



Measuring the Factors Affecting the Knowledge Sharing of Iranian National Archives

Azita Malmir

***Corresponding author:** MSc, Department of Knowledge and Information Science, Expert in the Documentations & Archives of the National Library and Archives, Tehran, Iran.

E-mail: az.malmir@gmail.com

Maryam Salami

Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: salamilib@yahoo.com

Abstract

Purpose knowledge sharing is considered as one of the key factors in the successful implementation of KM. Managers are always faced with the question of what to do about the behavior of employee knowledge sharing. The purpose of this research is to evaluate effective methods for knowledge sharing of the staff of the National Archives of Iran.

Methodology This research is a descriptive survey and carried out using a questionnaire. To measure the reliability was used Cronbach's alpha coefficient. The statistical population of this study is 248 staff of the National Archive of Iran. Using Cochran's formula, 151 of them were selected as samples.

Findings: The results indicate that knowledge sharing methods have a positive effect on the tendency to share knowledge and knowledge sharing behavior. Research findings also show that "PeerAssistant", "conference and gathering," and "Team Work" methods of interest, and "seminars" and "Community Of Practice" are less desirable ways for Iranian National Archives staff to share knowledge.

Conclusion: The methods of sharing the knowledge of employees as one of the key and important factors in the occurrence of knowledge sharing behavior play a role in providing this factor which can contribute to the behavior of knowledge sharing and only some of the methods of knowledge sharing are of interest to employees. Therefore, the use of knowledge sharing methods that is more in the interest of individuals will better lead to the behavior of knowledge sharing.

Keywords: Knowledge Management, Knowledge Sharing, Knowledge Sharing methods, Knowledge Sharing Behavior.

Citation: Malmir, A., & Salami, M. (2020). Measuring the Factors Affecting the Knowledge Sharing of Iranian National Archives. *Knowledge and Information Management*, 6(4), 41-56. (in Persian)

(DOI): 10.30473/mrs.2020.47674.1397

Received: (2019-07-24)

Accepted: (2020-05-20)



سنجش عوامل مؤثر بر اشتراک دانش کارکنان آرشیو ملی ایران

آزیتا مالمیر

***نویسنده مسئول:** کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کارشناس بررسی اسناد و مدارک سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، تهران، ایران.

E-mail: az.malimir@gmail.com

مریم سلامی

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

E-mail: salamilib@yahoo.com

چکیده

هدف: اشتراک دانش به عنوان یکی از عوامل کلیدی در پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش شمرده شده است. مدیران همواره با این سؤال روبرو هستند که برای رفتار اشتراک دانش کارکنان چه اقدامی باید انجام دهند. هدف از پژوهش سنجش روش‌های مؤثر بر تسهیم دانش کارکنان آرشیو ملی ایران است.

روش‌شناسی: این پژوهش به روش پیمایش توصیفی و با استفاده از پرسشنامه انجام شده که به منظور سنجش پایایی پرسشنامه از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. جامعه آماری آن ۲۴۸ نفر از کارکنان آرشیو ملی است که با استفاده از فرمول کوکران ۱۵۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده است.

یافته‌ها: یافته‌های به دست آمده حاکی از آن است که روش‌های اشتراک دانش تأثیر مثبت بر تمایل به اشتراک دانش و رفتار اشتراک دانش دارد. همچنین "کمک همتایان" و "کنفرانس و گردهمایی" و "کارتیمی" روش‌های موردعلاقه و "سمینار" و "اجتماعات کاری" روش‌هایی که کمتر موردعلاقه کارکنان آرشیو ملی ایران برای اشتراک دانش می‌باشند.

بحث و نتیجه‌گیری: روش‌های اشتراک دانش موردعلاقه کارکنان به عنوان یکی از عوامل کلیدی و مهم در بروز رفتار اشتراک دانش، نقش ایفا می‌نماید به نحوی که تأمین این عامل می‌تواند به بروز رفتار اشتراک دانش یاری رساند بنابه این پژوهش تنها برخی از روش‌های اشتراک دانش، موردعلاقه کارکنان می‌باشند. بنابراین، با به کارگیری روش‌های موردعلاقه کارکنان در اشتراک دانش، بهتر می‌توان به بروز رفتار اشتراک دانش منجر شود.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، اشتراک دانش، روش‌های اشتراک دانش، رفتار اشتراک دانش.

استناد: مالمیر، آزیتا و سلامی، مریم (۱۳۹۸). سنجش عوامل مؤثر بر اشتراک دانش کارکنان آرشیو ملی ایران. مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، ۴(۴)، ۴۱-۵۶.

DOI: 10.30473/MRS.2020.47674.1397

تاریخ دریافت: (۱۳۹۸-۰۵-۰۲)

تاریخ پذیرش: (۱۳۹۹-۰۲-۳۱)

مقدمه

در دنیای امروز، حفظ بقا، توسعه و سودآوری سازمان‌ها وابسته به کسب مزیت رقابتی پایدار است. به عبارتی سازمان‌ها برای مصون ماندن از امواج سهمگین محیطی و سازگاری با الزامات رقابت، چاره‌ای جز تلاش برای کسب مزیت‌های رقابتی پایدار ندارند (حاجی‌پور و مؤمنی، ۱۳۸۸). مهم‌ترین منبع برای کسب مزیت رقابتی در یک محیط متلاطم، دانش است (نوناکا، ۱۹۹۴) دانش به‌عنوان یک منبع مزیت رقابتی آن‌قدر مهم است که یکی از وظایف کلیدی سازمان‌ها تجهیز کردن خود به دانش است (داونپورت^۲، ۱۹۹۸) امروزه سازمان‌ها دریافته‌اند که دانش آن‌ها در مورد نحوه انجام امور و خدمات، دارایی مهمی قلمداد می‌شود که می‌بایستی همانند دیگر دارایی‌های ارزشمند سازمان، آن را مدیریت کنند. طی سال‌های اخیر در جوامع مختلف بحث‌های زیادی در مورد اهمیت دانش و مدیریت آن صورت گرفته است. مدیریت دانش کوششی برای تبدیل دانش کارکنان به دارایی مشترک سازمانی است (گاندی^۳، ۲۰۰۴).

یکی از فرآیندهای حیاتی مدیریت دانش که در بسیاری از تحقیقات مورد توجه قرار گرفته است اشتراک و تسهیم دانش است. بدون داشتن درک صحیحی از اشتراک دانش، پرداختن به مدیریت دانش بیهوده است. زیرا حتی در صورت تکمیل سایر مؤلفه‌های مدیریت دانش، اگر اشتراک و توسعه دانش در سازمان صورت نگیرد سایر مراحل نیز ابتر مانده و دانش فراهم شده تنها در نزد افرادی محدود باقی‌مانده و هم‌افزایی و خلق دانش جدید و توسعه دانش که در جریان اشتراک دانش و درونی‌کردن دانش رخ می‌دهد، صورت نمی‌پذیرد و این دانش به‌مرور زمان از بین رفته و غیرقابل استفاده می‌گردد. موفقیت مدیران سازمان در پیاده‌سازی مدیریت دانش بدون توجه به این مرحله از فرآیند مدیریت دانش امکان‌پذیر نیست. بنابراین، مدیران باید عواملی را که به هر نحو ممکن در رفتار به اشتراک‌گذاری دانش کارکنان، مؤثر می‌باشند، استفاده کنند. یکی از این عوامل، استفاده از روش‌های موردعلاقه کارکنان در اشتراک دانش است. مدیران سازمان باید از تکنیک‌ها و

روش‌های که منجر به بروز رفتار اشتراک دانش می‌شود، آگاهی پیدا کنند. نکته قابل‌توجه این است که حتی اگر در افراد سازمان برای رفتار اشتراک دانش انگیزه ایجاد شود، آیا به‌خودی‌خود، رفتار اشتراک دانش در سازمان اتفاق خواهد افتاد، یا اینکه سازمان باید روش و یا روش‌هایی را برای اشتراک دانش بین کارکنان خود به کار گیرد، پاسخ این است مسلماً سازمان باید روش‌هایی را برای بروز رفتار اشتراک دانش به کار ببندد. روش‌های اشتراک دانش که مدیران باید برای سازمان خود به کار گیرند، قاعدتاً زمانی مؤثر خواهد بود که اولاً متناسب با سازمان آن‌ها بوده و ثانیاً منطبق بر علاقه کارکنان باشد، به‌عبارت‌دیگر، اگر حتی مدیران تمامی عوامل مؤثر بر رفتار اشتراک دانش را شناسایی و به‌طور مؤثر در سازمان خود پیاده‌سازی کنند ولی روش‌هایی را به کار گیرند که موردعلاقه کارکنانشان نباشند، به‌طور کامل موفق به پیاده‌سازی این مرحله از فرآیند مدیریت دانش نخواهد شد و به‌عبارتی به هدف اصلی خود که بروز رفتار عملی اشتراک دانش در سازمان است، نخواهد رسید.

