

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه اصفهان

دانشکده آموزشهای مجازی

گروه کتابداری و اطلاع رسانی

پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع رسانی گرایش اطلاع رسانی

**ارزیابی امکان ایجاد بسترهای اشتراک دانش از دیدگاه متخصصین در شرکت سهامی**

**ذوب آهن اصفهان**

استاد راهنما

دکتر عاصفه عاصمی

استاد مشاور:

دکتر رضا هویدا

پژوهشگر:

نرگس نصرآبادی

آذر ماه ۱۳۹۰

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری های ناشی از تحقیق  
موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه اصفهان و شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده آموزشهای مجازی

گروه کتابداری و اطلاع رسانی

پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته ی علوم کتابداری و اطلاع رسانی

گرایش اطلاع رسانی خانم نرگس نصری تحت عنوان

**ارزیابی امکان ایجاد بسترهای به اشتراک گذاری دانش از دیدگاه متخصصین در**

**شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان**

در تاریخ ..... توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه ..... به تصویب نهایی رسید.

۱- استاد/ استادان راهنمای پایان نامه دکتر عاصفه عاصمی با مرتبه ی علمی استادیار امضا

۲- استاد/ استادان مشاور پایان نامه دکتر رضا هویدا با مرتبه ی علمی استادیار امضا

۳- استاد/ استادان داور داخل گروه دکتر ..... با مرتبه ی علمی ..... امضا

۴- استاد/ استادان داور خارج از گروه دکتر ..... با مرتبه ی علمی ..... امضا

امضای مدیر گروه

## سپاسگذاری

سپاس بی کران پروردگار یکتا را که هستی مان بخشید و به طریق علم و دانش رهنمونمان شد و به همنشینی رهروان علم و دانش مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیمان ساخت.

اکنون که به لطف و یاری خداوند متعال، مراحل نگارش و تدوین پایان نامه به اتمام رسیده است، بر خود لازم می دانم مراتب امتنان و قدردانی خویش را تقدیم سرورانی نمایم که ارانه اثر حاضر مرهون مساعدت های آنان می باشد.

از استاد گرانقدر سرکار خانم دکتر عاصفه عاصمی که زحمت راهنمایی این پایان نامه را برعهده داشتند و با نظرات سازنده خویش باعث غنی شدن هرچه بیشتر پژوهش حاضر گردیدند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

از جناب آقای دکتر رضا هویدا که مشاوره پایان نامه را برعهده داشتند سپاسگزاری می نمایم.

باتشکر از واحد تحقیق و توسعه شرکت سهامی خوب آهن اصفهان و جناب آقای مهندس شفیع و مهندس رفیعی که در مراحل تحقیق با اینجانب همکاری داشته و مرا یاری نمودند صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.

در خاتمه از گروه کتابداری و اطلاع رسانی دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه اصفهان و دانشکده آموزشهای مجازی و همه دوستانی که مرا در این مسیر یاری نمودند کمال تشکر و سپاس را دارم.

## تقدیر و شکر

تقدیم به آستان ولایت و آنان که وصالش رامی جویند.

## تقدیم به پدر و مادر مهربانم

آنان که ناتوان شدند تا من به توانایی برسم...

سیدموشند تا من سفیدرو شوم...

و عاشقانه سوختند تا کرم با بخش وجودم و روشنگر راهم باشند؛

## تقدیم به همسر

که سایه مهربانش سایه ساز زندگیم می باشد، او که اسوه صبر و تحمل بوده و مشکلات مسیر را برایم تسهیل

نمود؛

و

تقدیم به مهربان فرشتگانی که تجربه های یکتا و زیبای زندگیم، مدیون حضور سبز آنهاست خواهی و برادر عزیزم.

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین امکان ایجاد بسترهای اشتراک دانش در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان بر اساس الگوی نوناکو و تاکه اوچی انجام شد. روش پژوهش توصیفی - پیمایشی است و جامعه ی پژوهش از ۴۳۰ نفر از مدیران و سرپرستان شرکت تشکیل شده است، که از این تعداد جامعه ی نمونه از طریق جدول کرجسی مورگان به تعداد ۲۰۵ نفر انتخاب شدند. اطلاعات از طریق یک پرسشنامه محقق ساخته استخراج شد که روایی آن با نظر ۶ نفر از متخصصین این حوزه تأیید و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷ محاسبه شد. از تعداد ۲۰۵ پرسشنامه ی توزیع شده، ۱۴۰ پاسخنامه جمع آوری و به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار آماری SPSS استفاده شد. یافته های پژوهش نشان می دهد، دیدگاه مدیران در ارزیابی امکان ایجاد بسترهای اشتراک دانش در بسترهای مربوط به اجتماعی سازی، برونی سازی و بسترهای ترکیبی با میانگین بیشتر از ۳، مثبت بود و در بررسی امکان ایجاد بسترهای درونی سازی منفی وبامیانگین کمتر از ۳ بدست آمد. از این رو پیشنهاد شد که مدیران، اجتماعات دانش را رهبری و اشتراک دانش را ترغیب نمایند، همچنین سازمانها با ایجاد شرایط امنیت شغلی در جهت فعالیت های اشتراک دانش، بسترهای پیاده سازی آن را فراهم سازند.

