

به نام خداوند جان و خرد



شناسایی و بررسی عوامل مرتبط با اشتراک دانش

در اداره کل امور مالیاتی استان البرز

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته MBA

نگارش:

محسن شریفی دوست

استاد راهنما:

دکتر خدایار ابیلی

استاد مشاور:

دکتر فاطمه نارنجی ثانی

بهمن ماه ۱۳۹۱



مؤسسه آموزش عالی مهاباد

بسمه تعالی

گزارش دفاع از پروژه کارشناسی ارشد

(نسخه دانشجوی)

تاریخ: ۱۳۹۱/۱۱/۳۰

شماره: ۱۱۰۲/۳۹

به : معاون آموزشی

از: گروه MBA

نام و نام خانوادگی دانشجو: محسن شریفی دوست

شماره دانشجویی: ۸۸۱۱۲۳۰۴۰

گرایش: عمومی

شماره درس پروژه: ۴۴۴۹۱

تعداد کل واحد پروژه: ۳

تعداد واحد دروس جبرانی: \_

نتیجه نهایی دفاع: قبول  رد

نمره درس پروژه (به عدد):

۱۸۱

نمره درس پروژه (به حروف):

هشتاد و یک

عنوان پروژه: شناسایی و بررسی عوامل مرتبط با اشتراک دانش در اداره کل امور مالیاتی استان البرز

اعضای هیئت داوری پروژه:

۱. آقای دکتر ابیلی

(استاد راهنما)

امضاء

۲. خانم نارنجی

(استاد مشاور)

امضاء

۳. آقای دکتر شامی زنجانی

(استاد داور)

امضاء

مدیر گروه

نام و نام خانوادگی / امضاء

کسر نمره (جریمه تاخیر در ارائه فرم ها) : دارد  ندارد

نمره تشویقی (ارائه مقاله از پروژه) : دارد  ندارد

نمره کسر شده: صفر

نمره افزوده شده: \_\_\_\_\_

نمره نهایی پروژه: \_\_\_\_\_

نمره به عدد:

۱۷۱۵

نمره به حروف:

هفتاد و یک

نظر کارشناس آموزش: درج نمره به صورت عددی خواهد بود

توضیحات: بر اساس مصوبه کمیته شورای تخصصی کارشناسان نمره از گروه پایتذات سررسید

کارشناس

نمره مذکور مورد تایید است

معاون آموزشی

تاریخ: ۱۳۹۲، ۲، ۱۸

شماره: ۱۱۰۲، ۸۸۲

پیوست: ندارد.



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری  
موسسه آموزش عالی مهربرز  
(مهرآزی)

### تعهد نامه اصالت اثر

اینجانب محسن خرنی زک متعهد می شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آن ها استفاده شده است، مطابق مقررات ارجاع داده شده و در فهرست منابع و مآخذ ذکر گردیده است. این پایان نامه قبلا برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به موسسه آموزش عالی مهربرز می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو

امضاء

تقدیم به

همسرم

که او خواست و شد

## با تشکر و قدردانی

از اساتید بزرگوارم جناب آقای دکتر ایلی و سرکار خانم دکتر نارنجی ثانی  
که در انجام این پژوهش مرا یاری نمودند

## چکیده

پژوهش حاضر در پی شناسایی و بررسی عوامل مؤثر بر اشتراک دانش در اداره کل امور مالیاتی استان البرز می‌باشد. برای این منظور، مطالعات پیشین محققین را مورد بررسی قرار داده‌ایم و عواملی که در اکثر تحقیقات بعنوان عامل کلیدی مؤثر بر اشتراک دانش معرفی شده‌اند، شناسایی نموده‌ایم. این عوامل عبارتند از؛ فرهنگ سازمانی (فرهنگ بروکراتیک، حمایتگر و خلاق)، ساختار سازمانی (پیچیدگی، رسمیت و تمرکز)، تعامل بین واحدها (اعتماد و تعهد). عوامل دیگری که با پیشرفت تکنولوژی و استفاده روزافزون در مدیریت دانش سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفته‌اند، شبکه‌های اجتماعی و فن‌آوری اطلاعات می‌باشند و همچنین با توجه به نیاز اعلام‌شده از سوی مدیران سازمان مورد تحقیق، ویژگی‌های فردی نیز مورد بررسی قرار گرفته‌اند. داده‌های مورد نیاز تحقیق، بوسیله پرسشنامه از نمونه آماری مشتمل بر ۲۶۲ نفر در پنج گروه مدیر، معاونین، ممیزین کل، سرممیزین و ممیزین مالیاتی، جمع‌آوری گردیده و با استفاده از آزمونهای کروسکال‌والیس، یومن‌ویتنی، ضریب همبستگی اسپیرمن و فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

