



دانشگاه پیام نور تهران
دانشکده ادبیات و علوم انسانی
مرکز تحصیلات تکمیلی

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته علوم تربیتی گرایش مدیریت آموزشی

عنوان

ارزیابی عوامل سازمانی تسهیم دانش در ادارات آموزش و پرورش مناطق شهر تهران

استاد راهنما

جناب آقای دکتر محمود اکرامی

استاد مشاور

جناب آقای دکتر مهران فرج الهی

نگارش : سیمین مولایی

شهریورماه ۱۳۹۰



تقدیر و تشکر

دانش را با نوشتن ماندگار کنید .

(پیامبر اکرم (ص) ، نهج الفصاحه ، ص ۲۵۱)

بدون شک هراتر و مجموعه ای در حوزه پژوهش ، علاوه بر لطف پروردگار بی همتا، مرهون تحمل، بردباری و زحمات اساتید بزرگوار و تلاش ، کوشش ، مساعدت و همکاری خانواده و افراد زیادی است که شاید نتوان از تمامی آنها به نام قدردانی کرد اما بر خود واجب می دانم از کسانی که به نوعی در به انجام رسیدن این مجموعه سهمی داشتند قدردانی نمایم . لذا از استاد راهنمای محترم و بزرگوار جناب آقای دکتر محمود اکرامی که به بنده اعتماد نموده ، مرا به شاگردی پذیرفته و بهترین اوقات خویش را در راستای ارتقای علمی بنده صرف نمودند تشکر ویژه دارم . از استاد مشاور عزیز و محترم جناب آقای دکتر مهران فرج اللهی ، بیشترین اطلاعات و راهنمایی ها را در اختیارم قرار دادند بی نهایت سپاسگزارم . در پایان ، بر خود واجب می دانم از داوران محترم و ارزشمند که با درایت و حوصله ، این مجموعه را مطالعه و جهت غنی بخشیدن به آن راهکارهای ارزنده ارائه خواهند فرمود ، تشکر ویژه داشته باشم .

تقدیم به

پدر و مادر مهربانم، فرزندان عزیزم

و

**همسر فداکارم که در انجام این پژوهش از هیچ کوششی دریغ
نکردند**

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی عوامل سازمانی تسهیم دانش در ادارات آموزش و پرورش شهر تهران، از طریق تعیین میزان تعهد مدیریت در کارکنان، تعیین وجود تکنولوژی مناسب در کارکنان، تعیین فضای تعامل اجتماعی میان کارکنان، تعیین اطمینان بین پرسنلی کارکنان، تعیین ساختار پاداش میان کارکنان و تعیین تفاوت های موقعیتی میان کارکنان انجام گردید. روش پژوهش از نظر راهبرد اصلی: کمی، از نظر هدف: کاربردی، از نظر راهکار اجرایی: میدانی و کتابخانه ای. جامعه آماری مورد مطالعه ۶۰۰ نفر از کارکنان رسمی و تمام وقت شاغل در ادارات آموزش و پرورش مناطق ۱۹ گانه شهر تهران که در مناطق دو، سه، چهار، پنج، هشت، دوازده، سیزده، شانزده، ونوزده اجرا شد. حجم نمونه ۱۲۵ نفر از طریق جدول مورگان به گونه ای تصادفی خوشه ای انتخاب و با روش نمونه برداری به صورت مرحله ای انتخاب، سپس در داخل ادارات مناطق به روی افراد گروه نمونه مورد مطالعه اجرا گردید. در این پژوهش ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته ای، که شامل دویبخش پرسش است، به طور کلی ۳۱ سوال، شامل ۷ پاره تست است که به ترتیب تعهد مدیریت، وجود تکنولوژی مناسب، فضای تعامل اجتماعی، اطمینان بین پرسنلی، ساختار پاداش، تفاوت های موقعیتی، ادراک تسهیم دانش را می سنجد، روایی پرسشنامه با استفاده از ضرایب ماتریس همبستگی متغیرهای تسهیم دانش و اعتبار آن با محاسبه آلفای کرانباخ محاسبه و تایید شد، برای پاسخ به پرسش اول از مدل t تک نمونه ای استفاده شد و نتایج حاصله حاکی از آن است که متغیرهای وجود تکنولوژی مناسب تسهیم دانش و ساختار پاداش گروهی در حد پایین هستند و متغیرهای تعهد مدیریت، تفاوت های موقعیتی تسهیم دانش در حد متوسط و ادراک تسهیم دانش و اعتماد بین کارکنان و فضای تعامل اجتماعی در حد بالا مشخص شده است برای پاسخ به پرسش دوم از مدل رتبه ای فریدمن، مشخص شد که اعتماد بین کارکنان بالاترین رتبه و ساختار پاداش گروهی در پایین ترین رتبه قرار دارد و بقیه متغیرها در رتبه دوم تا ششم قرار دارند و برای پاسخ به پرسش سوم از مدل همخوانی مجذور کای استفاده شده است، که غیر از رابطه ویژگی های فردی، متغیرهای وجود تکنولوژی مناسب تسهیم دانش، فضای تعامل اجتماعی، اعتماد بین کارکنان و ساختار پاداش گروهی با منطقه آموزشی رابطه دارد و فضای تعامل اجتماعی با سن رابطه دارد و دیگر ویژگی های فردی با هیچ یک از عوامل سازمانی تسهیم دانش دیگر رابطه معنا دار ندارد.