کلید واژه ها: اشتراک دانش، مدیریت دانش، شرکت ذوب آهن اصفهان، الگوی نوناکو تاکه اوچی، دانش سازمانی

## فهرست مطالب

| صفحه | عنوان  |
|------|--|
|      | <b>فصل اول: کلیات پژوهش</b>                  |
| ۳    | ۱-۱- شرح و بیان مسأله پژوهشی.....            |
| ۴    | ۲-۱- اهمیت و ارزش تحقیق.....                 |
| ۶    | ۳-۱- کاربرد نتایج تحقیق.....                 |
| ۸    | ۴-۱- اهداف تحقیق.....                        |
| ۸    | ۵-۱- سئوالات تحقیق.....                      |
| ۹    | ۶-۱- تعریف مفهومی و عملیاتی اجزاء مسئله..... |
| ۹    | ۱-۶-۱- اشتراک دانش.....                      |
| ۹    | ۲-۶-۱- دانش سازمانی.....                     |
| ۹    | ۳-۶-۱- الگوی نوناکو تاکه اوچی.....           |
| ۹    | ۴-۶-۱- بسترهای اشتراک دانش.....              |
| ۱۱   | ۷-۱- خلاصه فصل.....                          |
|      | <b>فصل دوم: مباحث نظری</b>                   |
| ۱۳   | ۱-۲- داده.....                               |
| ۱۴   | ۲-۲- اطلاعات.....                            |
| ۱۴   | ۳-۲- دانش.....                               |
| ۱۵   | ۱-۳-۲- دانش گروهی.....                       |
| ۱۶   | ۲-۳-۲- دانش سازمانی.....                     |
| ۱۷   | ۳-۳-۲- دانش عینی (صریح).....                 |



## عنوان

## صفحه

|    |   |
|----|---|
| ۱۸ | ۴-۳-۲- دانش ضمنی                                  |
| ۱۸ | ۴-۲- مدیریت دانش                                  |
| ۲۰ | ۱-۴-۲- اصول مدیریت دانش                           |
| ۲۱ | ۵-۲- فرآیند دانش                                  |
| ۲۲ | ۶-۲- راهبرد رمزگذاری                              |
| ۲۳ | ۷-۲- راهبرد شخصی سازی                             |
| ۲۴ | ۸-۲- نقشه ی دانش                                  |
| ۲۵ | ۱-۸-۲- کاربری نقشه دانش                           |
| ۲۷ | ۹-۲- اشتراک دانش                                  |
| ۲۸ | ۱-۹-۲- اشتراک دانش بر اساس الگوی نوناکو تاکه اوچی |
| ۳۰ | ۲-۹-۲- تاریخچه اشتراک دانش                        |
| ۳۱ | ۳-۹-۲- اهمیت اشتراک دانش در سازمان ها             |
| ۳۲ | ۴-۹-۲- کاربرد اشتراک دانش                         |
| ۳۳ | ۵-۹-۲- بسترهای اشتراک دانش                        |
| ۳۳ | ۱-۵-۹-۲- برون سازی (ذهنی به عینی)                 |
| ۳۴ | ۲-۵-۹-۲- درونی سازی (عینی به ذهنی)                |
| ۳۵ | ۴-۵-۹-۲- اجتماعی سازی (ذهنی به ذهنی)              |
| ۳۶ | ۳-۵-۹-۲- ترکیب (عینی به عینی)                     |
| ۳۷ | ۶-۹-۲- عوامل مؤثر بر اشتراک دانش                  |
| ۳۸ | ۱-۶-۹-۲- کسب دانش                                 |