نتایج تحقیق حاکی از آن است که در سازمان مورد مطالعه، اشتراک دانش با فرهنگ بروکراتیک و عوامل ساختار سازمانی شامل رسمیت، پیچیدگی و تمرکز، رابطه منفی دارد. عوامل انسانی (شامل؛ تعهد و اعتماد) و همچنین از بین عوامل فرهنگی، فرهنگ حمایتگر و فرهنگ خلاق و نوآور، با اشتراک دانش رابطه مثبت دارند. شبکه‌های اجتماعی و فن‌آوری اطلاعات بر اشتراک دانش تأثیر مثبت دارند. از بین ویژگی‌های فردی، تفاوت سن و سابقه کار، برخلاف عواملی مانند جنسیت، تأهل، میزان تحصیلات و رشته تحصیلی، منجر به تفاوت در اشتراک دانش می‌گردند. در رتبه‌بندی عوامل بازدارنده، ابتدا تمرکز و سپس، به ترتیب، رسمیت، پیچیدگی و فرهنگ بروکراتیک، بیشترین تأثیر منفی را بر اشتراک دانش دارند. از میان عوامل تسهیل کننده، تعهد در بالاترین رتبه و سپس فن‌آوری اطلاعات، فرهنگ خلاق، اعتماد، عوامل فردی، شبکه‌های اجتماعی و فرهنگ حمایتگر، در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، اشتراک دانش، فناوری اطلاعات، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، عوامل فردی، شبکه‌های اجتماعی

## فهرست مطالب

۲	.....	اکلیات پژوهش
۲	.....	۱-۱ مقدمه
۳	.....	۲-۱ مسأله اصلی تحقیق
۳	.....	۱-۲-۱ تشریح و بیان مسأله
۴	.....	۲-۲-۱ ضرورت انجام تحقیق
۵	.....	۳-۲-۱ معرفی سازمان موضوع تحقیق حاضر
۶	.....	۴-۲-۱ اهداف کلی و جزئی تحقیق
۶	.....	۵-۲-۱ سؤالات یا فرضیه های تحقیق
۷	.....	۳-۱ تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی طرح
۸	.....	۴-۱ مراحل کلی انجام تحقیق
۱۰	.....	۲ ادبیات موضوع
۱۰	.....	۱-۲ مقدمه
۱۱	.....	۲-۲ داده، اطلاعات و دانش
۱۴	.....	۳-۲ انواع دانش
۱۵	.....	۴-۲ مدیریت دانش
۱۶	.....	۵-۲ چرخه مدیریت دانش
۱۸	.....	۶-۲ اشتراک دانش
۱۹	.....	۷-۲ پیشینه تجربی
۲۱	.....	۱-۷-۲ عوامل سازمانی
۲۱	.....	۱-۱-۷-۲ فرهنگ و جو سازمانی
۲۲	.....	۲-۱-۷-۲ حمایت مدیریت
۲۳	.....	۳-۱-۷-۲ پاداشها و مشوقها
۲۴	.....	۴-۱-۷-۲ ساختار سازمانی
۲۵	.....	۵-۱-۷-۲ فناوری اطلاعات
۲۵	.....	۲-۷-۲ ویژگی های تیمی و بین فردی
۲۶	.....	۱-۲-۷-۲ فرایندها و مشخصه های تیمی
۲۶	.....	۲-۲-۷-۲ تنوع
۲۷	.....	۳-۲-۷-۲ شبکه های اجتماعی
۲۷	.....	۳-۷-۲ مشخصه های فرهنگی
۲۸	.....	۴-۷-۲ ویژگی های فردی
۲۹	.....	۵-۷-۲ عوامل انگیزشی
۲۹	.....	۱-۵-۷-۲ باورها در مورد مالکیت دانش
۳۰	.....	۲-۵-۷-۲ هزینه و فایده درک شده
۳۰	.....	۳-۵-۷-۲ اعتماد و عدالت بین فردی
۳۱	.....	۴-۵-۷-۲ تعهد