بنابراین، شناسایی روش‌های تسهیم دانش و رتبه‌بندی آن‌ها براساس میزان علاقه کارکنان به آن‌ها، به مدیران سازمان کمک خواهد کرد تا با انتخاب روش‌هایی که بیشترین علاقه‌مندی را کسب کرده‌اند، در عمل موفق به بروز رفتار اشتراک دانش در سازمان خود شوند. یکی از مهم‌ترین مراکز آموزشی و پژوهشی در کشور، آرشو ملی ایران است. این پژوهش یکی از فعالیت‌های کلیدی پیاده‌سازی مدیریت دانش که اشتراک دانش و روش‌های آن است، مورد بحث قرار می‌دهد. با توجه به اینکه در «آرشو ملی ایران» اهمیت و ضرورت تسهیم دانش به دلایلی ازجمله بازتنشستگی خبرگان و لزوم مستندسازی تجربیات کارکنان و بازآفرینی دانش آنان به چشم می‌خورد، بررسی روش‌های مؤثر در تسهیم دانش و پیاده‌سازی مدیریت دانش و بررسی نقش این عوامل ضروری است. در این پژوهش روش‌های مورد استفاده آرشو ملی ایران در اشتراک دانش کارکنان شناسایی و به مقایسه آن با روش‌های موردعلاقه کارکنان در بروز رفتار تسهیم دانش می‌پردازد.

-
1. Nonaka
 2. Davenport
 3. Gandhi

اکنون باید دانش کسب شده را در جهت اهداف عالیه سازمان مورد استفاده قرار داد زیرا در غیر این صورت تمامی تلاش‌های انجام گرفته عقیم خواهد ماند. استفاده از دانش به اشتراک گذاشته شده در راستای تعاملات بین افراد خود منجر به دانش جدید شده و دانش جدید نیز باید مجدداً اشتراک یابد (چان، چن و کینشوک^۷، ۲۰۰۹)

محدودیت‌ها و موانعی که برای اشتراک دانش در سازمان وجود دارد سبب می‌شود فرایند اشتراک دانش به صورت صحیح و کامل صورت نپذیرد و دانش در نزد افراد باقی بماند. ریگه^۸ (۲۰۰۵)، جین^۹ (۲۰۰۷) و لینگ^{۱۰} (۲۰۰۹)، موانع اشتراک دانش را عبارت‌اند از موانع فردی (کمبود مهارت ارتباطی، کمبود شبکه‌های اجتماعی، تفاوت فرهنگی، کمبود زمان برای اشتراک دانش، کمبود اعتماد، کمبود انگیزه، کمبود آگاهی از مزایای اشتراک دانش، کمبود تعاملات و ارتباطات، ترس از دست دادن تخصص و مالکیت دانش)، موانع سازمانی (کمبود پاداش، کمبود حمایت مدیران بالایی، فعالیت‌های بی‌تأثیر مدیریت منابع انسانی، ساختار سازمانی ضعیف، زیرساخت ناکافی، فرهنگ سازمانی فقیر، کمبود استراتژی‌های اشتراک دانش، کمبود مجاری رسمی و غیررسمی اشتراک دانش، رقابت بین واحدهای کسب‌وکار، کمبود آموزش) و موانع تکنولوژیکی (کمبود فرایندها و سیستم‌های یکپارچه فناوری اطلاعات، کمبود حمایت تکنولوژیکی، کمبود نگهداری از سیستم‌های یکپارچه فناوری اطلاعات، بی‌میلی افراد برای استفاده از سیستم‌های فناوری اطلاعات و کمبود آموزش برای استفاده از سیستم‌های فناوری اطلاعات) می‌دانند (واسکو و فرج^{۱۱}، ۲۰۰۰؛ لین، لی و ونگ^{۱۲}، ۲۰۰۹؛ جین، ساندو و سیدو^{۱۳}، ۲۰۰۷).

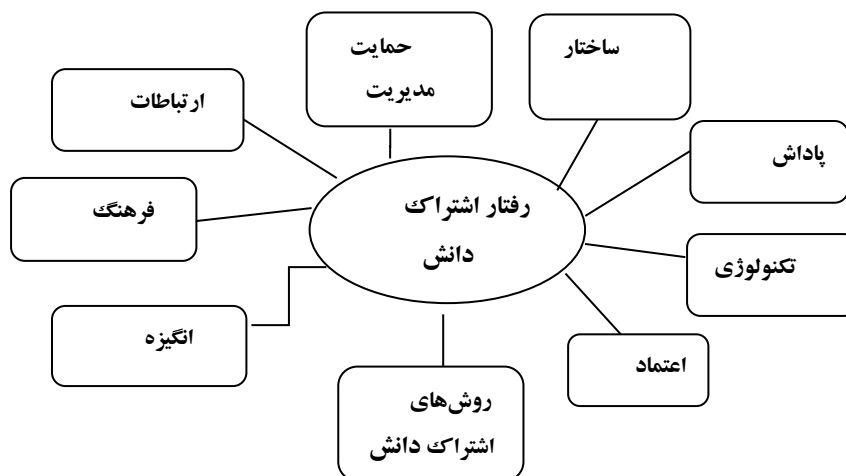
یافته‌های تحقیقات پیشین در خصوص مهم‌ترین عوامل مؤثر در اشتراک دانش را می‌توان به شکل زیر نمایش داد:

اشتراک دانش: با توجه به اهمیت اشتراک دانش در فرآیند مدیریت دانش، تعاریف مختلفی از آن، توسط محققان صورت پذیرفته است.

لین، لی و ونگ^۱ (۲۰۰۹): اشتراک دانش عبارت است از یک فرهنگ تعامل اجتماعی شامل تبادل دانش مهارت و تجربه کارکنان در کل سازمان (لین، لی و ونگ، ۲۰۰۹)
 هاردر^۲ (۲۰۰۸): اشتراک دانش عبارت است فرآیند اجتماعی و ارادی برای انتقال، جذب و استفاده مجدد دانش موجود به منظور دستیابی به اهداف سازمانی (هاردر، ۲۰۰۸).
 در سازمان‌ها گرچه وجود دانش و کارکنان دانش به‌خودی‌خود دارای اهمیت است اما به‌کارگیری و اشتراک دانش بین کارکنان، دارای مزایایی است که آن را به‌عنوان یک فرآیند مهم در مدیریت دانش نمایان کرده است. مزایای تسهیم دانش در بین کارکنان سبب می‌شود مدیران سازمان در پی چاره‌اندیشی برای تسهیل راه‌هایی که کارکنان به صورت ارادی و راحت‌تر به اشتراک دانش بپردازند. برخی مزایای اشتراک دانش در سازمان‌ها عبارت‌اند از: خلق دانش (نوناکا و تاکوچی^۳، ۱۹۹۵)؛ نوآوری، ابتکار، خلاقیت و هم‌افزایی دانش (بوک، زمود، کیم و لی^۴، ۲۰۰۵)؛ افزایش کیفیت خدمات و فرآیند تحویل محصولات (راغو و وینز^۵، ۲۰۰۷)؛ رضایت بیشتر مشتریان (بوک، زمود، کیم و لی، ۲۰۰۵)؛ یادگیری سازمانی و درونی کردن دانش در سازمان (سیلیو، ۲۰۱۰)؛ توانمندسازی کارکنان و توسعه عملکرد سازمان (کرو، پیرز و کانترو^۶، ۲۰۰۹)
 فرآیند اشتراک دانش در یک چرخه اتفاق می‌افتد و آن شامل شناسایی و ذخیره، اشتراک، استفاده، خلق دانش جدید و اشتراک مجدد است. در مرحله اول از چرخه دانش اشتراک دانش، دانش موجود در سطح سازمان و منابع آن اعم از دانش صریح و ضمنی نزد افراد، بانک‌های اطلاعاتی و مستندات، مورد شناسایی واقع شده، اخذ و کسب شد و به صورت مناسبی ذخیره‌سازی می‌گردد. سپس برای اینکه دانش با ارزش شده و به هم‌افزایی و زایش مجدد دانش منجر شود باید دانش موجود نزد افراد به اشتراک گذاشته شود. پس از طی این مراحل