## عنوان

## صفحه

|   |    |
|---|----|
| ۲-۹-۶-۲- وجهه ی اجتماعی.....                                    | ۴۱ |
| ۲-۹-۶-۳- احساس مسئولیت.....                                     | ۴۱ |
| ۲-۹-۶-۴- جوّسازمانی.....  | ۴۲ |
| ۲-۹-۶-۵- اعتماد سازی.....                                       | ۴۳ |
| ۲-۹-۶-۶- دیدگاه و عمل مدیران.....                               | ۴۴ |
| ۲-۹-۶-۷- اعتماد سازمانی.....                                    | ۴۵ |
| ۲-۹-۶-۸- مشوقها.....  | ۴۵ |
| ۲-۹-۶-۹- زمان.....  | ۴۵ |
| ۲-۹-۷- فناوری اطلاعات بستر اجرایی اشتراک دانش در سازمان ها..... | ۴۵ |
| ۲-۹-۷-۱- استفاده از فناوری در فرایند دانش پنهان به پنهان.....   | ۴۸ |
| ۲-۹-۷-۲- استفاده از فناوری در فرایند دانش پنهان به آشکار.....   | ۴۹ |
| ۲-۹-۷-۳- استفاده از فناوری در فرایند دانش آشکار به آشکار.....   | ۴۹ |
| ۲-۹-۷-۴- استفاده از فناوری در فرایند دانش آشکار به پنهان.....   | ۴۹ |
| ۲-۹-۷-۵- فناوری های پشتیبان اشتراک دانش.....                    | ۴۹ |
| ۲-۱۰- شرکت ذوب آهن اصفهان.....                                  | ۵۰ |
| ۲-۱۰-۱- کتابخانه و شرکت ذوب آهن اصفهان.....                     | ۵۱ |
| ۲-۱۱- پیشینه پژوهش.....   | ۵۳ |
| ۲-۱۱-۱- پیشینه پژوهش داخلی.....                                 | ۵۳ |
| ۲-۱۱-۲- پیشینه پژوهش خارجی.....                                 | ۵۶ |
| ۲-۱۲- خلاصه فصل.....  | ۵۸ |

## فصل سوم: روش شناسی پژوهش

- ۳-۱- روش پژوهش ..... ۶۰
- ۳-۲- جامعه آماری ..... ۶۰
- ۳-۳- برآورد حجم نمونه ..... ۶۰
- ۳-۴- روش و طرح نمونه گیری ..... ۶۱
- ۳-۵- ابزار گردآوری داده‌ها ..... ۶۱
- ۳-۵-۱- روایی پرسشنامه ..... ۶۲
- ۳-۵-۲- پایایی پرسشنامه ..... ۶۲
- ۳-۶- شیوه جمع آوری اطلاعات ..... ۶۳
- ۳-۷- روش تجزیه تحلیل داده‌ها ..... ۶۳
- ۳-۸- خلاصه فصل ..... ۶۴

## فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

- ۴-۱- توصیف ویژگی های جمعیت شناختی گروه نمونه ..... ۶۶
- ۴-۲- پاسخ پرسشهای پژوهش ..... ۷۱
- ۴-۲-۱- پاسخ پرسش اول پژوهش: آیا امکان ایجاد بسترهای برونی سازی در به اشتراک گذاری دانش در شرکت سهامی ذوب آهن در وضعیت مطلوب قرار دارد؟  
.....

۷۱

- ۴-۲-۲- پاسخ پرسش دوم پژوهش: آیا امکان ایجاد بسترهای درونی سازی در به اشتراک گذاری دانش در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان وجود دارد؟ ..... ۷۲
- ۴-۲-۳- پاسخ پرسش سوم پژوهش: آیا امکان ایجاد بسترهای اجتماعی سازی در به اشتراک گذاری دانش در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان وجود دارد؟ ..... ۷۳

- ۴-۲-۴- پاسخ پرسش چهارم پژوهش: آیا امکان ایجاد بسترهای ترکیبی در به اشتراک گذاری دانش در شرکت سهامی ذوب آهن در وضعیت مطلوب قرار دارد؟..... ۷۴
- ۴-۲-۵- پاسخ پرسش پنجم پژوهش: بین بسترهای چهارگانه اشتراک دانش و ویژگی های مدیریتی در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان چه رابطه ای وجود دارد؟..... ۷۵
- ۴-۲-۶- آیا ازدیدگاه متخصصین شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان امکان ایجاد بسترهای اشتراک دانش در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان وجود دارد؟..... ۷۸
- ۴-۳- یافته های جانبی: آیا امکان بکارگیری کتابدار ویژه در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان برای اشتراک منابع درونی و بیرونی وجود دارد؟..... ۷۹
- ۴-۴- خلاصه فصل..... ۸۰

### فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

- ۵-۱- بررسی یافته های پژوهش..... ۸۲
- ۵-۲- محدودیت های پژوهش..... ۸۶
- ۵-۳- پیشنهادات پژوهشی و کاربردی..... ۸۷
- منابع و مآخذ..... ۸۹