۳۲	..... عقاید فردی..... ۵-۵-۷-۲
۳۸	..... ۸-۲ جمع بندی و معرفی عوامل کلیدی.....
۴۱	..... <b>۳ روش تحقیق</b> .....
۴۱	..... ۱-۳ مقدمه.....
۴۱	..... ۲-۳ روش تحقیق.....
۴۱	..... ۳-۳ معرفی ابزار گردآوری اطلاعات و ویژگی های آن.....
۴۳	..... ۱-۳-۳ روایی ابزار گردآوری اطلاعات.....
۴۳	..... ۲-۳-۳ پایایی ابزار گردآوری اطلاعات.....
۴۴	..... ۴-۳ محدوده تحقیق.....
۴۴	..... ۱-۴-۳ قلمرو موضوعی تحقیق.....
۴۴	..... ۲-۴-۳ قلمرو زمانی تحقیق.....
۴۴	..... ۳-۴-۳ قلمرو مکانی تحقیق.....
۴۴	..... ۵-۳ جامعه آماری.....
۴۵	..... ۶-۳ نمونه آماری.....
۴۵	..... ۷-۳ روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۴۷	..... <b>۴ تجزیه و تحلیل اطلاعات</b> .....
۴۷	..... ۱-۴ مقدمه.....
۴۷	..... ۲-۴ بررسی وضعیت موجود اشتراک دانش بین کارکنان سازمان امور مالیاتی استان البرز.....
۴۸	..... ۳-۴ بررسی تفاوت میزان اشتراک دانش بین کارکنان سازمان از نظر ویژگی های دموگرافیک.....
۵۳	..... ۴-۴ بررسی رابطه بین عوامل کلیدی مطرح شده با اشتراک دانش کارکنان.....
۵۳	..... ۱-۴-۴ بررسی رابطه بین عوامل فرهنگ سازمانی با اشتراک دانش کارکنان.....
۵۳	..... ۲-۴-۴ بررسی رابطه بین مشخصه های ساختار سازمانی با اشتراک دانش کارکنان.....
۵۴	..... ۳-۴-۴ بررسی رابطه بین عوامل تعامل بین واحدها با اشتراک دانش کارکنان.....
۵۴	..... ۴-۴-۴ بررسی رابطه بین ویژگی های فردی، شبکه های اجتماعی و فن آوری اطلاعات با اشتراک دانش کارکنان.....
۵۴	..... ۵-۴ رتبه بندی عوامل تسهیل کننده و بازدارنده اشتراک دانش بین کارکنان در سازمان مذکور.....
۵۸	..... <b>۵ نتیجه گیری و پیشنهادات</b> .....
۵۸	..... ۱-۵ مقدمه.....
۵۸	..... ۲-۵ نتایج تحقیق.....
۶۱	..... ۳-۵ پیشنهادات کاربردی.....
۶۳	..... ۴-۵ پیشنهادات برای تحقیقات آتی.....
۶۳	..... ۵-۵ محدودیت های تحقیق.....
۶۵	..... <b>منابع و مراجع</b> .....

۷۳	..... پیوست ها
۷۳	..... پیوست ۱: جدول تعیین اندازه نمونه مورگان
۷۴	..... پیوست ۲: پرسشنامه

## فهرست اشکال

۸	..... شکل ۱: فلوجارت فرایند کلی تحقیق
۱۳	..... شکل ۲: پیوستار داده به حقیقت
۱۵	..... شکل ۳: پیوستار دانش ضمنی و صریح
۱۶	..... شکل ۴: چرخه مدیریت دانش
۲۰	..... شکل ۵: چارچوب تحقیقات انجام شده در زمینه اشتراک دانش
۳۹	..... شکل ۶: ساختار پژوهش

## فهرست جداول

۱۶	..... جدول ۱: فرایندهای مدیریت دانش
۳۴	..... جدول ۲: عوامل محیطی مؤثر بر اشتراک دانش از دید محققین
۳۶	..... جدول ۳: ویژگیهای فردی و عوامل انگیزشی مؤثر بر اشتراک دانش از دید محققین
۴۲	..... جدول ۴: عوامل مورد بررسی و پرسش های مرتبط
۴۷	..... جدول ۵: میانگین و انحراف معیار اشتراک دانش و عوامل مورد بررسی
۴۸	..... جدول ۶: نتایج آزمون کروسکال والیس به منظور بررسی تفاوت اشتراک دانش از نظر پست سازمانی
۴۹	..... جدول ۷: نتایج آزمون کروسکال والیس به منظور بررسی تفاوت اشتراک دانش از نظر سابقه کاری
۵۰	..... جدول ۸: نتایج آزمون کروسکال والیس به منظور بررسی تفاوت اشتراک دانش از نظر رشته های مختلف تحصیلی
۵۰	..... جدول ۹: نتایج آزمون کروسکال والیس به منظور بررسی تفاوت اشتراک دانش از نظر مقاطع مختلف تحصیلی
۵۱	..... جدول ۱۰: نتایج آزمون کروسکال والیس به منظور بررسی تفاوت اشتراک دانش از نظر سن
۵۲	..... جدول ۱۱: نتایج آزمون یو من ویتنی به منظور بررسی تفاوت اشتراک دانش بین زنان و مردان
۵۲	..... جدول ۱۲: نتایج آزمون یو من ویتنی به منظور بررسی تفاوت اشتراک دانش بین افراد متأهل و مجرد
۵۳	..... جدول ۱۳: نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن بین عوامل فرهنگی و اشتراک دانش
۵۳	..... جدول ۱۴: نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن بین مشخصه های ساختار سازمانی و اشتراک دانش
۵۴	..... جدول ۱۵: نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن بین تعامل بین واحدها و اشتراک دانش
۵۴	..... جدول ۱۶: نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن بین عوامل فردی، شبکه های اجتماعی، فن آوری اطلاعات و اشتراک دانش
۵۵	..... جدول ۱۷: معناداری رتبه بندی عوامل تسهیل کننده اشتراک دانش
۵۵	..... جدول ۱۸: نتایج رتبه بندی عوامل تسهیل کننده اشتراک دانش
۵۶	..... جدول ۱۹: معناداری رتبه بندی عوامل بازدارنده اشتراک دانش
۵۶	..... جدول ۲۰: نتایج رتبه بندی عوامل بازدارنده اشتراک دانش