کلمات کلیدی: ارزیابی، عوامل سازمانی، تسهیم دانش، تعهد مدیریت، تکنولوژی مناسب، فضای تعامل اجتماعی، ساختار پاداش.

فصل اول (کلیات پژوهش)

۲	مقدمه
۲	بیان مسئله
۳	اهمیت و ضرورت انجام پژوهش
۶	اهداف پژوهش
۶	هدف کلی
۶	اهداف جزئی
۶	پرسش های پژوهش
۷	تعاریف مفهومی
۸	تعاریف عملیاتی

فصل دوم (بررسی پیشینه پژوهش)

۱۱	مقدمه
۱۲	مدیریت دانش
۱۳	تعریف مدیریت دانش
۱۵	تاریخچه و علل پیدایش مدیریت دانش
۱۶	جنبه های اصلی مدیریت
۱۶	تعریف سازمان آموزشی
۱۷	مدیران آموزشی و مدیریت دانش
۱۹	نگرش سیستمی به مدیریت دانش
۱۹	راه کارهای پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان های آموزشی
۲۴	مشکلات نبود مدیریت دانش
۲۴	سلسله مراتب دانش
۲۵	بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و سیستم ارزیابی عملکرد
۳۰	مدل ادراکی سازمان یادگیرنده و مدیریت دانش
۳۱	فرایند مدیریت دانش
۳۲	ضرورت و اهمیت مدیریت دانش در سازمان ها
۳۳	موانع استقرار مدیریت دانش در سازمان ها
۳۴	پیشنهاد هایی در زمینه استقرار مدیریت دانش
۳۴	رؤی شناسی دانش
۳۷	پایگاه دانش
۳۹	سیر تطور مدیریت دانش
۴۱	مکاتب مدیریت دانش
۴۱	مکتب اقتصادی
۴۱	مکتب سازمانی

۴۲ مکتب استراتژیک
۴۴ ارزیابی رویه مدیریت دانش
۴۴ مدل رائو
۴۴ مدل کی . ام . ای . تی
۴۴ مدل ا. ای . سی . دی
۴۵ چرخه های مدیریت دانش
۴۶ چرخه مدیریت دانش ویگ
۴۷ چرخه مدیریت دانش مه یروزاگ
۴۸ چرخه مدیریت دانش مک الوری
۴۸ چرخه مدیریت دانش بیوکوتیز و ویلیامز
۴۹ چرخه حیات دانش بیرکن شاووشبهان
۵۰ چرخه مدیریت دانش یکپارچه دالکر
۵۲ مدل های مدیریت دانش
۵۲ مدل ایجاد و کاربرد دانش ویگ
۵۴ مدل دانش شناسی سازمان وان کروگ وروس
۵۵ مدل مارپیچ دانش نوناکا و تاکچی
۵۸ مدل مدیریت دانش چوو
۵۹ مدل مدیریت دانش بویسوت
۶۰ مدل هلاندونوناکا
۶۰ مدل سرمایه فکری اسکاندیا
۶۱ مدل های اجتماعی محور
۶۲ فناوری های مدیریت دانش
۶۲ طبقه بندی دانش
۶۲ گروه افزار
۶۳ گروه های تسهیم تجربه برخط آن لاین
۶۵ تحلیل و طراحی شبکه اجتماعی
۶۵ یادگیری الکترونیک
۶۶ داستان گویی و حکایات
۶۶ ترکیب ابزارها و فناوری های مدیریت دانش
۶۷ رویکردهای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در نظام آموزش و پرورش
۶۸ الزامات کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش و پرورش
۷۱ استراتژی دانش
۷۲ مدیریت منابع انسانی و استراتژی دانش
۷۳ استراتژی های دانش
۷۳ خلق کنندگان دانش

۷۳ بهره برداران دانش
۷۴ یادگیرندگان دو وجهی
۷۴ حافظان وضع موجود
۷۴ یادگیری از منابع درونی درمقابل منابع بیرونی
۷۶ ساختار مناسب سازمان های دانش محور
۷۹ ابعاد محتوایی سازمان های دانش محور
۷۹ فرهنگ سازمانی
۸۰ تقویت قابلیت های فردی بدون ایجاد همسویی در گروه
۸۰ فرهنگ تسهیم دانش
۸۳ تاثیر فرهنگ بر رفتار مدیریت دانش در سازمان
۸۴ اشتباه های مهلک در مدیریت دانش
۸۵ محیط کاری مناسب برای تسهیم دانش
۸۸ تغییر فرهنگ
۸۹ بهبود فرهنگ تسهیم دانش
۹۳ مدیرعالی دانش
۹۳ وظایف مدیرعالی دانش
۹۵ الگوی مدیر عالی دانش
۹۶ صفات مشخصه مدیرعالی دانش
۹۶ تجارب موفق مدیریت دانش
۹۷ تجربه مدیریت دانش هیولت - پکارد (اچ - پی)
۹۹ تجربه مدیریت دانش ایزی جت
۱۰۰ تجربه مدیریت دانش دایملر کرایسلر
۱۰۱ تجربه مدیریت دانش رولز - وریس پی = ال .سی
۱۰۶ پیشینه پژوهش های انجام شده