## فهرست جدول ها

| عنوان   | صفحه |
|---|------|
| جدول ۱-۴- فراوانی و درصد فراوانی آزمودنی ها بر حسب سن.....  | ۶۶   |
| جدول ۲-۴- فراوانی و درصد فراوانی آزمودنی ها بر حسب سابقه کار.....                                       | ۶۷   |
| جدول ۳-۴- فراوانی و درصد فراوانی آزمودنی ها بر حسب پست اجرایی.....                                      | ۶۸   |
| جدول ۴-۴- فراوانی و درصد فراوانی آزمودنی ها بر حسب تخصص.....  | ۶۹   |
| جدول ۵-۴- فراوانی و درصد فراوانی آزمودنی ها بر حسب محل کار.....   | ۷۰   |
| جدول ۶-۴- نتایج آزمون t تک متغیره مولفه‌ی بسترهای برونی سازی.....                                       | ۷۱   |
| جدول ۶-۴- نتایج آزمون t تک متغیره مولفه‌ی بسترهای درونی سازی.....                                       | ۷۲   |
| جدول ۶-۴- نتایج آزمون t تک متغیره مولفه‌ی بسترهای اجتماعی سازی.....                                     | ۷۳   |
| جدول ۶-۴- نتایج آزمون t تک متغیره مولفه‌ی بسترهای ترکیبی.....   | ۷۴   |
| جدول ۱۰-۴- تفسیر مقیاس اندازه گیری متغیرها.....   | ۷۴   |
| جدول ۱۱-۴- آماره و مقایسه آزمودنی ها بر حسب پست های مختلف کاری با توجه به مؤلفه‌های پژوهش (ANOVA).....  | ۷۵   |
| جدول ۱۲-۴- آماره و مقایسه آزمودنی ها بر حسب محل های مختلف کاری با توجه به مؤلفه‌های پژوهش (ANOVA).....  | ۷۶   |
| جدول ۱۲-۴- آماره و مقایسه آزمودنی ها بر حسب تخصص های مختلف کاری با توجه به مؤلفه‌های پژوهش (ANOVA)..... | ۷۷   |
| جدول ۱۴-۴- نتایج آزمون t تک متغیره مولفه بکارگیری کتابدار ویژه.....                                     | ۷۹   |

## فهرست شکل ها

| صفحه    | عنوان  |
|---------|--|
| ۱۵..... | شکل ۲-۱- چرخه ی دانش.....  |
| ۱۷..... | شکل ۲-۲- روند تعمیق و میزان استفاده از منابع سازمان در بستر زمان.....        |
| ۲۲..... | شکل ۲-۳- نقشه مفهومی استراتژی رمزگذاری و شخصی سازی.....                      |
| ۲۶..... | شکل ۲-۴- فرآیند تبدیل دانش: نقشه ی دانش براساس الگوی نوناکو و تاکه اوچی..... |
| ۲۸..... | شکل ۲-۵- چرخه مارپیچی تبدیل دانش.....  |
| ۲۹..... | شکل ۲-۶- الگوی نوناکو و تاکه اوچی.....                                       |
| ۳۸..... | شکل ۲-۷- عوامل مؤثر بر اشتراک دانش.....                                      |
| ۶۳..... | شکل ۳-۱- ضریب پایایی مؤلفه های پرسشنامه.....                                 |
| ۶۶..... | شکل ۴-۱- نمودار توزیع فراوانی آزمودنی ها برحسب سن.....                       |
| ۶۷..... | شکل ۴-۲- نمودار توزیع فراوانی آزمودنی ها برحسب سابقه کار.....                |
| ۶۸..... | شکل ۴-۳- نمودار توزیع فراوانی آزمودنی ها برحسب پست اجرایی.....               |
| ۶۹..... | شکل ۴-۴- نمودار توزیع فراوانی آزمودنی ها برحسب تخصص.....                     |
| ۷۰..... | شکل ۴-۵- نمودار توزیع فراوانی آزمودنی ها برحسب محل کار.....                  |

## فصل اول

### کلیات پژوهش

#### مقدمه

امروزه «دانش» یکی از بزرگترین مزیت‌های رقابتی سازمانها در عرصه اقتصاد جهانی به شمار می‌آید. در جهان کنونی که تولید کالاها و ارائه خدمات به شدت دانش مدار شده است، دارایی دانش، کلیدی برای کسب برتری رقابتی است. در سالهای اخیر به موجب ظهور مرحله جدیدی از نظام اقتصاد جهانی با عنوان «اقتصاد دانش مدار» دانش سازمانی بتدریج به عنوان منبع اصلی اقتصاد شناخته شده و موفقیت هر سازمان بیش از آنکه به ارزش منابع فیزیکی، سرمایه و دارایی های ملموس و عینی آن وابسته باشد، به سرمایه‌های فکری سازمان بستگی دارد.