# فصل اول

کلیات  
پژوهش

## ۱ کلیات پژوهش

### ۱-۱ مقدمه

تویباز (۲۰۰۰) عنوان می‌کند که سازمانها مالک دو دارائی بزرگ می‌باشند: یکی افراد مشغول به کار در سازمان و دیگری، دانش جاری در ذهن کارکنان سازمان. سازمان‌ها برای اینکه بتوانند در دنیای امروز، قدرت رقابت خود را حفظ کرده و به حیات خود ادامه دهند، می‌بایست بتوانند سرمایه‌های فکری کارکنان خود را در سراسر سازمان به جریان انداخته و از این طریق، دانش کاربردی جدید خلق کنند.

اسمیت و همکاران عقیده دارند که قدرت افراد در تبادل دانش و تجربه، رشد تولیدات و خدمات جدید آنها را به همراه دارد. لذا اشتراک دانش، پیشنیاز توسعه فن‌آوری و یا تولیدات جدید قلمداد می‌شود (رنزل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). اشتراک دانش از این حیث که به توسعه مهارت‌ها، قابلیت‌ها، ایجاد ارزش افزوده و حمایت از مزیت رقابتی به سازمان کمک می‌کند، برای سازمان حائز اهمیت بسیاری می‌باشد (دو، ای و رن، ۲۰۰۴). به علاوه در دیدگاه مبتنی بر منابع، دانش، اساسی‌ترین منبع استراتژی سازمان به شمار می‌آید. مدیریت این منبع یکی از مهمترین چالش‌هایی است که سازمان‌ها با آن مواجه هستند (هوف و رایدر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). نوناکا و تاکه‌اوچی<sup>۳</sup> (۱۹۹۵) در اشاره به جایگاه اشتراک دانش در فرایند مدیریت دانش، اظهار می‌دارند که یک سازمان، تنها در صورتی می‌تواند دانش را مدیریت کند که دانش فردی و ضمنی نهفته در ذهن افراد به دانش سازمانی تبدیل شود (هوف و رایدر، ۲۰۰۴).

در این پژوهش، به این مسأله پرداخته‌ایم که چه عواملی باعث می‌شوند کارکنان یک سازمان، دانش شخصی خود را در اختیار سازمان و دیگر کارکنان قرار دهند تا منافع سازمان از دانش کارکنان، حداکثر گردد و مشخصاً اداره کل امور مالیاتی استان البرز را در زمینه عوامل مطرح شده، مورد بررسی قرار داده‌ایم.

<sup>1</sup> Rennzl, B.

<sup>2</sup> Hooff, B. D., & Ridder, J. A. D.

<sup>3</sup> Nonaka, I., & Takeuchi, H.

## ۲-۱ مسأله اصلی تحقیق

شناسایی و بررسی عوامل تاثیرگذار بر اشتراک دانش در اداره کل امور مالیاتی استان البرز و تشخیص نقش عوامل کلیدی مؤثر بر اشتراک دانش در سازمان مذکور، مسأله اصلی تحقیق می‌باشد.

## ۱-۲-۱ تشریح و بیان مسأله

امروزه جوامع پیشرو، جوامعی دانش‌بنیان هستند. جهان امروز بیش از هر عصر دیگری، میدان مسابقه اقتصادی شده و اقتصاد، بیش از هر زمانی دیگر به علم و دانش و فکر و اندیشه متکی شده است. برندگان مسابقه، سازمانهایی هستند که مقتضیات و منابع با ارزش زمان را بشناسند و خود را به ابزارها و برگهای برنده مجهز کنند. منابع با ارزش و مولد ثروت این عصر، به نظر لستر تارو، اقتصاددان شهیر، انسانها هستند به شرطی که دانشمند، متخصص، کارورز، مخترع و مبتکر باشند.