فصل سوم (روش پژوهش)

۱۱۴ نوع مطالعه
۱۱۵ جامعه آماری و نمونه مورد مطالعه
۱۱۵ روش نمونه برداری
۱۱۵ ابزار پژوهش و روش گردآوری داده ها
۱۱۶ روایی ابزار سنجش
۱۱۶ مساله رواسازی ابزار پژوهش
۱۱۷ اعتبار ابزار سنجش

فصل چهارم (یافته های پژوهش)

۱۲۲ معرفی داده ها
۱۲۴ توصیف آزمودنی ها

۱۲۷ توصیف داده ها

۱۳۱ تحلیل داده ها

فصل پنجم (بحث و نتیجه گیری پژوهش)

۱۴۰ محدودیت های پژوهش

۱۴۰ پیشنهاد به سایر پژوهشگران

۱۴۱ پیشنهادهای کاربردی

منابع

۱۴۴ فارسی

۱۴۶ انگلیسی

فهرست جدول ها

۱۱ گاه شمار مدیریت دانش
۱۵ چالش های مدیریت گذشته ، حال و آینده
۲۲ نخستین حرکت ها و وقایع مهم در رابطه با مدیریت دانش
۲۵ سلسله مراتب دانش
۲۶ نگرش سیستمی به مدیریت
۳۵ مقایسه ویژگی های دانش پنهان و آشکار
۴۰ خلاصه سیر زمانی تکامل مدیریت دانش (دالکر)
۴۱ مراحل توسعه مدیریت دانش (دالکر)
۴۵ چارچوب مدیریت دانش : ممیزی هشت C
۴۶ گام های اصلی چرخه مدیریت دانش (ویگ)
۴۶ خلاصه فعالیت های کلیدی چرخه مدیریت دانش (ویگ)
۴۷ دیدگاه چرخه مدیریت دانش (مهیر وزاگ)
۴۸ فرایندهای اصلی در چرخه مدیریت دانش (مک الواری)
۴۹ چرخه مدیریت دانش (بیوکوتیز و ویلیام)
۴۹ نمودار چرخه حیات دانش (بیرکین شاوو شیهان)
۵۰ مقایسه شش چرخه مدیریت دانش (دالکر ، بیرگم شاو و شیهان)
۵۱ چرخه مدیریت دانش یکپارچه (دالکر)
۵۳ مدل مدیریت دانش ویگ - سطوح درونی سازی (ویگ)
۵۳ ماتریس مدیریت دانش (ویگ)
۵۴ سلسله مراتب اشکال دانش (ویگ)
۵۵ مدل مدیریت دانش نوناکا و تاکاچی
۵۸ مدل مدیریت دانش چوو
۵۹ مدل مدیریت دانش بویسوت (۱۹۹۸)
۶۰ مدل مدیریت دانش بویسوت (۱۹۸۷)
۶۰ مدل دانشی هدلاند و نوناکا
۶۱ مدل سرمایه فکری اسکانديا (ادوینسون)
۶۱ مدل اصلاح نشده دمارست
۶۴ جدول اهداف و نیازمندی های پورتال دانش سازمانی
۶۶ طبقه بندی ابزارهای فناوری اطلاعات بر مبنای زمان و مکان همکاری افراد
۶۷ ابزارهای فناوری اطلاعات برای فرایندهای مدیریت دانش (رائو)
۷۳ اثرات تعدیلی رویه های مدیریت منابع انسانی بر رابطه بین استراتژی های دانش و عملکرد
۷۳ انواع استراتژی های دانش یک شرکت