کتابداران به طور سنتی وظیفه دارند اطلاعات علمی را، سازماندهی و اشاعه کنند. کتابخانه‌ها و آرشیوها تجربه طولانی در توسعه و مدیریت محتوا و بسیاری از مهارت‌های کاربردی دیگر برای قالب‌های چاپی و دیگر شکل‌های مجموعه‌های رقومی که قابل انتقال به محیط مخازن سازمانی هستند، دارند. کتابخانه‌ها قادرند بر مبنای تجربه و مهارت‌های مربوط به مدیریت مجموعه خود و اتخاذ آنها جهت گزینش محتوای مخزنهای سازمانی، نقش خود را در سازمانهایی که در آنها خدمت می‌کنند، تقویت نمایند. امروزه نقش کتابداران با توجه به همکاری آنها با متخصصان فناوری اطلاعات و استادان دانشگاه رو به گسترش است. آنها تلاش دارند یافته‌های پژوهشی و انتشارات سازمان خویش را مدیریت و اشاعه کنند. کتابخانه‌ها در حال پذیرش نقشی فراتر از نقش نگهداری منابع اطلاعاتی هستند تا بتوانند به طور فعال در تکامل فرایند ارتباط علمی همکاری کنند.

و مؤثر است اشتراک هدفمند دانش در سازمانها به یادگیری سریعتر فردی و سازمانی منجر گشته، خلاقیت را توسعه میدهد و در نهایت به بهبود عملکرد فرد و سازمان میانجامد. بر این اساس است که سازمانها اشتراک دانش را تقویت و کارکنان خود را به این امر تشویق می کنند چون افراد، به طور معمول کاری را انجام میدهند، (سیف الدین، ۱۳۸۵). که به انجام آن گرایش دارند، انتظار می رود افراد زمانی علاقه مند به اشتراک دانش باشند که گرایش مثبتی نسبت به آن پیدا کنند. اشتراک دانش، نیازمند تعهد بادوام، خلاقیت و فرایندهای یادگیری تعاملی است. بنابراین، شناسایی عواملی که بر گرایش افراد نسبت به اشتراک دانش مؤثر است، اهمیت بسیاری دارد و سازمانها باید توجه ویژه ای به آن داشته باشند.

بیشتر محققان و پژوهشگران دریافته اند، اشتراک و انتقال دانش بخصوص در عصر جاری که سازمانها باید به گونه ای مستمر یاد بگیرند و خلاق باشند تا در فضای رقابتی باقی بمانند، بسیار اهمیت دارد. ساندارسان و زنگ<sup>۱</sup> مدعی اند فعالیتهای اشتراک دانش و یادگیری در میان کارکنان یک سازمان موجب تسهیل اجرای فرایند مدیریت دانش در آن سازمان می شود. بدون اشتراک دانش، مدیریت دانش اثربخش نخواهد بود و سازمان به گونه ای تدریجی قدرت رقابتی خود را از دست خواهد داد. دانش سازمانی می تواند به شکل کارآمد و مؤثر از طریق فرایند اشتراک دانش در سطح سازمان توزیع شود. هنگامی که این دانش در دیگر بخشهای سازمان مورد استفاده قرار گیرد، به بهبود و ارتقای عملکرد سازمانی منجر خواهد شد (خاتمیان فر، ۱۳۸۵).

اشتراک دانش بستگی به ویژگیهای شخصیتی افراد دارد. ممکن است مشوقها و مدیریت صحیح تا حدودی اشتراک دانش را در سازمانها تسهیل کند اما حالت ایده آل فقط با وجود افرادی در سازمان که از سهم کردن دیگران در دانسته های خود لذت می برند حاصل میشود. با توجه به اهمیت مبحث اشتراک دانش در سازمانها و توجه به آن به عنوان عنصر اصلی مدیریت دانش، برخی از صاحب نظران الگوهای را برای پیاده سازی و یا ارزیابی اشتراک دانش در سازمانها ارائه داده اند که بسیاری از آنها بر اساس الگوی تبدیل دانش «نوناکا و تاکه اوچی<sup>۲</sup>» است. در این الگو، بنا به نظر برخی افراد صاحب نظر فرایند اشتراک دانش به صورت یک چرخه مداوم و پیوسته به تصویر کشیده شده است. بسیاری از الگوهای اشتراک دانش، بر تعامل میان دانش عینی و ذهنی مبتنی است و مدل «نوناکا و تاکه اوچی» در این خصوص پایه و چارچوب مناسبی را فراهم ساخته است. به طور کلی، این الگو به عنوان رویکردی در توصیف روشهایی که دانش در سازمانها تولید، منتقل و باز تولید می شود، به کار گرفته می شود. (خاتمیان فر، ۱۳۸۵).