آلین تافلر، نویسنده و فیلسوف مشهور امریکائی در کتاب ارزشمند خود به نام موج سوم بیان می‌کند که دنیا پس از پشت سر گذاشتن دو موج کشاورزی و صنعتی، وارد عصر اطلاعات شده است. تافلر جمله‌ای قابل تأمل دارد که توجه هر انسان دانشگری را به خود جلب می‌کند: "بی‌سوادان سده ۲۱ کسانی نیستند که نمی‌توانند بخوانند و بنویسند، بلکه کسانی‌اند که نمی‌توانند بیاموزند، آموخته‌های کهنه را دور بریزند و دوباره بیاموزند" او همچنین در کتاب شوک آینده، اعلام می‌کند که آنچه در آینده، منشاء ثروت و قدرت خواهد بود، دانش است.

به گفته پیتر دراگر، جامعه دانش‌محور، جامعه‌ای است که در آن، دانائی سرمایه محسوب می‌شود و دانشوران، سرمایه‌داران این جامعه‌اند. دراگر در کتاب "چالش‌های مدیریت در سده ۲۱" می‌گوید که چالش ۵۰ سال اول هزاره سوم، بهره‌وری دانش در سازمان‌هاست.

نوناکا و تاکه‌اوجی<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) در نظریه دانش‌آفرینی سازمانی، اشتراک دانش، مهارت‌ها و تجارب افراد در سازمان را نخستین گام اساسی در خلق و مدیریت دانش قلمداد می‌کنند. باک و کیم (۲۰۰۲) اشتراک دانش را مهم‌ترین و اساسی‌ترین بخش از فرایند مدیریت دانش در سازمان معرفی کرده‌اند. به طور کلی اهداف و نتایج موجود در این زمینه، درک اهمیت اشتراک دانسته‌ها و تجربیات انسانی را در ذهن بر می‌انگیزد. بسیاری از صاحب‌نظران علم اقتصاد امروز معتقدند که نرخ سرمایه‌گذاری بالا در سرمایه انسانی، رشد و نوآوری علی‌الخصوص در بعد ملی را به همراه خواهد داشت (کامینگز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). اسمیت و همکارانش نیز تأکید می‌کنند که قدرت افراد در تبادل دانش، تجربه‌ها و مهارت‌هایشان، بر رشد تولیدات و ارائه خدمات جدید آنها می‌افزاید و نتیجه می‌گیرند که اشتراک دانش پیش‌نیاز توسعه

<sup>۱</sup> Nonaka, I., & Takeuchi, H.

<sup>۲</sup> Cummings, J. N.

فناوری یا تولیدات جدید و خدمات جدید خواهد بود (رنزل، ۲۰۰۰). مطالعه اشتراک دانش در واقع از انتقال فناوری و مدیریت استراتژیک نشأت گرفته است. در مباحث مدیریت استراتژیک، با توجه به اهمیت دانش به عنوان مهم‌ترین منبع استراتژیکی یک سازمان در ایجاد ارزش افزوده، اشتراک دانش از جایگاه بسیار بالایی برخوردار است (کامینگز، ۲۰۰۳). اشتراک دانش از این نقطه نظر که به توسعه مهارت‌ها، قابلیت‌ها، ایجاد ارزش افزوده و حمایت از مزیت رقابتی به سازمان کمک می‌کند، برای سازمان بسیار پراهمیت می‌باشد (دو، ای و رن، ۲۰۰۴).

همانطور که مطرح شد، دانش به عنوان مهم‌ترین و اساسی‌ترین منبع استراتژیکی سازمان، مدیریت چالش برانگیزی را مطالبه خواهد کرد. مدیریت دانش که یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش روی سازمانها، علی‌الخصوص سازمانهای دولتی می‌باشد، بیشترین تأثیر را در ایجاد ارزش افزوده و حمایت از رشد و توسعه ملی خواهد داشت.

چشم‌انداز ترسیم شده در سند توسعه بیست ساله کشور، ایران را در سال ۱۴۰۴ کشوری توسعه‌یافته با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه می‌داند. همچنین طرح تکفا (توسعه کاربردی فناوری اطلاعات و ارتباطات) که سال ۱۳۸۱ تصویب شد، مقرر نموده است که ایران با شعار "اقتصاد دانش‌محور با تکیه بر فناوری اطلاعات" در جهت توسعه گام بردارد. بنابراین، رویکرد دولت در جهت ارزشگذاری به دانش و اطلاعات است. سازمان امور مالیاتی کشور به عنوان بازوی اقتصادی دولت باید در این رویکرد، پیشتاز بوده و با بهره‌گیری از جایگاه اشتراک دانش در فرآیند مدیریت دانش با مدیریت تخصص، تجارب و مهارت افراد سازمان خود، دانش سازمانی مورد نیاز برای رسیدن به این مهم را فراهم نماید. آپین (۲۰۰۰) نیز بر این باور است که دانش فردی در صورتی بر اثربخشی سازمان می‌افزاید که در سراسر سازمان به اشتراک گذاشته شود (کامینگز، ۲۰۰۳). بنابراین، گام نخست در فرآیند مدیریت دانش این است که محیط و بسترهای لازم برای تسهیل و تسریع اشتراک دانش بین افراد و گروه‌ها در سازمان فراهم شود (زهانگ و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶).