7. Chan, Chen & Kinshuk
 8. Riege
 9. Jain
 10. Ling
 11. Wasko & Faraj
 12. Lin, Lee, & Wang
 13. Jain, Sandhu & Sidhu

1. Lin, Lee & Wang
 2. Harder
 3. Nonaka & Takeuchi
 4. Bock, Zmud, Kim & Lee
 5. Raghu & Vinze
 6. Cruz, Pe'rez & Cantero



شکل ۱. مهم‌ترین عوامل مؤثر در اشتراک دانش، مطابق با مرور تحقیقات پیشین

کتاب‌ها، مستندات سازمانی و نظایر آن وجود دارد هم‌چنین این نوع دانش دارای قابلیت کدگذاری و بیان از طریق گویش است (نوناکا، ۱۹۹۴). دانش پنهان (ضمنی)^۷ یک دانش غیرآشکار است که در درون شخصی وجود داشته و در بیشتر مواقع توصیف و انتقال آن مشکل است. منابع و محتوای دانش پنهان، در ذهن نهفته است و به‌آسانی قابل‌دستیابی نبوده و غیرساختمند است (پولانی، ۱۹۹۶). آنچه از تعریف نوناکا از دانش صریح برمی‌آید این است که برای اینکه افراد دانش صریح خود را در اختیار دیگران بگذارند یا باید آن را کدگذاری، تدوین و یا مستند نمایند و یا اینکه از طریق تعامل با یکدیگر و از طریق گویش آن را به اشتراک بگذارند؛ که این روش‌ها یا در بستر فناوری اطلاعات می‌تواند صورت گیرند و یا بدون استفاده از فناوری اطلاعات می‌توانند به کار گرفته شوند و نیز بنابر نظر پولانی، با توجه به اینکه دانش ضمنی در ذهن افراد نهفته است به‌نوعی مستندکردن آن راحت نبوده و در بسیاری از موارد غیرممکن است، بهترین روش برای در اختیار گذاشتن این دانش، برای استفاده دیگران، تعامل افراد با یکدیگر است.

در بررسی‌های صورت گرفته جهت شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار اشتراک دانش، دو تئوری مشهور تحت عنوان "تئوری اقدام منطقی"^۱ و "تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده"^۲ به کار گرفته شده‌اند. تئوری اقدام منطقی نخستین بار توسط دیویس و در سال ۱۹۸۹ و تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده نخستین بار توسط آجرن و در سال ۲۰۰۲ مطرح شدند (لمانتین^۳، ۲۰۰۷)، هر دو این تئوری‌ها این‌گونه فرض کرده‌اند که تمایل، هدایت‌کننده رفتار است به عبارتی تمایل به رفتار منجر به بروز رفتار خواهد شد. بر اساس این دو تئوری، در این پژوهش نیز فرض بر این است که تمایل هدایت‌کننده رفتار بوده و تمایل ایجاد شده در فرد برای بروز رفتار اشتراک دانش، به‌عنوان هدایت‌کننده رفتار اشتراک دانش عمل می‌کند. به‌کارگیری روش‌های اشتراک دانشی که موردعلاقه فرد نیز باشد، بهتر و بیشتر می‌تواند منجر به بروز رفتار اشتراک دانش گردد.

روش‌های اشتراک دانش: نوناکا^۴ در طبقه‌بندی خود از دانش که خود مبتنی برنگرش پولانی^۵، دانش آشکار (صریح)^۶ را دانشی می‌داند که عینی بوده و می‌تواند به صورت رسمی و با زبان سیستماتیک بیان شود. وی معتقد است که این نوع دانش از کارکنان مستقل بوده و در سیستم‌های اطلاعات کامپیوتری،

1. Theory of Reasoned Action (TRA)
2. Theory of Planning Behavior (TPB)
3. Lementyinen
4. Nonaka
5. Polanyi
6. Explicit Knowledge

7. Tacit Knowledge

جدول ۱. روش‌های اشتراک دانش براساس نوع دانش قابل اشتراک

نوع دانش		تکنیک‌ها و ابزار
آشکار/صریح	مستند کردن دانش	مستند کردن در فرم‌های کاغذی
	تعامل چهره به چهره	مستند کردن در مخازن دانش و بانک‌های اطلاعاتی در بستر فناوری اطلاعات
	تعامل افراد از طریق بستر فناوری اطلاعات	آموزش دیگران
پنهانی/ضمنی	تعامل چهره به چهره	انواع وبلاگ‌ها، سایت‌های اینترنتی ایمیل، ویدئو کنفرانس، چت، آموزش مجازی، نرم‌افزارهای مدیریت دانش سیستم‌های خبره، شبکه‌های تعاملی اجتماعی و ...
	تعامل افراد از طریق بستر فناوری اطلاعات	داستان‌گویی، اجتماعات کاری، مرور بعد از عملیات، سخنرانی، مصاحبه خروج و...
	تعامل	انواع وبلاگ‌ها، سایت‌های اینترنتی ایمیل، ویدئو کنفرانس، چت، آموزش مجازی، نرم‌افزارهای مدیریت دانش سیستم‌های خبره، شبکه‌های تعاملی اجتماعی و ...

گرفت و هم می‌توان برخی از آن‌ها را در بستر فناوری اطلاعات و ارتباطات به کار برد. تأکید اصلی این پژوهش در خصوص نوع تکنیک‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد تعادل بین افراد جهت اشتراک دانش نیست، بلکه نگاه ما در این پژوهش این است که همه تکنیک‌های فناوری ارتباطات و اطلاعات، به‌عنوان ابزاری جهت سهولت، سرعت و حذف محدودیت زمانی و مکانی در تکنیک‌های مختلف روش‌های اشتراک دانش است. در زیر به بررسی روش‌های تعاملی که برای اشتراک دانش ضمنی، توسط محققان مختلف مورد رسیدگی قرار گرفته است، می‌پردازیم:

۱- مساعدت همتایان^۲ (سی. آی. دی. آی. ۳، ۲۰۰۳): این روش توسط شرکت نفت بریتانیا در سال ۱۹۹۴ به کار گرفته شده. این روش بر مبنای تعاون و همکاری از طریق گفتگو و احترام متقابل است. این روش از طراحی یک جلسه به وسیله یک تیم کاری که در حال شروع یک پروژه جدید هستند، صورت می‌گیرد. تیم میزبان از گروه‌ها و افراد دیگری که اخیراً تجربه‌ای مشابه به پروژه آن‌ها داشته‌اند، دعوت می‌کنند. آن‌ها در این جلسه، ضمن ارائه پیش‌زمینه‌ای پروژه‌شان، اهداف، توانایی‌ها و ظرفیت‌های موجود را بیان کرده و سپس نیازهای ضروری خود را بیان می‌کنند. در این روش افراد تیم میزبان و افراد تیم مهمان با همدیگر برای شناسایی و به‌کارگیری راه‌حل‌های ممکن برای مسئله، تلاش می‌کنند. روش مساعدت همتایان می‌تواند در مواردی مفید باشد از قبیل شما با مشکلی روبرو هستید که دیگران قبلاً با آن روبرو شده‌اند؛ شما زمان طولانی برای بررسی یک مسئله مشخص ندارید و مطمئن

روش‌های اشتراک دانش صریح: مستندسازی یعنی مکتوب نمودن هدفمند تمامی مراحل که برای اتخاذ یک تصمیم و حل یک مسئله، انجام یک فعالیت و یا فرایند مؤثر بوده است. اصطلاح مستندسازی در مدیریت دانش به معنای ثبت و ذخیره‌سازی و طبقه‌بندی دانش افراد است. وجه اشتراک تمامی اقدامات مستندسازی را می‌توان مکتوب نمودن هدفمند دانسته‌های انسان دانست. درواقع، مستندسازی دانش را می‌توان مقدمه‌ای ضروری برای تسهیم دانش در سازمان دانست که منجر به انتشار بهترین روش‌های کاری در سازمان خواهد شد. مستندسازی هم می‌تواند در فرم‌های کاغذی و خارج از بستر فناوری اطلاعات باشد و هم می‌تواند در بستر فناوری اطلاعات ازجمله مخازن دانش و بانک‌های اطلاعاتی باشد. گرچه تجربیات را نیز می‌توان تا حدی به صورت مستند تبدیل کرد و در فرم‌های کاغذی و یا در بستر فناوری اطلاعات ذخیره کرد اما در این روش با توجه به نتایج پژوهش هیسمان که بیان کردند "افراد بیشتر تمایل دارند که عقاید و ایده‌ها را برای دیگران بگویند تا اینکه آن‌ها را در مخازن دانش و یا بانک‌های اطلاعات قرار دهند" (هیسمان و ویت، ۲۰۰۲) و طبقه‌بندی صورت گرفته از دانش توسط نوناکا که دانش آشکار را قابل مستند کردن و گویش دانستند، ما روش مستند کردن دانش و آموزش آن را، برای انتقال دانش صریح به کار می‌بریم. بنابراین، تکنیک مستندسازی فقط برای آن بخش از دانش است که به صورت آشکار باشد.