۷۵ همسویی استراتژی های محوری دانش با رویه های مدیریت منابع انسانی (بیرلی ودالی)
۸۶ جدول تسهیم دانش آشکار (گروبردوکسبری)
۹۴ مدل مدیرعالی دانش (ارل واسکات)
۹۷ چارچوب مدیریت دانش اچ . پی
۹۸ عناصر سازنده مدیریت دانش در اچ .پی
۹۸ اجزای پروژه مدیریت دانش در شرکت اچ . پی
۹۹ چشم انداز مدیریت دانش در ایزی جت
۱۰۱ عناصر کلیدی چارچوب مدیریت دانش دایسلر کرایسلر
۱۱۷ ماتریس همبستگی عوامل سازمانی تسهیم دانش
۱۱۹ برآورد اعتبار متغیرهای ۷ گانه عوامل سازمانی تسهیم دانش
۱۲۲ جدول متغیرهای ۷ گانه عوامل سازمانی تسهیم دانش با ویژگی های فردی مدیران
۱۲۴ توصیف آزمودنی بر حسب جنسیت
۱۲۴ توصیف آزمودنی بر حسب تحصیلات
۱۲۵ توصیف آزمودنی بر حسب پست سازمانی
۱۲۵ توصیف آزمودنی بر حسب منطقه
۱۲۵ جدول مشخصه های مرکزی و پراکندگی متغیرهای سن و تجربه خدمتی
۱۲۶ توزیع فراوانی ونمودار سن کارکنان
۱۲۶ توزیع فراوانی و نمودار تجربه خدمتی
۱۲۷ جدول مشخصه های مرکزی وپراکندگی متغیرهای ۷ گانه
۱۲۸ توزیع فراوانی متغیر تعهد مدیریت تسهیم دانش
۱۲۸ توزیع فراوانی وجود تکنولوژی مناسب
۱۲۹ توزیع فراوانی فضای تعامل اجتماعی
۱۲۹ توزیع فراوانی متغیر اعتماد بین کارکنان
۱۳۰ توزیع فراوانی متغیر ساختار پاداش گروهی
۱۳۰ توزیع فراوانی تفاوت های موقعیتی
۱۳۱ توزیع فراوانی متغیر ادارک تسهیم دانش
۱۳۲ نتایج حاصل از اجرای مدل T تک نمونه ای
۱۳۳ رتبه بندی متغیرهای ۷ گانه عوامل سازمانی تسهیم دانش در جامعه
۱۳۴ نتایج حاصل از اجرای مدل همخوانی مجذور کای برای تعیین رابطه عوامل سازمانی

فصل یکم

کلیات پژوهش

مقدمه

امروزه محیط سازمان ها به لحاظ تحولات علمی و فن آوری روزبه روز بی ثبات تر و پیچیده تر می شوند و حیات سازمان را تهدید می کند در چنین شرایطی سازمان هایی موفق و کامیاب هستند که ضمن کسب دانش و آگاهی وسیع از عوامل محیطی ، حفظ بقاء و حیات خود ، در زمینه رشد و پویایی و افزایش عملکرد سازمان را بهبود و ارتقاء بخشند . عصر کنونی دوره تحولات شتابنده و غیرقابل پیش بینی است . وضعیت مدیریت در جامعه ما بیانگر عدم توازن میان پیچیدگی های روز افزون سازمان ها و عدم توانایی های این سازمان ها در پیش بینی و مقابله با این تحولات پیچیدگی هاست . سازمان ها برای مقابله با تهدیدات محیطی و استفاده از فرصت های احتمالی ناچارند ظرفیت ها و توانمندی های درونی خود را بشناسند ، نقاط ضعف را ترمیم نموده و به تقویت نقاط قوت بپردازند . مسایل و مشکلات مدیریتی آن چنان پیچیده و درهم تنیده است که تشخیص مشکل به آسانی میسر نیست و ماهیت انسانی سازمان ها و پیچیده بودن رفتارهای کارکنان این پیچیدگی را مضاعف نموده است . با چنین اوصافی سازمان ها نایستی در انتظار موج باشند ، بلکه باید خود منبع موج و تحول گردند و در جهت بهبودی خود بکوشند تا بتوانند پاسخگوی نیازهای جدید تمدن امروزی باشند .

بیان مسئله

به گفته رایج^۱ (۲۰۰۵)، تسهیم دانش به عنوان یک فعالیت پیچیده ولی ارزش آفرین ، بنیاد و پایه بسیاری از استراتژی های مدیریت سازمان هاست ، لذا لازم است به همان میزانی که این موضوع در موفقیت سازمان برای ایجاد مزیت رقابتی موثر است به ارزیابی عوامل سازمانی تسهیم دانش اقدام نمود.

درسالهای اخیررشدروز افزونی در زمینه توجه به تسهیم دانش توسط محققین ومدیران سازمان ها بخصوص درجهت استفاده از بهترین روش های انجام کار^۲ درجهان 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 فرآیند مدیریت دانش داردکه فعالیت ها و ابتکارات تسهیم دانش در زمینه یادگیری سازمانی و فردی عنصر اصلی آن بوده اند (علوی ولهدنر، ۲۰۰۱).^۳

^۱ -Raeig

^۲ - Best practices

^۳ -Alavi and Leidner

معادله این یادگیری این است که ، هرچه تسهیم دانش مفید در سازمان هدف مندتر 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 سازمان هدف و در نهایت نیل به اهداف کلان سازمان را میسر می نماید. 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. بعد از فهمیدن مزایای تسهیم دانش ، مسئله مهم بعدی چگونگی ایجاد یک فرهنگ تسهیم دانش در سازمان است ، فرهنگی که بوسیله مدیریت ، کارکنان ، سیستم ها و فرآیندها و فناوری سازمان حمایت شود تا سودآوری و قابلیت رقابتی سازمان را بهبود بخشد .