این فصل با بیان ضرورت انجام پژوهش و تبیین مسئله هدف از تحقیق آغاز می شود. همچنین به بیان کلیاتی در مورد الگوی استفاده شده (الگوی نوناکو تاکه اوچی) و جامعه ی مورد تحقیق مواردی می پردازیم و با ارائه ی تعاریف مفهومی و عملیاتی از متغیرهای پژوهش سعی در روشن تر شدن ابعاد مختلف تحقیق دارد.

<sup>1</sup> Sundaresan & Zhang

<sup>2</sup> Nonaka & Takeuchi



## ۱-۱- شرح و بیان مسأله پژوهشی

هدف غایی سازمان های تولید کننده، داشتن بازده اقتصادی و افزایش کیفیت محصولات و در نتیجه کسب مزیت رقابتی می باشد. شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان نیز از این امر مستثنی نبوده و در نیل به این هدف درصدد انجام تحقیقات بسیاری با همکاری دانشگاه می باشد. از آنجا که در پژوهش حاضر نیز قصد بر این است که به بهبود کیفیت در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان از طریق شناسایی توانایی سازمان در انتقال و به اشتراک گذاری دانش نهفته سازمان کمک شود.

سهامی فولاد بخش مهم صنعت کشور محسوب می شود و از این نظر سرمایه گذاری در بهبود کارایی این بخش از اهمیت ویژه ای برخوردار است. استقرار صنایع بزرگ و مادر که تأمین کننده ی نیاز بسیاری از صنایع کشور می باشد. همانند فولاد مبارکه، ذوب آهن، پلی اکریل، سیمان سپهان، هسا و استقرار ۳۱ شهرک صنعتی مصوب که صدها واحد را در خود جای داده جایگاه استراتژیک اصفهان در تحقق اهداف صنعتی کشور را تقویت نموده است (پژوهشکده فولاد، ۱۳۸۹).

از دوره ی قاجاریه، ایجاد یک کارخانه ذوب آهن که مادر صنایع محسوب می شود، به عنوان یک آرمان ملی مطرح بود که همواره با موانع متعددی از جمله محدودیت های سیاسی، خارجی و محدودیت های مالی مواجه بود. ذوب آهن در سال ۱۳۵۰ به بهره برداری رسید. با پایان یافتن جنگ و پیروزی افتخار آفرین ملت ایران در صحنه جهاد مقدس و آغاز برنامه ی ۵ ساله اول ضرورت توجه به تغییرات اسلامی در ذوب آهن به عنوان اولین و بزرگترین مجتمع تولید کننده ی فولاد به طور جدی نمایان شد و با حرکت های انجام شده در جهت اصلاح وضع موجود، دستاوردهای قابل توجهی به همراه داشت و در نهایت ایران اسلامی را در جایگاه متعدد کشورهای صاحب تکنولوژی فولاد قرار دارد. (شرکت ذوب آهن، ۱۳۸۹).

چنین به نظر می رسد که عدم وجود نظام اشتراک دانش در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان باعث اتلاف سرمایه های اقتصادی و فکری بسیار می شود و لزوم پرداختن هرچه سریعتر به این مسئله در جهت رسیدن به بهره وری در چنین سازمانهایی نمایان است. با توجه به فرایند تولید و تشکیل دانش، مشخص می شود که دانش ابتدا در ذهن افراد تولید و با به اشتراک گذاری آن می تواند به دانش سازمانی تبدیل شود و دانش سازمانی خود منشأیی برای تولید دانش فردی خواهد بود. بنابراین، سرمایه های سازمانی این شرکت به طور عمده در اذهان افراد نهفته است. این دانش حیاتی و مهم هنگامی در اختیار سازمان قرار می گیرد که کارکنان تمایل به همکاری و اشتراک دانش داشته باشند و علاوه بر آن تمهیدات و سازوکارهای مؤثری نیز توسط سازمان در این رابطه فراهم شده باشد.

با تغییر شغل و پست سازمانی، همچنین بازنشستگی برخی از کارکنان، دانش ارزشمندی که حاصل سالها تجربه کاری بوده به سادگی از بین خواهد رفت و سازمان توانایی بهره گیری از آن را در صورت استفاده نکردن از شیوه های مؤثر اشتراک دانش نخواهد داشت. چنانچه دانش فردی با دیگران به اشتراک گذاشته نشود، تأثیری بر رشد و گسترش دانش موجود در سازمان نخواهد داشت و دانش جدیدی نیز تولید نخواهد شد. بنابراین، شناسایی میزان توجه شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان به عوامل فردی و سازمانی مؤثر بر اشتراک دانش، از اهمیت زیادی برای رشد این مجموعه برخوردار است. مسئله مهم این است که کدام یک از فعالیتهای علمی این سازمان می تواند بستری خاص از اشتراک

دانش تلقی شود و اینکه میزان بهره‌گیری از این بستر چه مقدار است؛ نادانسته‌هایی که این تحقیق درصدد شناسایی آنهاست.