روش‌های اشتراک دانش ضمنی: روش‌های اشتراک دانش را هم می‌توان در خارج از بستر فناوری اطلاعات و ارتباطات به کار

2. Peer-Assistant

3. CIDA

1. Huysman & Wit

حل مسائل سازمانی. به عبارتی آن یک ابزار برای اشتراک دانش خود با دیگران است. امروزه داستان‌ها بخش از زندگی روزمره ما می‌باشند. داستان‌ها اخیراً به‌عنوان راهی برای اشتراک دانش خود با دیگران شناسایی شده‌اند داستان‌ها این امکان را به ما می‌دهند تا فعالیت‌ها و روابط کاری را در یک روش رسمی یا غیررسمی شرح دهیم. هدف از آن ارسال دانش از دارنده آن به دیگران برای استفاده آن در سازمان است که دارنده دانش آن را در قالب داستان بیان می‌کند. داستان‌ها یک روش ساده و قابل‌دسترسی برای ایده‌های پیچیده و پیام‌های کلیدی است.

۴- مربیگری یا معلمی^۳ (سی. آی. دی. ای، ۲۰۰۳): مربیگری یک ارتباط یادگیری بین دو نفر است. مربی‌ها کارکنان با تجربه هستند که دانش، تجربه و عقایدشان را با کارکنان کم‌تجربه‌تر و همکاران تسهیم می‌شوند. همکاران افرادی هستند که نشان داده‌اند توانایی انجام کار دارند. همکاران واقعاً می‌خواهند که دانش و تجربه جدید را یاد بگیرند. مربیگری خارج از یک ارتباط رسمی سازمانی اتفاق می‌افتد. مربیگری بر مبنای تعهد متقابل، احترام و اعتماد است و هدف آن آموزش مهارت‌های رهبری و مدیریت عمومی است که همکاران کم‌تجربه را برای گرفتن مسئولیت‌ها و تجربیات مدیریتی است که فرد را برای پذیرش مسئولیت و مدیریت آینده آماده می‌کند.

۵- استاد-شاگردی^۴ (سی. آی. دی. ای، ۲۰۰۳): روش استاد-شاگردی با روش مربیگری یا معلمی متفاوت است. در روش مربیگری، افراد به وسیله پند، اندرز، نصیحت و تجربه همتایان قدیمی، به‌منظور پذیرش مسئولیت و مدیریت در آینده، در یک بستر اشتراک دانش، تجربه لازم را فرا می‌گیرند. اما در روش استاد شاگردی، هدف فراهم آوردن شرایط لازم برای یادگیری مهارت‌ها در طی یک فرایند و به‌صورت سینه‌به‌سینه است. به‌طور ساده روش استاد-شاگردی، روشی است که استاد مهارت‌ها و تجربیات خود را در حین انجام فعالیت و به صورت عملی در اختیار شاگرد قرار می‌دهد. این روش در کسب مهارت‌های فنی مانند تراشکاری، جوشکاری، تعمیر خودرو به‌طور سنتی رایج است.

۶- مصاحبه خروج^۵ (اخوان و باقری، ۱۳۸۹): این مصاحبه‌ها هنگامی صورت می‌گیرند که کارکنانی می‌خواهند به هر دلیلی سازمان را ترک کنند. در زمان بازنشستگی یا انتقال کارکنان این

نیستید که چه روش جدیدی را دنبال کنید؛ شما یک پروژه جدید را شروع کرده‌اید و به اطلاعات افراد باتجربه نیاز دارید.

۲- مرور بعد از عملیات^۱ (سی. آی. دی. ای، ۲۰۰۳): این روش نخستین بار توسط نیروهای مسلح آمریکا به کار گرفته شد و توسعه یافت. هدف اصلی این روش یادگیری به وسیله بحث و فکر در مورد فعالیت‌های کامل شده یا پروژه‌های انجام شده است. این روش را می‌توان پس از انجام هر مرحله یا فاز از پروژه‌های بزرگ به کار گرفت هدف آن بیان ساده درس‌های یاد گرفته شده به‌جای حل مسئله یا انتقاد. این روش ممکن است از طریق مرور چند دقیقه‌ای بین چند نفر در خصوص فعالیت و یا بحث چندروزه بین اعضای یک پروژه بزرگ صورت گیرد. این روش براساس این استراتژی به کار گرفته شده است که تجربه‌ها باید ضبط و ذخیره شوند قبل از اینکه فراموش شوند. همه افراد فعال در کارهای پروژه باید در گروه‌های بحث، مشارکت نمایند و یا ذهن باز، بحث‌های موردنظر را دنبال کنند. موفقیت این روش وابسته به حسن نیت همکاران است. انواع آن عبارت‌اند از:

- مرور بعد از عملیات رسمی: معمولاً پس از انجام یک رویداد یا پروژه بزرگ انجام می‌شود و می‌تواند از چندین ساعت تا چند روز به طول بیانجامد. نیاز به برخی برنامه‌ریزی‌ها و آماده‌سازی‌ها دارد.

- مرور بعد از عملیات غیررسمی: بعد از یک پروژه یا رخداد نسبتاً کوچک انجام می‌شود. در حین انجام یک پروژه بزرگ هم می‌تواند انجام شود. مدت‌زمان کوتاهی دارد و نیاز به برنامه‌ریزی از قبل ندارد.

- مرور بعد از عملیات شخصی: برخاسته از انعکاسات شخصی است. در مورد بازخورد از کارهای خود و مرور آن بعد از یک روز کاری است و نهایتاً منجر به این خواهد شد که فردا چه کار متفاوتی می‌توانم انجام دهم. تمرکز این روش روی فرایند است نه روی عملکرد؛ این روش یک گزارش رسمی را ارائه نمی‌کند و هیچ گزارش رسمی، رسماً در سیستم ثبت نمی‌شود؛ نتایج آن می‌تواند به صورت رسمی گزارش شود و با گروه‌های دیگر علاقه‌مند، به اشتراک گذاشته شود.

۳- داستان‌گویی^۲ (سی. آی. دی. ای، ۲۰۰۳): داستان‌گویی در مدیریت دانش عبارت است از بیان تجربیات سازمانی در قالب داستان برای دیگران، به‌منظور استفاده آن‌ها از این تجربیات در

3. Mentoring

4. Caching

5. Exit Interviews

1. After Action Review (A ar)

2. Story Telling

می‌برند زیرا آن‌ها به‌جای اینکه شنونده صرف باشند، فعالانه در اشتراک دانش و انجام امور شرکت می‌کنند و خود را در موفقیت گروه مسئول می‌دانند. کار تیمی محیطی امن برای تبادل اطلاعات بین کارکنان در سازمان پدید می‌آورد. کارکنان از دیدگاه‌های گوناگون بهره‌مند می‌شوند و به تبادل نظر می‌پردازند، انتقاد می‌کنند و عکس‌العمل نشان می‌دهند. چنین بازخوردهایی می‌تواند به آن‌ها کمک کند تا آگاهی خود را نسبت به یادگیری افزایش دهند و نیز از روش‌هایی که به چنین اهدافی منتهی می‌شود مطلع شوند. اعضای گروه‌های کاری بهتر است کمتر از شش نفر باشند زیرا اگر اندازه بزرگ باشد، ارتباط چهره به چهره کمتر و فرصت از زیر کار شانه خالی کردن برای افراد بیشتر فراهم می‌شود.