از آنجاکه در آموزش و پرورش ایران ، مدارس از سوی سازمان های آموزش و پرورش برنامه ریزی و اداره می شوند ، لذا برای بررسی عوامل سازمانی تسهیم دانش باید به این ویژگی ها در حوزه ستادی آموزش و پرورش پرداخت تا با تعیین میزان و جایگاه هر یک از اصول و ویژگی های تسهیم دانش بتوان در مورد توسعه منابع انسانی در آموزش و پرورش اندیشه نمود و نظام آموزشی را به نظامی پویاتر که قادر است در برابر تغییرات محیط و توسعه علوم ، دارای کارکردی مناسب و فعال باشد ، هدایت کرد ، نظامی که قادر باشد دانش آموزانی که برای نسل آینده پرورش دهد تا بتوانند بر مشکلات غلبه کنند و روزه روز شاهد رشد و شکوفایی همه جانبه نظام آموزشی بود . مطالعه حاضر سعی در ارزیابی عوامل سازمانی تسهیم دانش در کارکنان ادارات آموزش و پرورش مناطق ۱۹ گانه دارد . مسئله اصلی در پژوهش حاضر پاسخی به این سوالات است . اول، هر یک از متغیر های عوامل سازمانی تسهیم دانش (تعهد مدیریت ، وجود تکنولوژی مناسب ، فضای تعامل اجتماعی ، اطمینان بین پرسنلی ، ساختار پاداش ، تفاوت های موقعیتی ، ادراک تسهیم دانش) در جامعه مورد مطالعه تا چه میزان است ؟ دوم ، رتبه بندی متغیر های عوامل سازمانی تسهیم دانش در جامعه مورد مطالعه کدام است ؟ سوم ، آیا متغیر های عوامل سازمانی تسهیم دانش با ویژگی های فردی و سازمانی رابطه دارد ؟

آنچه در این پژوهش مد نظر است ارزیابی عوامل سازمانی تسهیم دانش در ادارات آموزش و پرورش شهر تهران از نظر هر یک از مفاهیم فوق است این پژوهش به دنبال آن است تا ۷ آیتم را در سازمان بررسی نماید : تسهیم دانش ، تعهد مدیریت ، وجود تکنولوژی مناسب ، فضای تعامل اجتماعی ، اطمینان بین پرسنلی ، ساختار پاداش ، تفاوت های موقعیتی و ادراک تسهیم دانش .

اهمیت و ضرورت انجام پژوهش

امروزه مدیریت دانش، مهارت و تجربیات منابع انسانی را می‌توان اصلی‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌های پیشرو دانست. مدیریت دانش راهبردی است که دارایی‌های فکری سازمان را برای رسیدن به بهره‌وری بیشتر مدیریت و هدایت می‌کند.

تسهیم دانش^۱ بخش بزرگی از تصویر مدیریت دانش^۲ است و یکی از اصلی‌ترین توانمندسازهای مدیریت دانش محسوب می‌شود. نقش تسهیم دانش در مدیریت دانش آن قدر مهم است که بعضی از اندیشمندان معتقدند که وجود مدیریت دانش برای پشتیبانی از تسهیم دانش است و مدیریت دانش را مترادف با برانگیختن افراد به تسهیم دانش خود با دیگران دانسته‌اند. تسهیم دانش را می‌توان فعالیتی نظام‌مند به منظور انتقال و مبادله‌ی دانش و تجربه میان اعضای یک گروه یا سازمان تعریف نمود. بزرگ‌ترین چالش مدیران در کشور توسعه یافته، افزایش بهره‌وری کارکنان دانشی است. این چالش دستورکار مدیریت در دهه‌های آینده و تعیین‌کننده‌ی نهایی عملکرد رقابتی سازمان‌هاست (دراکر، ۱۹۹۱)^۳. دیدگاه‌های نو سیاست‌گذاری‌های مشارکتی بر مبنای اطلاعات و دانش و فناوری روز می‌تواند به درک مشترک مسائل و معنی‌سازی میان افراد ذی‌ربط، و ذی‌نفع بینجامد (مشایخ، ۱۳۸۸).

تسهیم دانش باعث ایجاد تعاملاتی گسترده در سازمان می‌شود تا دانش و تجربه به صورتی طبیعی، موثر و مستمر در سراسر سازمان جریان یابد و به اشتراک گذاشته شود. تحقیقات انجام شده حاکی از آن است که وجود کارکنان که تمایل به تسهیم دانش و تجربه دارند موجب می‌شود این فرآیند به طور خودکار آغاز شده و گسترش یابد. تسهیم موثر دانش بین اعضای سازمان منجر به کاهش هزینه‌ها، بهبود کیفیت ارائه خدمات، بهبود ارتباطات سازمانی، کوتاه‌تر شدن فرآیندهای انجام کار، انتشار بهترین روشهای کاری و در نتیجه ارتقاء عملکرد سازمانی خواهد شد. بدیهی است که دستیابی به این اهداف جز با به اشتراک گذاری دانش به صورتی آگاهانه و هدف‌مند میسر نخواهد شد.