با توجه به آنچه بیان شد این پژوهش برآن است که در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان با تعیین امکان ایجاد بسترهای اشتراک دانش به رفع مشکلات ناشی از عدم برون‌سازی دانش و همچنین عدم استفاده از بستر اجتماعی سازی درونی سازی و به اشتراک گذاری دانش پردازد، تا بدین وسیله بتوان دانش ذهنی را که بین افراد سازمان موجود می باشد به دانش عینی تبدیل کرد و از مشکلاتی که در حال حاضر به هنگام تغییر شغل یا پست سازمانی کارکنان و یا بازنشستگی آنها به وجود می آید پیشگیری شود و دانش سازمانی به سرمایه ای جهت افزایش قدرت اقتصادی این شرکت گردد. به عبارت دیگر با توجه به این که دانش علت اصلی کامیابی و پایداری سازمان های موفق در عرصه های مختلف اقتصادی، از طریق انجام این پژوهش و با این نگرش که اشتراک دانش توان عمده ای برتوان پایایی سازمان ها به ویژه این قطب صنعت کشور دارد، می توان به گام های بعدی در جهت پیاده سازی اشتراک دانش در شرکت دست یافت.

## ۱-۲- اهمیت و ارزش تحقیق

با پذیرفته شدن دانش به عنوان یک منبع راهبردی برای سازمان ها و اهمیت آن در میزان توانایی و پایداری سازمان در فضای رقابتی، نیاز مبرمی به ایجاد روشهای تولید، اشتراک و به کارگیری دانش در سازمان ها به وجود آمده است. دانش سازمانی به تدریج به عنوان منبع اصلی اقتصاد شناخته شده و موفقیت هر سازمان بیش از آنکه وابسته به ارزش منابع مادی، سرمایه و دارایی های ملموس و عینی آن باشد، منوط به سرمایه های فکری سازمان است (خاتمیان فر، ۱۳۸۵) و شرکت ذوب آهن نیز که یک سازمان اقتصادی می باشد و دارای منابع عظیم فکری است نیازمند سیستم سازمان یافته ای برای استفاده از این سرمایه های فکری است. از آنجا که تاکنون پژوهشی درجهت به کارگیری اشتراک دانش در زمینه صنعت انجام نشده این پژوهش دارای اهمیت می باشد و نیاز شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان برای انجام آن مبین این امر است. شناسایی بسترهای لازم برای بکارگیری اشتراک دانش ضروری می باشد با انجام این پژوهش سهامی ذوب آهن اصفهان قادر خواهد بود عوامل لازم برای پیاده سازی اشتراک دانش را شناسایی و درجهت پیاده سازی آن اقدام نماید.

از دیگر دلایل مهم جهت پرداختن به شناسایی بسترهای به اشتراک گذاری دانش در سازمان های دانشی و از آن جمله شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان می توان به موارد زیر اشاره نمود:

- دانش و تجربه کارکنان سرمایه فکری هر سازمان است و باید ارزش گذاری شده و به اشتراک گذاشته شود؛
- بدون اشتراک دانش، مدیریت دانش اثربخش نخواهد بود و سازمان به گونه ای تدریجی قدرت رقابتی خود را از دست خواهد داد؛

- (ساندارسان<sup>۳</sup> و زنگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴) مدعی اند که فعالیتهای اشتراک دانش و یادگیری در میان کارکنان یک سازمان موجب تسهیل اجرای فرایند مدیریت دانش در آن سازمان می شود؛
- اشتراک دانش به عنوان یکی از مؤلفه های مدیریت دانش شامل توزیع و انتشار دانش در مکانهایی است که مورد نیاز و قابل استفاده باشد. از این طریق، دانش مناسب در زمانی مناسب در اختیار افراد مناسب قرار می گیرد (هندریک<sup>۵</sup> و ژو<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵)؛
- اشتراک دانش با دانش نهفته (ضمنی) در سازمان در ارتباط است که عینی ساختن این نوع از دانش عملکرد مهمی برای سازمان محسوب می گردد.

در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان امکان طبقه بندی دانش سازمانی که همان سرمایه های فکری را تشکیل می دهند به صورت برنامه ریزی شده و مدون وجود ندارد. این امر مستلزم داشتن برنامه هایی در جهت شناسایی دانش موجود در شرکت و ایجاد برنامه های سازماندهی دانش می باشد.