۹- گردش کاری^۷: در این روش با جابجایی در موقعیت‌های شغلی، به‌طور منظم دانش خود را با سایرین به اشتراک می‌گذارند. این روش، تربیت سایر کارکنان را به‌گونه‌ای که بتوانند دانش خود را به‌تدریج و طی یک‌زمان مناسب شکل بدهند، امکان‌پذیر می‌سازد. در گردش کاری فرد کارشناس به‌جای‌های مختلف سازمان انتقال داده می‌شود، دانش خود را در اختیار کارکنان سایر بخش‌ها قرار داده و از دانش کارشناسان در آن بخش‌ها استفاده می‌کنند ضمن آن‌که به صورت عملی کارها را تجربه می‌کند (هورویتز^۸، ۲۰۰۳). در این روش افراد به خاطر پراکنده دانش ریشه‌دار و ناپیدا و درک عملیات خاص جابجا می‌شوند (داونپورت و پروساک، ۱۳۷۹).

۱۰- اجتماعات کاری^۹ (سی.آی.دی.ای، ۲۰۰۳): اجتماعات کاری شامل جمعی از افراد با زمینه تخصصی یکسان است که به‌منظور جستجوی راه‌حل برای مشکلات سازمانی و یا توسعه توانمندی‌هایشان، گرد هم جمع می‌شوند. در تعریف دیگری اجتماعات کاری، گروهی از افراد هستند که راجع به یک حوزه کاری یا مجموعه‌ای از مشکلات یا روی یک موضوع خاص با هم اشتراک دارند و دانش و خبرگی خود را با یکدیگر عمیق می‌کنند. اعضای این اجتماع به‌صورت آزادانه با یکدیگر بحث می‌کنند، خلق می‌کنند و توسعه می‌دهند یک فعالیت رایج را در زمینه تخصصی‌شان. اجتماعات کاری می‌توانند بزرگ باشند یا کوچک، می‌توانند داخلی باشند و یا در ارتباط با همکاران خارجی سازمان باشند. اجتماعات کاری مانند گروه‌های کاری نیستند و هدف آن‌ها دست‌یابی به نتایج دسته‌جمعی نیست. آن‌ها اتفاق می‌افتد زمانی

روش نسبت به زمانی که افراد از سازمان اخراج می‌شوند مؤثرتر است. برخی از دانش‌ها قبل از خروج کارکنان قابل‌دست‌یابی هستند. مصاحبه هنگام ترک سازمان یکی از روش‌هایی است که می‌توان به این دانش‌ها دسترسی پیدا نمود. مصاحبه خروجی روشی است که برای گرفتن بازخورد برخورد از کارکنان در مورد علت ترک سازمان، موارد موردعلاقه کارکنان، اینکه چه نقاط ضعفی در سازمان وجود دارد و در چه حوزه‌هایی می‌توان بهبود داشت. سازمان به بخشی از دانش این فرد دست پیدا می‌کند و می‌تواند آن را در اختیار افراد دیگر قرار دهد، از طرفی افرادی که از سازمان می‌روند، فرصتی برای بیان احساسات و ابراز سهم خود و خدمات خویش در سازمان و اثرات به‌جای مانده از خود پیدا می‌کنند. دانش صریح را از طریق اسناد تحویلی، فایل‌ها و اسناد الکترونیک و دانش ضمنی را از طریق مصاحبه چهره به چهره می‌توان دریافت کرد.

۷- آموزش حین خدمت^۱: آموزش حین خدمت از لحاظ سازمانی، به‌نوعی آموزش اطلاق می‌شود که عموماً پس از استخدام فرد در سازمان صورت می‌گیرد (پیتر^۲ و دیگران). این نوع آموزش دربرگیرنده آموزش‌هایی است که به‌منظور بهبود عملکرد کارکنان و در نتیجه افزایش کارایی سازمان ارائه می‌شود. این آموزش دارای سه نوع ویژگی است: پس از استخدام فرد در سازمان صورت می‌پذیرد؛ هدف از این آموزش، آماده‌سازی افراد برای اجرای بهینه وظایف و مسئولیت‌های شغلی است؛ این نوع آموزش عمدتاً در سه محور اساسی اشتراک و توسعه دانش، بهبود مهارت‌ها و ایجاد یا تغییر نگرش‌ها ارائه می‌شود (فورد^۳، ۱۹۹۹). از نظر کرل^۴ و کوزمیت^۵، آموزش ضمن خدمت عبارت است از دانش، مهارت و توانایی‌های مرتبط که در محل کار به کارکنان ارائه می‌شود. آموزش ضمن خدمت یکی از کاراترین و با انعطاف‌ترین وسیله، برای توسعه مهارت‌های کارکنان به حساب می‌آید و سبب بالارفتن کیفیت اعمال کنترل صحیح و هماهنگی بین بخش‌های گوناگون می‌شود (مشایخ، ۱۳۸۲).

۸- کار تیمی (گروهی)^۶ (خواجه، ۱۳۸۸): کارکنانی که در انجام کارها به صورت گروهی فعالیت می‌کنند. از کارکردن لذت بیشتری

1. In Service Training
2. Peters
3. Ford
4. Carrel
5. Kuzmigts
6. Team work

7. Job Rotation

8. Horwitz

9. Communities Of practice (COP)

پیشینه پژوهش

فیلسوفیان و اخوان در سال ۱۳۹۶ در پژوهش خود با عنوان "بررسی تأثیر رفتار تسهیم دانش بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: سازمان فضایی ایران)" نشان دادند که تمایل تأثیر مثبت و معنی‌داری بر قصد و قصد تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رفتار دارد. همچنین، اشتراک به میزان نسبتاً زیادی بر عملکرد در سازمان فضایی اثرگذار است و هرکدام از عملکردهای مالی، فرآیند و داخلی بر عملکرد سازمان فضایی نیز تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. کفاشان کاخکی و دیگران در سال ۱۳۹۵ در پژوهش خود با عنوان "سنجش میزان تأثیر عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار اشتراک دانش از دیدگاه دانشجویان (مطالعه موردی: دانشگاه فردوسی مشهد)" نشان دادند که اعتماد، انگیزش، نگرش و قصد اشتراک دانش به‌عنوان متغیرهای مهم و تأثیرگذاری در تحقق رفتار اشتراک دانشجویان ایفای نقش می‌کنند و برای بروز و توسعه این رفتار باید مورد توجه ویژه‌ای قرار گیرند.

فرج‌پهلوی و دیگران در سال ۱۳۹۴ در پژوهش خود با عنوان "اشتراک دانش و عوامل مؤثر بر آن در میان دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران اهواز در سال تحصیلی ۹۳-۹۴" نشان دادند که از نظر دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران اهواز، زیرساخت فرهنگی و تمایل دانشجویان به اشتراک دانش در این دانشگاه وجود دارد اما زیرساخت‌های دیگر یعنی عوامل انسانی، فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، راهبردهای مدیریتی و عوامل ساختاری-اداری دچار ضعف هستند و نیاز به تقویت دارند.

توکلی و دیگران در سال ۱۳۹۱ در پژوهش خود با عنوان "عوامل تعیین‌کننده تمایل به اشتراک دانش و رفتار اشتراک دانش" نشان داد که بین تمامی متغیرهای مورد بررسی شامل روابط متقابل مورد انتظار، درک از کارآمدی خود، پاداش‌های بیرونی مورد انتظار، جوسازمانی و نگرش نسبت به اشتراک دانش با تمایل به اشتراک دانش رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین تمایل به اشتراک دانش و به اشتراک‌گذاری دانش و نیز بین سطح به‌کارگیری فناوری اطلاعاتی و ارتباطاتی و به اشتراک‌گذاری دانش رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

اکبر رحیمی در سال ۱۳۹۱ در پایان‌نامه خود با عنوان "رتبه‌بندی و مقایسه عوامل انگیزشی تأثیرگذار بر اشتراک دانش در یک محیط تحقیقاتی و یک محیط تولیدی" با معرفی دو عامل انگیزه و علاقه

که افراد با یکدیگر تشریک‌مسابی می‌کنند. اعضای اجتماعات کاری از دیگران یاد می‌گیرند و به دیگران می‌آموزند. آن‌ها تجربیات و دانسته‌های خود را با یکدیگر به اشتراک می‌گذارند. آن‌ها دانش ضمنی و آشکار خود را در زمینه تخصصی‌شان مدیریت می‌کنند. (اخوان، باقری، ۱۳۸۹)