اغلب کشورها در جایگاه فناوری ارتباطی و اطلاعاتی در آموزش و پرورش نظارت مستقیم دارند و این نظارت نه تنها به دلیل سرمایه‌گذاری‌های کلان و اختصاص بودجه عمومی کشور به این امر، بلکه به دلیل اخذ تصمیماتی در مورد محتوا و نیز سیاست‌های آینده نظام آموزش و پرورش در پاسخ به جوامع اطلاعاتی است. علاوه بر این، در ارزیابی‌های بین‌المللی دولت‌ها علاقه‌مندند اطلاعاتی را درمورد چگونگی پیشرفت و ارتقای کشوره‌های خود به خصوص چگونگی کاربرد فناوری اطلاعاتی در آموزش

^۱ - Knowledge Sharing

^۲ - Knowledge Management

^۳ - Draker

و پرورش در رقابت با کشورهای دیگر کسب کنند تا زمینه حفظ کشور خود را در رقابت های جهانی ایجاد کنند (پلگرام . ۲۰۰۱ ، ۱۶۵)^۱

در بیان ضرورت تسهیم دانش ، امروزه کیفیت و سرعت هماهنگی با تغییرات محیط پیرامون ، موفقیت مراکز تحقیقاتی را رقم می زند و تسهیم دانش و تجربه به آنان یاری می رساند تا از طریق یادگیری و باز تولید مداوم دانش ، تغییرات را شناسایی نموده و بدان واکنش مناسب و به موقع نشان دهند . تاکید بر خلق و بازشناسی دانش ضمنی (دانش نهفته) و تسهیم دانش صریح (دانش آشکار) از طریق مهندسی مجدد فرهنگ درون سازمانی و بهره گیری از فناوری های پیشرفته و ضرورت توجه به رهبری خلاق و کارآمد، رموز موفقیت مراکز تحقیقاتی را در بازارهای رقابتی کنونی تشکیل می دهند . از سوی دیگر، تحقیق و توسعه تکنولوژی ها ، محصولات و فرآیندهای جدید به مجموعه زیادی از دانش نیاز دارد .

در ایجاد بستر تسهیم دانش ، مدیریت دانش به منظور ایجاد روحیه تسهیم و استفاده از دانش ، بر افراد و یابه عبارتی بر فرهنگ ، همکاری و تعهد تاکید می کند، همچنین به منظور شناسایی ، ایجاد ، اکتساب و تسهیم دانش بر روی فرایندها متمرکز شده و به منظور ذخیره سازی دانش و قابل استفاده کردن آن به هنگام کارگروهی (بدون اینکه افراد در واقع و به صورت فیزیکی کنار هم باشند) بر روی فناوری متمرکز می شود . در این میان ، افراد مهمترین بخش هستند ، زیرا مدیریت دانش در درجه اول به انگیزه ، تمایل و توانایی افراد برای تسهیم و به اشتراک گذاری دانش خود و استفاده از دانش دیگران وابسته است .

به عبارت دیگر از آن جایی که بخشی از دانش در ذهن افراد نهفته است و سازمان ها نمی توانند افراد را وادار به تسهیم این دانش با سایرین کنند ، سازمان ها تنها قادر به ایجاد محیطی حمایت کننده برای تسهیم و خلق دانش هستند تا افراد داوطلبانه و به دور از هر گونه اجبار، دانش خود را در اختیار سایرین گذارند و از دانش دیگران هم بهره مند شوند در سازمان آموزش و پرورش (اداره دولتی) این نمود بیشتری دارد ، زیرا ساختار بخش دولتی به صورت کاملاً تقسیم بندی شده و جزیره ای است . در این ساختار ، فرهنگ حاکم مانع از انتقال اطلاعات از یک بخش به بخش دیگر می شود تا زمانی که ساختار ذهنی مدیران و کارکنان بخش دولتی بر پایه چنین دیدی باشد و در اختیار داشتن و انحصار دانش را قدرت تلقی کنند، به ندرت پیش می آید که دانش بین بخش های مختلف سازمان و یا سطوح سازمانی مختلف انتقال پیدا کرده و جریان یابد . البته ممکن است در برخی موارد افراد به تسهیم دانش خود با دیگران بپردازند که چنین امری نیز بیشتر در جهت کسب شهرت، اعتبار، قدر و منزلت و یا حتی در برخی موارد متأثر از گرایش های انسان دوستانه است . بنابراین مطالعه و بررسی آموزش و پرورش دارای دو جنبه از اهمیت و ضرورت است :