- با ایجاد بسترهای اشتراک دانش، طی فرآیندهای تعاملی تسهیم دانش می توان دانش فردی را کم کم به دانش سازمانی مفید تبدیل کرد و ظرفیت جذب دانش بیرونی را فراهم ساخت.
- در نتیجه فرآیند اشتراک دانش می توان توانایی شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان را در تولید، یادگیری و استفاده از دانش جدید افزایش داد.
- از طریق فرآیند اشتراک دانش بصورت بالقوه می توان فرصت های جدید برای یادگیری و فرصتی برای تمرین و به اجرا گذاشتن تجربه ها، مهارت ها و توانایی های موجود در بین کارکنان شرکت را فراهم آورد.
- فرآیند اشتراک دانش به مدیران شرکت کمک می نماید که از دارایی های فکری موجود در سازمان استفاده کنند و به آن پی ببرند و از میزان انتشار و گسترش دانش کسب شده در سطح سازمان آگاه شوند.

### ۱-۳- کاربرد نتایج تحقیق

- با استفاده از راهبرد اشتراک دانش؛ ارتباط میان کارکنان دارای دانش تسهیل گشته، گروه های هم عمل ایجاد می شوند، دسترسی به تجارب گذشته فراهم و کتابخانه توانایی لازم در جهت بکارگیری و بهره برداری از دانش عینی و ذهنی کارمندان برای تحقق اهداف خویش را کسب خواهد کرد (خاتمیان فر، ۱۳۸۵)؛
- اشتراک دانش در میان کارکنان سازمان می تواند منجر به بهبود یادگیری سازمانی در محیط علمی سازمان شود؛
- در نتیجه بکارگیری اشتراک دانش رشد فردی و در پی آن توسعه فعالیتهای علمی سازمان حاصل خواهد شد؛

<sup>3</sup> Sundaresan

<sup>4</sup> Zhang

<sup>5</sup> Handzik

<sup>6</sup> Zhou

- اشتراک دانش دوباره کارها را کاهش داده و یا حذف می کند و مبنایی برای حل مشکلات و تصمیم گیری ها در سازمان را فراهم می کند؛
- اشتراک دانش در سازمان منجر به تولید دانش جدید می شود (چاو<sup>7</sup>) و در نهایت بهبود و اثربخشی عملکرد سازمانی را در پی خواهد داشت (به نقل از خاتمیان فر، ۱۳۸۵). این مسئله در صنعت از اهمیت بسیار برخوردار می باشد زیرا تولید دانش ایجاد فرصت های جدید در جهت بهره وری در اقتصاد سازمان را به همراه خواهد داشت؛
- اشتراک دانش در سازمان باعث ایجاد ارتباط بین سطوح مختلف دانش در بین کاربران آن<sup>8</sup> می شود (هندریکز<sup>9</sup>، ۱۹۹۹)؛
- اشتراک دانش دانش ضمنی موجود و دارای ارزش نهفته را ارزش می بخشد و به سرمایه های فکری و ثروت تبدیل می کند.

در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان نتایج بیان شده می تواند کاملاً ملموس به نظر برسد و نتایج زیر را به همراه

داشته باشد:

- در این پژوهش، اشتراک دانش فرایندی است که از آن طریق امکان دسترسی کارکنان به دانش، بکارگیری و بهره برداری از دانش عینی و ذهنی کارکنان و تبدیل دانش فردی و دانش گروهی به دانش سازمانی فراهم شده باشد که در نتیجه دانش فردی کم کم به دانش سازمانی تبدیل شده و ظرفیت جذب افزایش می یابد؛
- مدیران و سرپرستان شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان به عنوان یکی از منابع دانش سازمانی می توانند بسترهای اشتراک دانش را شناسایی و در جهت تسهیم دانش موجود در سازمان اقدامات لازم را به عمل آورند.
- با شناسایی بسترهای اشتراک دانش در سطح برون سازی این امکان به وجود خواهد آمد که امکان جذب دانش موجود در نزد متخصصین در بیرون از سازمان در جهت ارتقای سطح دانش سازمانی و در نتیجه بهبود عملکرد شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان ایجاد گردد.
- نتایج این پژوهش معرف نقاط ضعف و قوت در زمینه ی اشتراک دانش در شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان می باشد و استفاده از آنها به رفع نقایص موجود کمک می نماید.
- از آنجا که پژوهش حاضر به بررسی دیدگاه متخصصین در زمینه ی به اشتراک گذاری دانش می پردازد این امکان فراهم می شود که نظرات مورد تحلیل قرار گرفته و در جهت ایجاد بسترهای قانونگذاری در زمینه مسائل مربوط به اشتراک دانش اقدامات لازم صورت پذیرد.

<sup>7</sup> Chua

<sup>8</sup> Knowledge Workers

<sup>9</sup> Hendriks