزشی و آموزش عالی بوده است^۵. مدیریت دانش در آموزش عالی به عنوان فرایند آزاد سازی قدرت دانش و ابزار بهره گیری از این سرمایه ارزشمند در میان دانشجویان

¹ - van den Hoof et al.(2009)

² - Riege(2005)

^۳ - کشاورزی(۱۳۸۶): ۳

⁴ - Elst et al. (2002)

⁵ - Pelz et al. (2005)

و اعضای هیات علمی مطرح گردیده است^۱. جامعیت کل نگری در ارتباط با مدیریت دانش در آموزش عالی بسیار حائز اهمیت است و تاکید بر جنبه های تئوری و بدون توجه به شیوه های کاربردی و اجرایی با اهمیت بیش از حد نسبت به تامین زیر ساخت های فن آوری فارغ از جایگاه کلیدی انسان تحقیق بهینه مدیریت دانش در دانشگاه را ناممکن می سازد. یکی از وجوه مدیریت دانش، به اشتراک گذاری تجارب سازمانی و دانش ضمنی است که میتواند ارزش افزوده بالاتر را به وجود آورد. بنابراین در سازمانهای ایرانی و به ویژه دانشگاهها به عنوان کانونهای اندیشه ورزی، توجه به این موضوع اهمیت دارد. لازم به ذکر است که تدوین و اجرای آیین نامه ها و دستورالعمل های اداری از سوی بخش ستادی دانشگاه نمی تواند موجب گسترش تشریک دانش و تجربه شود بلکه بخش ستادی دانشگاه قادر است از طریق اتخاذ تدابیر مناسب به منظور گسترش ارتباطات و تعاملات آزاد علمی میان افراد در هر واحد و میان واحدهای سازمان موجبات تسهیل و تسریع فرایند تشریک مساعی دانش و تجربه شوند^۲.

در آن راستا، یکی از ملزومات مدیریت دانش و ایجاد زمینه مناسب برای عملی شدن تشریک مساعی افراد در رابطه با دانش، شناسایی و فراهم آوردن زیرساختهای آن است. پایش و ارزیابی سازمان از نظر مولفه های مدیریت دانش و میزان به اشتراک گذاری دانش و تجربه، پیش نیازی برای برنامه ریزی و پیاده سازی آن در هر سازمان به شمار می رود^۳، به عبارت دیگر بررسی میزان مقبولیت زیرساختهای سخت افزاری مانند میزان دسترسی کارمندان به تکنولوژی روز در رابطه با به اشتراک گذاری دانش و نرم افزاری مانند ویژگیهای فردی و افرادی که به نوعی مایل به به اشتراک گذاری دانش آنان هستند، ساختار سازمانی، فرهنگ غالب در سازمان و نوع و میزان رقابت، شیوه ایجاد انگیزش در کارکنان و غیره، با هدف پیدایش نقاط قوت و ضعف در فرایندهای اجرایی سازمان و بهبود آنها می تواند بسیار سودمند باشد. یکی از مهمترین اولویت های اعلام شده توسط محققین مدیریت دانش، ایجاد انگیزه در افراد برای تسهیم دانش آنان است. بنابراین محقق در اینجا سعی دارد نگاهی نو به مدیریت و تشریک مساعی دانش و آگاهی و تجارب مدیران سازمانی با رویکرد هدایتی و راهبردی گامی تازه بردارد. دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی که یکی از دانشگاههای تابع وزارت بهداشت و آموزش پزشکی می باشد به عنوان جامعه آماری تحقیق به صورت تصادفی جهت انجام پژوهش انتخاب شد.

این دانشگاه در سال ۱۳۷۱ در شورای گسترش دانشگاهها به تصویب رسید. این دانشگاه فعالیت خود را در ابتدا با آموزش دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد و کاردانی در چند رشته محدود آغاز نمود. با تکمیل کادر

^۲ - نعمتی و همکاران (۱۳۸۶): ۱۰.

^۳ - میرغفوری و همکاران (۱۳۸۹): ۸۳.