### ۱-۲-۲ ضرورت انجام تحقیق

امروزه دانش و اطلاعات به عامل تعیین‌کننده‌ای در موفقیت و قدرت رقابت‌پذیری سازمانها تبدیل شده و مدیریت دانش به عنوان یکی از آخرین مباحث سازمانی در علم مدیریت مطرح شده است. با افزایش تاکید دولت بر ایجاد جامعه دانشی و اولویت حرکت به سوی اقتصاد دانش‌محور در سند چشم‌انداز ۲۰ ساله کشور و برنامه‌های چهارم و پنجم توسعه، مسئله مهمی که بوجود آمده، درک این موضوع است که چگونه از دانش به عنوان یک منبع مهم مزیت رقابتی استفاده کنیم. در این میان بسیاری از سازمانها تلاش خود را بر این مسئله متمرکز نموده‌اند که چگونه می‌توانند دانش را در

<sup>۱</sup> Zhang, J., Faerman, S. R., & Cresswell, A. M.

سازمان، مدیریت نمایند و با اشتراک دانش میان کارکنان خود، ضمن خلق دانش جدید، توانایی کارکنان را برای انجام کارها ارتقاء بخشند.

در همین راستا از آنجاییکه سازمان امور مالیاتی کشور یکی از نقاط حساس در مواجهه دولت با اقشار مختلف جامعه است، لذا وجود نیروهای خبره و کارآزموده در این سازمان می‌تواند از یک سو، نقش مهمی در رضایتمندی آحاد جامعه از عملکرد دولت داشته‌باشد و از سوی دیگر، توان دولت را در نیل به اهداف کلان اقتصادی و تحقق درآمدهای مالیاتی، بالا ببرد. این امر مستلزم آن است که سازمان امور مالیاتی با شناخت کافی از نیروهای خود و توانایی‌های آنها و تسهیم دانش و اشتراک آن بین افراد در سازمان، به‌صورت مستمر، در جهت ارتقاء دانش و بهبود کارایی پرسنل خود اقدام کند. باید توجه داشت که افزایش تمایل کارکنان به اشتراک دانش و نهایتاً افزایش اشتراک دانش در سازمان در جهت بهبود کارایی پرسنل، خلق دانش جدید و افزایش توانایی کارکنان، در اداره کل امور مالیاتی استان البرز و به تبع آن، سازمان امور مالیاتی کشور، بدون بررسی و شناخت عوامل تأثیرگذار بر اشتراک دانش و تقویت عوامل کلیدی موجود، امکان‌پذیر نمی‌باشد.

نوناکا و تاکه‌اچی<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) معتقدند که دانش‌آفرینی سازمانی با اشتراک دانش آغاز می‌شود. یک سازمان نمی‌تواند خود به تنهایی دانش بیافریند، بلکه تبادل دانش و اشتراک آن بین افراد در سازمان، موجب خلق دارایی‌های دانشی جدید شده و موجبات موفقیت و دستیابی به مزیت رقابتی پایدار را فراهم می‌نماید. حال این سوال اساسی مطرح می‌شود که چه عواملی بر تمایل به اشتراک-گذاری دانش در سازمان امور مالیاتی کشور تأثیرگذارند؟ برای پاسخ به این سوال ابتدا با استناد به یافته‌های حاصل از مطالعات و پژوهش‌های انجام شده، عوامل کلیدی مؤثر بر اشتراک دانش استخراج شده و در قالب چند زیرساخت اصلی دسته‌بندی شده و در سازمان امور مالیاتی استان البرز مورد بررسی و تحلیل قرار خواهند گرفت. جامعه آماری مورد مطالعه از بین مدیران، معاونین، ممیزین کل، سرممیزین و ممیزهای این سازمان انتخاب می‌شوند و گردآوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه انجام خواهد گرفت.

### ۱-۲-۳ معرفی سازمان موضوع تحقیق حاضر

سازمان امور مالیاتی کشور، زیر مجموعه وزارت امور اقتصادی و دارایی است که مسئول تأمین درآمدهای مالیاتی دولت می‌باشد.

از جمله وظایف این سازمان، مشارکت در تعیین استراتژیها و برنامه ریزیهای کلان اقتصادی کشور و سیاست‌گذاری و تدوین خط‌مشی‌های مالیاتی در اجرای وظایف قانونی مرتبط با شناسایی، تشخیص، وصول مالیات و ارائه خدمات به مودیان مالیاتی می‌باشد.

<sup>۱</sup> Nonaka, I., & Takeuchi, H.