۱۱- اجتماعات عمومی و جلسات (سی. آی. دی. ای، ۲۰۰۳): جلسات کوچک، گروه‌های بحث و اجتماعات بزرگ، همگی به‌عنوان یک روش مناسب برای اشتراک دانش و یادگیری، مطرح هستند. جلسه، بحث یا اجتماعات همگی برای پیشرفت، یادگیری و اشتراک دانش طراحی شده‌اند. ما از همه‌چیز از جمله کنفرانس‌های بزرگ، کنگره، گردهمایی، بحث‌های میزگردی که اتفاق می‌افتد در یک ارائه و هر نوعی از جلسات که افراد را در کنار یکدیگر جمع کند استفاده می‌کنیم. به عبارت دیگر تشکیل جلسات به اشتراک دانش منجر می‌شود. جلسات و اجتماعات هنگامی می‌توانند برای اشتراک دانش مفید باشند: آن‌ها به صورت تقابلی طراحی شده باشند و ارائه‌دهندگان اجازه دهند که همکاران از آن‌ها سؤال کنند؛ فرایند جلسات باید از روی دقت صورت گیرد آن باید برای همه روشن باشد و همه افراد را شامل شود؛ اهداف باید روشن باشد و همگی با آن موافق باشند؛ هر دو مشارکت‌کننده به صورت کامل و درست، برای توزیع و دریافت دانش مناسب باشند؛ ارائه‌های رسمی معمولاً بیش از ۲۰ دقیقه به طول نیانجامد؛ استاد یا مدیر فرایند به‌طور مشخص یک طرح و نقشه برای آن دارد.

۱۲- کارگاه و سمینار^۱ (سی. آی. دی. ای، ۲۰۰۳): در دوره‌های آموزشی سنتی افراد بدون اینکه سخن ارائه‌دهنده را قطع کنند به آن گوش می‌دادند. این آموزش می‌تواند در قالب یک کارگاه، سمینار و یا یک جلسه آموزشی باشد. تمایل به فعالیت‌های یادگیری، دلیلی برای تعامل افراد با همکارانشان است. افراد تسهیم می‌کنند آنچه را که در خصوص موضوع سمینار می‌دانند. چندین روش می‌تواند در یک سمینار یا کارگاه مورد استفاده قرار گیرد. هریک از این روش‌ها بسته به نیاز شما می‌توانند مفید باشد. این روش‌ها عبارت‌اند از: کارکردن در زیرگروه‌ها، هرکس می‌تواند افراد زیادی را ملاقات کند و هر قدر که ممکن است یاد بگیرد؛ دعوت از افرادی که در قالب داستان به شما آموزش می‌دهند؛ دعوت از افرادی که مشکلات مشابهی را داشته‌اند و آن راحل کرده‌اند.

پریسا خاتمیان فر و مهری پریخ در پژوهشی در سال ۱۳۸۷ به بررسی موانع و راهکارهای اشتراک دانش پرداختند. در این پژوهش به عامل "نبود زمان و وقت کافی برای شرکت در فعالیت‌های اشتراک دانش" به عنوان بازدارنده و به عوامل کسب دانش، ایجاد ارتباط و کسب وجه اجتماعی، احساس مسئولیت، اعتماد بین کتابداران و اعتماد سازمانی به عنوان عوامل مشوق برای اشتراک دانش اشاره نموده است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش از جهت هدف، کاربردی است و از نظر جمع‌آوری داده‌ها، از نوع تحقیقات توصیفی است که به روش پیمایشی انجام شده است. در این پژوهش ابتدا روش‌های مؤثر بر اشتراک دانش با مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی سوابق کارهای پژوهشی گذشته عواملی که بیشترین تکرار را داشتند و مورد تأیید خبرگان نیز بود انتخاب گردید. سپس برای تعیین اثرات روش‌های اشتراک دانش بر تسهیم دانش از پرسشنامه استفاده شده است.

جامعه آماری این پژوهش، کارکنان آرشیو ملی ایران است که تعداد آن‌ها ۲۴۸ نفر که در امور تخصصی مشغول به کار هستند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۵۱ نفر انتخاب شده که با روش نمونه‌گیری تصادفی به دست آمده است. در این پژوهش از ابزار پرسشنامه (برگرفته از پایان‌نامه رحیمی، ۱۳۹۱)، برای سنجش متغیرها استفاده شده است. پرسشنامه دارای ۴ بخش است که شامل سؤالات عمومی (۷ سؤال)، سؤالات روش‌های اشتراک دانش (۱۶ سؤال)، سؤالات تمایل به اشتراک دانش (۵ سؤال) و سؤالات رفتار اشتراک دانش (۶ سؤال) است. برای اطمینان از روایی پرسشنامه پس از طراحی آن‌ها، به منظور اعمال نظر، در اختیار ۱۰ نفر از خبرگان حوزه پژوهش قرار گرفت و به منظور سنجش پایایی پرسشنامه از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتیجه آن برای پرسشنامه ۰/۸۸۳ به دست آمد. همچنین با استفاده از نرم‌افزارهای EXCEL و SPSS19 و روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی به تجزیه و تحلیل اطلاعات پرداخته شده است.

اهداف پژوهش: این پژوهش به منظور دستیابی به اهداف ذیل صورت گرفته است:

- شناسایی و رتبه‌بندی روش‌های مؤثر در رفتار اشتراک دانش.
- بررسی رابطه بین روش‌های مؤثر اشتراک دانش و تمایل به رفتار اشتراک دانش.

به روش‌های اشتراک دانش و همچنین با اندازه‌گیری تأثیر آن‌ها بر رفتار اشتراک دانش نشان داد که به کارگیری این متغیرها نقش عمده‌ای در رفتار واقعی اشتراک دانش دارند و همچنین بیان کردند که عوامل انگیزشی درونی، علاقه به روش‌های اشتراک دانش و عوامل انگیزشی بیرونی به ترتیب مهم‌ترین نقش‌ها را در بروز رفتار اشتراک دانش ایفا می‌کنند.

ژیکان^۱ و فونگفای^۲ در سال ۲۰۰۹ در مطالعه‌ای به بررسی رفتار تسهیم دانش در بین معماران در تیم‌های طراحی پروژه با استفاده از تئوری علت عمل پرداختند. آن‌ها در این مطالعه به این نتیجه رسیدند که نگرش نسبت به تسهیم دانش بسیار مهم‌تر از هنجارهای ذهنی نسبت به تسهیم دانش است ولی هر دو این عوامل با تسهیم دانش ارتباط مثبتی دارند.

رسول عباسی در سال ۱۳۸۹ در پایان‌نامه خود با عنوان "تحلیل عوامل مؤثر بر رفتار تسهیم دانش با استفاده از مدل رفتار برنامه‌ریزی شده در بین کارکنان بانک کشاورزی استان فارس" نشان داد تأثیر عوامل روانی بر نگرش کارکنان مورد تأیید قرار گرفته‌اند و رابطه میان جوسازمانی و هنجارهای ذهنی نیز، مستقیم و مثبت نشان داده شده است. همچنین نتایج حاصله روابط مفروض بین متغیرهای مدل رفتار برنامه‌ریزی شده را مورد تأیید قرار دادند. تکنولوژی و میزان در دسترس بودن آن نیز تأثیر مثبتی بر میزان کنترل افراد داشت.

آزاده خواجه و دیگران در سال ۱۳۸۸، در پژوهش خود با عنوان "اولویت‌بندی عوامل مؤثر در اشتراک دانش: مطالعه موردی شرکت تولیدکننده قطعات خودرو" عوامل مؤثر در اشتراک دانش در سه دسته عوامل فردی، عوامل سازمانی و روش‌های اشتراک دانش مورد بررسی قرار گرفته‌اند. بنا به نتایج به دست آمده مؤثرترین روش‌ها در این سازمان برای اشتراک دانش به ترتیب آموزش ضمن خدمت، تیم برای شناسایی افراد فعال در زمینه اشتراک دانش و تشکیل اجتماعات کاری است. در مورد عوامل فردی که به عنوان موانع آن‌ها در فرآیند اشتراک دانش اثر می‌گذارد کارکنان سه عامل اعتراف به ندانستن، سوءاستفاده از دانش و کاهش امنیت شغلی را به ترتیب مؤثرترین عوامل نام برده‌اند. در انتها عوامل سازمانی اثربخش بر اشتراک دانش در این شرکت به ترتیب عملکرد مدیران در پشتیبانی از فرآیند اشتراک دانش، داشتن زیرساخت مناسبی از فناوری اطلاعات برای تسهیل فعالیت‌های دانشی آنان و داشتن فرهنگ مناسب در راستای اشتراک دانش، نام برده شده است.

1. Zhikun

2. Fungfai

• بررسی رابطه بین تمایل به رفتار اشتراک دانش و رفتار اشتراک دانش.