^۱ -Pelgram

۱ سازمان آموزش و پرورش به عنوان سازمانی در مقایسه با سایر سازمان ها ۲- سازمان آموزش و پرورش به عنوان تربیت کننده نسل آینده که اداره کننده همه سازمان های تولیدی و خدماتی فرد خواهد بود . به این ترتیب آموزش و پرورش اکنون باید هماهنگ با پیشرفت علم و تکنولوژی برای رشد و توسعه سازمانی و کارکنان آن بکوشد، بارشد دانش کارکنان ، میزان تسهیم دانش سازمانی افزون و بهره وری آن ارتقاء می یابد

اهداف پژوهش

هدف کلی : این پژوهش به منظور ارتقای دانش کارکنان آموزش و پرورش مناطق ۱۹ گانه شهر تهران از طریق ارزیابی مدیریت دانش و تسهیم دانش در جهت بهبود ارائه خدمات ، بهبود ارتباطات سازمانی ، است .

اهداف جزئی

- ۱ - تعیین میزان تعهد مدیریت در کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهر تهران ،
- ۲ - تعیین وجود تکنولوژی مناسب در کارکنان آموزش و پرورش شهر تهران ،
- ۳ - تعیین میزان فضای تعامل اجتماعی میان کارکنان آموزش و پرورش شهر تهران،
- ۴ - تعیین میزان اطمینان بین پرسنلی کارکنان آموزش و پرورش شهر تهران ،
- ۵ - تعیین میزان ساختار پاداش میان کارکنان آموزش و پرورش شهر تهران،
- ۶ - تعیین تفاوت های موقعیتی میان کارکنان که منجر به بهبود کیفیت، ارائه خدمات ، بهبود ارتباطات سازمانی، کوتاهتر شدن فرایندهای انجام کار و ارائه بهترین روش های کاری در نتیجه ارتقاء عملکرد سازمانی و
- ۷ - تعیین میزان ادراک تسهیم دانش در میان کارکنان آموزش و پرورش شهر تهران ؛

پرسش های پژوهش

با توجه به کاربردی بودن پژوهش حاضر از ارائه فرضیه صرف نظر و به پرسش های پژوهش اکتفا می گردد

۱- هر یک از متغیر های عوامل سازمانی تسهیم دانش (تعهد مدیریت ، وجود تکنولوژی مناسب ، فضای تعامل اجتماعی، اطمینان بین پرسنلی، ساختار پاداش ، تفاوت های موقعیتی ، ادراک تسهیم دانش) در جامعه مورد مطالعه تا چه میزان است ؟

۲- رتبه بندی متغیرهای عوامل سازمانی تسهیم دانش در جامعه مورد مطالعه کدام است ؟

۳- آیا متغیرهای عوامل سازمانی تسهیم دانش با ویژگی های فردی رابطه دارد ؟

تعاریف مفهومی

تسهیم دانش : میل به اشتراک گذاری دانش عبارت است از یک مجموعه رفتارهایی است که ت بادل اطلاعات با کمک به دیگران را منجر می شود. بی شک ، تسهیم دانش بین کارکنان سازمان ها در دنیای رقابتی امروز نه یک گزینه بلکه یک ضرورت استراتژیک است . تسهیم دانش یکی از مراحل اساسی درمدیریت دانش محسوب می شود که طی آن دانش تولید شده توسط افراد به اشتراک گذاشته می شود .

تعهد مدیریت : حمایت، پشتیبانی ،الگو بودن ،ایجادانگیزه، تشویق وترغیب ، تامین منابع وایجادسازوکارهای لازم جهت اشاعه فرهنگ به اشتراک گذاری دانش .

وجود تکنولوژی مناسب : خرید وبه روز رسانی فناوری تسهیل کننده تسهیم دانش ،تدوین سیاست هایی مبنی برالزام به کارگیری فناوری ،ایجاد فرهنگ وآموزش های به کارگیری فناوری.

ارزیابی : عمل یافرایندیافتن ارزش چیزی ، بررسی سود یا زیان دراین پژوهش به ارزیابی عوامل سازمانی تسهیم سازمانی تسهیم دانش درادارات آموزش وپرورش مناطق شهر تهران پرداخته است .

فضای تعامل اجتماعی : فضایی حاکم برسازمان که مدیریت وکارکنان بدون توجه به موقعیت سازمانی خود اجتماعی شده و مکرر با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند .

اعتماد بین پرسنلی : لازمه برقراری به اشتراک گذاری دانش حصول اطمینان در قبال عدم سوء استفاده و تعامل متقابل است .

ساختار پاداش گوهی : این که مبنای پاداش براساس کدام سطح از عملکرد می بایست باشد ،

تفاوت های موقعیتی : تفاوت در سلسله مراتب سازمانی وفاصله بین سطوح بالا و پایین می باشد .

ادارک تسهیم دانش : اینکه افرادبه اشتراک گذاری دانش را درسازمان چگونه و به چه صورت ارزیابی می کنند (آن را چگونه یافته اند) .