سازمان می بایست با شناسایی موانع موجود نظام مالیاتی و برنامه ریزی جهت رفع آنها، تدابیر لازم را درخصوص چگونگی اجرای قوانین ومقررات مالیاتی اتخاذ نماید. همچنین به منظور اتخاذ رویه واحد در اجرای فرایندهای مالیاتی، می بایست با استاندارد نمودن روشهای تشخیص و رسیدگی مالیات و تهیه و تدوین دستورالعمل ها و بخشنامه های اجرایی، دانش عملیاتی لازم را در اختیار کارکنان سازمان در تمامی نقاط کشور قرار دهد. بدین منظور، آموزش و توسعه منابع انسانی و فراهم نمودن امکان دسترسی کارکنان به تجارب یکدیگر و گردش دانش و اطلاعات در سازمان می تواند گام مهمی در راستای انجام وظایف محوله و تحقق درآمدهای مالیاتی و نیز جلب رضایت مؤدیان مالیاتی تلقی گردد.

گستره سازمان امور مالیاتی، سراسر کشور می باشد. ستاد مرکزی سازمان در تهران مستقر بوده و در هر یک از استانهای کشور، اداره کل امور مالیاتی استان مربوطه، وظایف قانونی مورد انتظار را به انجام می رساند.

سازمان مورد مطالعه در تحقیق حاضر، اداره کل امور مالیاتی استان البرز می باشد. این اداره کل، شامل اداره امور مالیاتی شهر کرج و ادارات امور مالیاتی هشت شهرستان شامل محمدشهر، ماهدشت، اشتهارد، کمالشهر، نظرآباد، فردیس، طالقان و هشتگرد می باشد. تعداد کل کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان البرز، در حدود ۶۰۰ نفر می باشد که از این تعداد، ۳۸۸ نفر در کادر مالیاتی مشغول فعالیت می باشند و جامعه آماری تحقیق حاضر را تشکیل می دهند.

#### ۱-۲-۴ اهداف کلی و جزئی تحقیق

هدف کلی: مشخص کردن عوامل مرتبط با اشتراک دانش و بررسی و تعیین میزان تاثیرگذاری این عوامل در اداره کل امور مالیاتی استان البرز

اهداف جزئی:

- مشخص کردن وضعیت موجود اشتراک دانش بین کارمندان رده بالا در اداره کل امور مالیاتی استان البرز
- بررسی تفاوت اشتراک دانش بین کارمندان رده بالا در سازمان مذکور، بر اساس عواملی مانند سن، میزان تحصیلات، مدت زمان سابقه کار و رشته تحصیلی
- بررسی و رتبه بندی عوامل بازدارنده و تسهیل کننده اشتراک دانش در سازمان مذکور

#### ۱-۲-۵ سؤالات یا فرضیه های تحقیق

سؤال کلی: عوامل کلیدی مرتبط با اشتراک دانش در اداره کل امور مالیاتی استان البرز کدامند؟ و میزان تاثیرگذاری هریک از این عوامل در چه حد می باشد؟



سؤالات جزئی:

۱. چه عواملی بر اشتراک دانش در اداره کل امور مالیاتی استان البرز تاثیرگذارند؟
۲. از بین عوامل بررسی شده، عوامل کلیدی تاثیرگذار بر اشتراک دانش در اداره کل امور مالیاتی استان البرز کدامند؟
۳. اشتراک دانش بین کارکنان رده بالای اداره کل امور مالیاتی استان البرز، هم‌اکنون در چه وضعیتی می باشد؟
۴. عوامل بازدارنده و تسهیل‌کننده اشتراک دانش در اداره کل امور مالیاتی استان البرز کدامند؟ و هر یک از عوامل در مقایسه با سایر عوامل در چه رتبه ای قرار دارند؟

### ۳-۱ تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی طرح

مدیریت دانش: فرایندهای سازمان‌یافته و سیستماتیک اکتساب، سازماندهی و توزیع دانش صریح و ضمنی کارکنان، که از این طریق، سایر کارکنان بتوانند با بهره‌گیری از آن در کارهایشان بهره‌وری و اثربخشی بیشتری بدست آورند. علوی و لیدنر (۱۹۹۹)

اشتراک دانش: کلیه فعالیت‌های مربوط به انتقال یا توزیع داوطلبانه دانش، مهارت و تجارب اکتسابی؛ از یک فرد یا سازمان به فرد، گروه یا سازمان دیگر. (لی، ۲۰۰۱)

ساختار سازمانی: روابط رسمی و چارچوب تخصیص منابع و فعالیت‌ها میان افراد. ابعاد ساختار سازمانی عبارتند از؛ پیچیدگی، رسمیت و تمرکز. (لین، ۲۰۰۸)