سؤال پژوهش: چه روش‌های اشتراک دانش، در رفتار اشتراک دانش کارکنان آرشیو ملی ایران تأثیر می‌گذارد و آیا نسبت به یکدیگر از اولویت یکسانی برخوردار هستند؟

فرضیه‌های پژوهش

۱- استفاده از روش‌های اشتراک دانش بر تمایل به اشتراک دانش در بین کارکنان آرشیو ملی ایران تأثیر دارد.

۲- تمایل به اشتراک دانش بر رفتار اشتراک دانش در بین کارکنان آرشیو ملی ایران تأثیر دارد.

رتبه‌بندی متغیرها در روش‌های اشتراک دانش با استفاده از آزمون فریدمن: برای بررسی اینکه اولویت تمام متغیرها یکسان است یا خیر، از آزمون رتبه‌بندی فریدمن استفاده شد و در روش‌های اشتراک دانش این مسئله بررسی شد که در آن فرض H_0 مبتنی بر یکسان بودن میانگین رتبه‌ها در گروه‌ها و فرض H_1 به معنی این است که در بین گروه‌ها حداقل دو گروه باهم اختلاف معنی دارند.

جدول ۲. نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی روش‌های اشتراک دانش

N	151
Chi-Square	276.673
df	15
Asymp. Sig.	.000

دانش رتبه یکسانی نسبت به یکدیگر ندارند و رتبه‌بندی متغیرها به صورت زیر می‌شود:

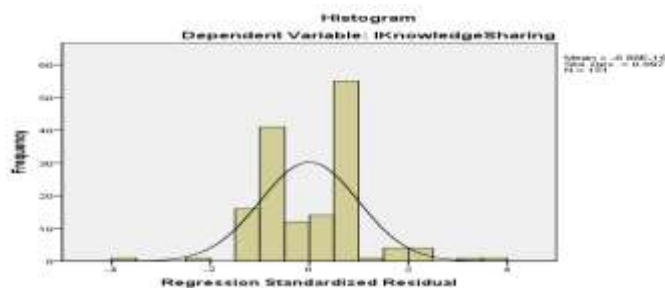
در جدول ۲ چون مقدار (sig) از ۰/۰۵ کمتر است. بنابراین، فرضیه H_0 را می‌توان رد کرد و متغیرها در روش‌های اشتراک

جدول ۳. مقایسه میان رتبه روش‌های اشتراک دانش

روش‌های اشتراک دانش		
رتبه	میانگین	متغیرها
۱	۱۱/۰۹	کمک همتایان
۲	۱۰/۸۰	کنفرانس و گردهمایی
۳	۱۰/۵۷	کار تیمی
۴	۹/۷۵	مستندسازی در بانک‌های اطلاعاتی
۵	۹/۲۱	مربیگری
۶	۸/۹۲	مستندسازی در فرم‌های کاغذی
۷	۸/۸۰	مرور بعد عملیات
۸	۸/۴۵	تعامل با IT
۹	۸/۱۸	برگزاری جلسه
۱۰	۸/۰۳	استاد-شاگردی
۱۱	۷/۴۲	داستان‌گویی
۱۲	۷/۲۶	گردش کاری
۱۳	۷/۱۸	مصاحبه مرجع
۱۴	۷/۰۹	آموزش ضمن خدمت
۱۵	۶/۹۹	اجتماعات کاری
۱۶	۶/۲۵	سمینار

آزمون فرضیه‌های پژوهش

آزمون فرضیه ۱: استفاده از روش‌های اشتراک دانش بر تمایل به اشتراک دانش در بین کارکنان آرشیو ملی ایران تأثیر دارد. یکی از مهم‌ترین شرایط به‌کارگیری رگرسیون خطی این است که توزیع خطاها باید به صورت نرمال باشد. نمودار ۱ نشان می‌دهد که با توجه به میانگین بسیار کم خطاها (در حد صفر) و انحراف معیار در حد یک، توزیع نرمال است.



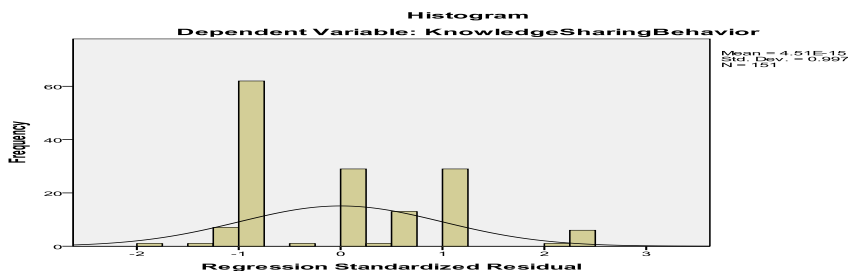
شکل ۲. نمودار توزیع خطاهای متغیر تمایل به اشتراک دانش

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون بین روش‌های اشتراک دانش و تمایل به اشتراک دانش

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	B	SE	Beta	t	p
تمایل به اشتراک	روش‌های اشتراک دانش	۰/۵۸۹	۰/۰۶۹	۰/۵۷۶	۸/۵۹۰	۰/۰۰

اشتراک دانش و تمایل به اشتراک دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد به نحوی که افزایش استفاده از روش‌های اشتراک دانش موجب افزایش تمایل به اشتراک دانش می‌شود، مورد تأیید قرار می‌گیرد.

آزمون فرضیه ۲: تمایل به اشتراک دانش بر رفتار اشتراک دانش در بین کارکنان آرشیو ملی ایران تأثیر دارد. نمودار ۲ نشان می‌دهد که توزیع خطاهای متغیر وابسته رفتار اشتراک دانش دارای توزیع نرمال بوده و بنابراین، می‌توان از رگرسیون خطی استفاده کرد.



شکل ۳. نمودار توزیع خطاهای متغیر رفتار اشتراک دانش

بر طبق جدول ۳، "روش کمک همتایان" و "کنفرانس و گردهمایی" به‌عنوان روش‌های موردعلاقه و بیشترین روش‌های تأثیرگذار و روش‌های "سمینار" و "اجتماعات کاری" به‌عنوان کمترین روش تأثیرگذار در اشتراک و تسهیم دانش در چرخه مدیریت دانش سازمانی است.

نتایج تحلیل رگرسیون بین متغیرهای روش‌های اشتراک دانش و تمایل به اشتراک دانش مطابق با جدول ۴ است. در جدول ۴ چون مقدار (sig) کمتر از ۰/۰۵ است و بنابراین، هر دو فرضیه H_0 آزمون‌های مبتنی بر صفر بودن شیب خط رگرسیون و مقدار ثابت آن رد می‌شود و بین روش‌های اشتراک دانش و تمایل به اشتراک دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد. شیب مثبت خط رگرسیون (۰/۵۸۹) نیز نشان می‌دهد که بین روش‌های اشتراک دانش و تمایل به اشتراک دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد. بنابراین، این فرضیه که بین روش‌های

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون بین متغیرهای تمایل به اشتراک دانش و رفتار اشتراک دانش

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	B	SE	Beta	t	p
رفتار اشتراک دانش	تمایل به اشتراک دانش	۰/۲۷۳	۰/۰۸۶	۰/۲۵۰	۳/۱۵۸	۰/۰۰۲

جدول ۵ نیز نشان می‌دهد که مقدار (sig) برای هر دو فرضیه شیب‌خط رگرسیون و مقدار ثابت آن برابر صفر بوده و آزمون معنی‌دار است. بنابراین، فرضیه‌های H_0 رد شده و این بدان معناست که بین تمایل به اشتراک دانش و رفتار اشتراک دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد. شیب مثبت رگرسیون (۰/۲۷۳) خود بیانگر مستقیم بودن این رابطه است. لذا، این فرضیه که بین تمایل به اشتراک دانش و رفتار اشتراک دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد به نحوی که افزایش تمایل به اشتراک دانش، منجر به افزایش رفتار اشتراک دانش می‌شوند، تأیید می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

روش‌های اشتراک دانش موردعلاقه کارکنان به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی و مهم در بروز رفتار اشتراک دانش، ایفای نقش می‌نماید تأمین این عامل می‌تواند به بروز رفتار اشتراک دانش یاری رساند. پژوهش حاضر با هدف تعیین عوامل مؤثر بر اشتراک دانش و بررسی میزان تأثیر روش‌های اشتراک دانش بر فرآیند اشتراک دانش طراحی گردیده است.