تعاریف عملیاتی

تسهیم دانش : میل به اشتراک گذاری دانش عبارت است از یک مجموعه رفتارهایی است که تبادل اطلاعات با کمک به دیگران را منجر می شود . بی شک ، تسهیم دانش بین کارکنان سازمان ها در دنیای رقابتی امروز نه یک گزینه بلکه یک ضرورت استراتژیک است . تسهیم دانش یکی از مراحل اساسی در مدیریت دانش محسوب می شود که طی آن دانش تولید شده توسط افراد به اشتراک گذاشته می شود .

تعهد مدیریت : حمایت، پشتیبانی ،الگو بودن ، ایجاد انگیزه، تشویق و ترغیب، تامین منابع و ایجاد سازوکارهای لازم جهت اشاعه فرهنگ به اشتراک گذاری دانش در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش میزان تعهد مدیریت به تسهیم دانش از پرسش نامه محقق ساخته استفاده شده و سوالات ۱ تا ۴ پاره تست اول جهت اندازه گیری تعهد مدیریت به تسهیم دانش طرح شده که پاسخ هر کدام از سوالات دارای چهار گزینه خیلی زیاد ، نسبتاً زیاد ، نسبتاً کم و خیلی کم بوده و ارزش

وجود تکنولوژی مناسب : خرید و به روز رسانی فناوری تسهیل کننده تسهیم دانش ، تدوین سیاست هایی مبنی بر الزام به کارگیری فناوری ، ایجاد فرهنگ و آموزش های به کارگیری فناوری در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش میزان وجود تکنولوژی مناسب تسهیم دانش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و سوالات ۵ تا ۸ پاره تست جهت اندازه گیری وجود تکنولوژی مناسب طرح شده که پاسخ هر کدام از سوالات دارای چهار گزینه خیلی زیاد ، نسبتاً زیاد ، نسبتاً کم و خیلی کم بوده و ارزش گزینه به ترتیب ۲، ۱، ۴، ۳ می باشد .

فضای تعامل اجتماعی : فضایی حاکم بر سازمان که مدیریت و کارکنان بدون توجه به موقعیت سازمانی خود اجتماعی شده و مکرر با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند . در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش فضای تعامل اجتماعی تسهیم دانش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و سوالات ۹ تا ۱۱ پاره تست جهت اندازه گیری فضای تعامل اجتماعی طرح شده که پاسخ هر کدام از سوالات دارای چهار گزینه خیلی زیاد ، نسبتاً زیاد ، نسبتاً کم و خیلی کم بوده و ارزش گزینه به ترتیب ۴، ۳، ۲، ۱ می باشد.

اعتماد بین پرسنلی : لازمه برقراری به اشتراک گذاری دانش حصول اطمینان در قبال عدم سوء استفاده و

تعامل متقابل است. در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش اعتماد بین پرسنلی تسهیم دانش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و سوالات ۱۲ تا ۱۴ پاره تست جهت اندازه گیری اطمینان بین پرسنلی طرح شده که پاسخ هر کدام از سوالات دارای چهار گزینه خیلی زیاد، نسبتاً زیاد، نسبتاً کم و خیلی کم بوده و ارزش گزینه ها به ترتیب ۳، ۲، ۱ و ۴ می باشد.

ساختار پاداش گروهی : این که مبنای پاداش بر اساس کدام سطح از عملکرد می بایست باشد، در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش ساختار پاداش گروهی تسهیم دانش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و سوالات ۱۵ تا ۱۷ پاره تست جهت اندازه گیری ساختار پاداش طرح شده که پاسخ هر کدام از سوالات دارای چهار گزینه خیلی زیاد، نسبتاً زیاد، نسبتاً کم و خیلی کم بوده و ارزش گزینه ها به ترتیب ۴، ۳، ۲، ۱ می باشد.

تفاوت های موقعیتی : تفاوت در سلسله مراتب سازمانی و فاصله بین سطوح بالا و پایین می باشد. در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش تفاوت های موقعیتی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و سوالات ۱۸ تا ۲۰ پاره تست جهت اندازه گیری تفاوت های موقعیتی طرح شده که پاسخ هر کدام از سوالات دارای چهار گزینه خیلی زیاد، نسبتاً زیاد، نسبتاً کم و خیلی کم بوده و ارزش به گزینه ها به ترتیب ۴، ۳، ۲، ۱ می باشد.

ادراک تسهیم دانش : اینکه افراد به اشتراک گذاری دانش را در سازمان چگونه و به چه صورت ارزیابی می کنند (آن را چگونه یافته اند). در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش ادراک تسهیم دانش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده، در بخش دوم سوالات از ۱ تا ۱۱ پاره تست جهت اندازه گیری ادراک تسهیم دانش طرح شده که پاسخ هر کدام از سوالات دارای چهار گزینه کاملاً موافقم، نسبتاً موافقم، نسبتاً مخالفم و کاملاً مخالفم بوده و ارزش گزینه ها به ترتیب ۱ و ۲ و ۳ و ۴ می باشد.