فرهنگ سازمانی: مجموعه‌ای از مفروضات، ارزش‌ها، انتظارات، نگرش‌ها و هنجارهای مشترک که اعضای سازمان را به یکدیگر پیوند می‌دهند. انواع فرهنگ عبارتند از؛ فرهنگ بوروکراتیک، نوآورانه و حمایتگر. (لین، ۲۰۰۸)

تعامل بین واحدها: مهمترین ویژگی‌های انسانی که بر اشتراک دانش مؤثرند. مؤلفه‌های عوامل فردی عبارتند از تعهد و اعتماد. (لین، ۲۰۰۸)

فناوری اطلاعات: فناوری‌های نوین مانند اینترنت، اینترانت، پایگاه‌های داده‌ها و نرم افزارهای کاربردی که می‌توانند برای ذخیره، بازیابی، استخراج و انتشار دانش در سازمان به کار گرفته شوند. (علوی و لیدنر، ۲۰۰۱)

## ۴-۱ مراحل کلی انجام تحقیق

در این قسمت فرایند کلی انجام تحقیق، در قالب یک فلوجارت نمایش داده شده است.

شکل ۱: فلوجارت فرایند کلی تحقیق



## فصل دوم

ادبیات

موضوع

## ۲ ادبیات موضوع

## ۱-۲ مقدمه

دانش، یک منبع حیاتی سازمان است که در یک اقتصاد پویا و رقابتی، مزیت رقابتی پایدار فراهم می‌آورد (داونپورت و پروساک<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸). برای دستیابی به مزیت رقابتی، سازمان‌ها باید به سیستم‌های آموزشی برای انتخاب کارکنان صاحب دانش، مهارت‌ها، تواناییها و شایستگی‌های خاص، تکیه کنند (براون و داگید، ۱۹۹۱). سازمان‌ها همچنین باید روش‌هایی را برای انتقال دانش و تجربیات از افراد خبره به نیروهای تازه‌کار، شناسایی کنند (هینتز، پترسون و فیفر، ۲۰۰۱). این بدین معنی است که سازمان‌ها باید به بهره‌برداری و استفاده کارآمد از منابع سنتی موجود در سازمان، اهمیت بیشتری بدهند (داونپورت و پروساک، ۱۹۹۸). به عنوان یک فعالیت دانش‌محور، اشتراک دانش، یک راهکار بنیادی برای مشارکت کارکنان در کاربرد دانش، بروز خلاقیت و در نهایت، مزیت رقابتی سازمان است (جکسون، چانگ، هاردن، یانگ و جوزف، ۲۰۰۶). اشتراک دانش بین کارکنان و درون و بین تیم‌ها به سازمان امکان بهره‌برداری از منابع دانشی را می‌دهد (کابرا و کابرا، ۲۰۰۵؛ داموداران و آلفرت، ۲۰۰۰؛ داونپورت و پروساک، ۱۹۹۸). تحقیقات نشان می‌دهد که اشتراک و ترکیب دانش، ارتباط مستقیمی با کاهش هزینه تولید، تکمیل سریعتر پروژه‌های توسعه محصولات جدید، کارایی تیمی، قابلیت‌ها و تواناییهای نوآوری سازمان و رشد فروش و سودآوری سازمان از محل محصولات و خدمات جدید دارد (آرتور و هانتلی، ۲۰۰۵؛ کالینز و اسمیت، ۲۰۰۶؛ کامینگز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴؛ هانسن، ۲۰۰۲؛ لین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷؛ مسمرمگنوس و دچرچ، ۲۰۰۹). به دلیل منافع بالقوه‌ای که از اشتراک دانش قابل دستیابی است، بسیاری از سازمان‌ها زمان و هزینه قابل توجهی را در فعالیتهای مدیریت دانش و پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش (KMS) سرمایه‌گذاری کرده‌اند تا جمع‌آوری، ذخیره و بازنشر دانش را تسهیل نمایند. البته با وجود این سرمایه‌گذاری، تخمین زده می‌شود که شرکت‌های مورد بررسی در Fortune 500، سالانه حداقل ۳۱/۵ میلیارد دلار به دلیل عدم اشتراک دانش از دست می‌دهند (بابکاک، ۲۰۰۴). یک دلیل مهم در عدم موفقیت سیستم‌های مدیریت دانش (KMS) در تسهیل اشتراک دانش، عدم توجه به این نکته است؛ که زمینه سازمانی بین فردی، همانند ویژگیهای فردی، بر اشتراک دانش، تأثیرگذار هستند (کارتر و ساربرگ، ۲۰۰۱؛ والپل، دوس و داونپورت، ۲۰۰۵).

<sup>1</sup> Davenport, T. H., & Prusak, L.

<sup>2</sup> Cummings, J. N.

<sup>3</sup> Lin, W. B.