روش‌های اشتراک دانش که مدیران باید برای سازمان خود به کار گیرند، قاعده‌تاً زمانی مؤثر خواهد بود که اولاً متناسب با سازمان آن‌ها بوده و ثانیاً منطبق بر علاقه کارکنان باشد. به عبارت دیگر اگر حتی مدیران تمامی عوامل مؤثر بر رفتار اشتراک دانش را شناسایی و به‌طور مؤثر در سازمان خود پیاده‌سازی کنند اما روش‌هایی را به کار گیرند که موردعلاقه کارکنانشان نباشند، به‌طور کامل موفق به پیاده‌سازی این مرحله از فرآیند مدیریت دانش نخواهند شد و به عبارتی به هدف اصلی خود که بروز رفتار عملی اشتراک دانش در سازمان است، نخواهند رسید.

روش‌های اشتراک دانش موردعلاقه کارکنان آرشیو ملی ایران به ترتیب اولویت عبارت‌اند از: کمک همتایان، کنفرانس و گردهمایی، کار تیمی، مستندسازی در بانک‌های اطلاعات، مریگیری، مستندسازی در فرم‌های کاغذی، مرور بعد عملیات، تعامل با IT، برگزاری جلسه، استاد-شاگردی، داستان‌گویی، گردش کاری، مصاحبه مرجع، آموزش ضمن خدمت، اجتماعات کاری و سمینار است.

یافته‌های به دست آمده حاکی از آن است که روش‌های اشتراک دانش تأثیر مثبت بر تمایل به اشتراک دانش و رفتار اشتراک دانش دارد. همچنین "کمک همتایان" و "کنفرانس و گردهمایی" و "کار تیمی" روش‌های موردعلاقه و "سمینار" و "اجتماعات کاری" روش‌هایی که کمتر موردعلاقه کارکنان آرشیو ملی ایران برای اشتراک دانش می‌باشند و بیان می‌کند که برخی از روش‌های اشتراک دانش، موردعلاقه کارکنان می‌باشند. بنابراین، روسای آرشیو ملی ایران با به کارگیری روش‌های اشتراک دانشی که بیشتر موردعلاقه افراد است از قبیل برگزاری همایش‌ها و نشست‌های علمی و تیم‌های کاری بهتر منجر به بروز رفتار اشتراک دانش کارکنان سازمان خواهد شد.

علاوه بر این پژوهش، پژوهش‌های دیگر در این زمینه (اکبر رحیمی، ۱۳۹۱) (خواجه، ۱۳۸۸) نشان می‌دهد تنها برخی از روش‌های اشتراک دانش، موردعلاقه کارکنان هر سازمان می‌باشند و ممکن است برخی از روش‌های موردعلاقه سازمانی جز روش‌های موردعلاقه سازمان دیگر نباشد. بنابراین، به کارگیری همه روش‌های اشتراک دانش منجر به بروز رفتار اشتراک دانش از سوی کارکنان نخواهد شد و به کارگیری روش‌های اشتراک دانشی که بیشتر موردعلاقه افراد است بهتر منجر به بروز رفتار اشتراک دانش خواهد شد.

پژوهش‌های انجام شده (فیلسوفیان و اخوان، ۱۳۹۶) (کفاشان کاخکی و دیگران، ۱۳۹۵) (فرچ‌پهلوی و دیگران، ۱۳۹۴) (توکلی و دیگران، ۱۳۹۱) (اکبر رحیمی، ۱۳۹۱) (ژیکان و فونگفای، ۲۰۰۹) (رسول عباسی، ۱۳۸۹) (خواجه، ۱۳۸۸) (خاتمی‌ان‌فر و پریخ، ۱۳۸۷) (شفیعا و فروزنده، ۱۳۸۸) در زمینه اشتراک دانش نشان می‌دهند که علاوه بر علاقه به روش‌های اشتراک دانش عواملی از قبیل اعتماد، انگیزش روابط متقابل مورد انتظار، درک از کارآمدی خود، پاداش‌های بیرونی مورد انتظار، جوسازمانی و نگرش نسبت به اشتراک دانش، داشتن ارتباط دوستانه با سایرین، احساس مسئولیت به کار، عملکرد مدیران در پشتیبانی از فرآیند اشتراک دانش، داشتن زیرساخت مناسبی از فناوری اطلاعات برای تسهیل فعالیت‌های دانشی آنان و سطح به کارگیری فناوری اطلاعاتی و ارتباطاتی، داشتن فرهنگ مناسب در راستای اشتراک دانش، کسب دانش، ایجاد ارتباط و کسب وجه اجتماعی، احساس مسئولیت نیز می‌تواند به‌عنوان عوامل مشوق و اثربخش بر اشتراک دانش معرفی کرد و عوامل بازدارنده از قبیل نبود

زمان و وقت کافی برای شرکت در فعالیت‌های اشتراک دانش، اعتراف به ندانستن، سوءاستفاده از دانش و کاهش امنیت شغلی را به عنوان موانع در فرآیند اشتراک دانش نام برد. همچنین این پژوهش‌ها بیان می‌کنند که تمایل به اشتراک دانش موجب رفتار اشتراک دانش می‌شود.

منابع

- اخوان، پیمان و باقری، روح‌الله (۱۳۸۹). *مدیریت دانش از ایده تا عمل*. انتشارات آتی نگر.
- افرازه، عباس (۱۳۸۴). *مدیریت دانش (مفاهیم، مدل‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی)*. دانشگاه صنعتی امیرکبیر، چاپ اول.
- توکلی، سمانه؛ ملیکان، ناصر و نوربخش، مهدی (۱۳۹۱). عوامل تعیین کننده تمایل به اشتراک دانش و رفتار اشتراک دانش. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۲(۶)، ۹۱-۱۰۷.
- حاجی‌پور، بهمن و مؤمنی، مصطفی (۱۳۸۸). بازشناسی رویکرد منبع محور نسبت به منابع سازمان و مزیت رقابتی پایدار. *اندیشه مدیریت*، ۳(۱)، ۷.
- خاتمی‌ان‌فر، پریسا (۱۳۸۷). *بررسی وضعیت و شیوه‌های به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان کتابخانه‌های آستان قدس*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه فردوسی مشهد.
- خواجی، آزاد (۱۳۸۸). *اولویت‌بندی عوامل مؤثر در اشتراک دانش از دیدگاه روابط درون سازمانی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علم و صنعت ایران، دانشکده مهندسی صنایع.
- داونپورت، توماس و پروساک، لارنس (۱۳۷۹). *مدیریت دانش*. ترجمه حسین رحمان سرشت، نشر ساپکو.
- رجیمی، اکبر (۱۳۹۱). *رتبه‌بندی و مقایسه عوامل انگیزشی تأثیرگذار بر اشتراک دانش در یک محیط تحقیقاتی و یک محیط تولیدی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- عباسی، رسول (۱۳۸۹). *تحلیل عوامل مؤثر بر رفتار تسهیم دانش با استفاده از مدل رفتار برنامه‌ریزی شده در بین کارکنان بانک کشاورزی استان فارس*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان.
- فرج‌پهلوی، عبدالحسین؛ سلیمانپور قراقلو، سمیرا و حیدری، غلامرضا (۱۳۹۴). اشتراک دانش و عوامل مؤثر بر آن در میان دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران اهواز در سال تحصیلی ۹۴-۹۳. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۱۸، ۴۴-۱۹.
- فیلسوفیان، مریم و اخوان، پیمان (۱۳۹۶). بررسی تأثیر رفتار تسهیم دانش بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: سازمان فضایی ایران). *فصلنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۲(۳)، ۷۳۰-۷۱۳.
- کفاشان کاخکی، مجتبی؛ آسمان دره، یاشر و محمدیان، زهرا (۱۳۹۶). سنجش میزان تأثیر عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار اشتراک دانش از دیدگاه دانشجویان (مطالعه موردی: دانشگاه فردوسی مشهد). *پژوهش‌های نظری و کاربردی در علم اطلاعات و دانش شناسی*، ۷(۱)، ۱۷۳-۱۵۳.
- مشایخ، فریده (۱۳۸۲). *فرآیند برنامه‌ریزی آموزشی*. گروه مشاورین یونسکو، انتشارات مدرسه.
- Abbasi, R. (2006). *Analysis of Factors Affecting Knowledge Sharing Behavior Using Scheduled Behavior Model among Agricultural Bank Staff in Fars Province*. MSc., Faculty of Administrative Sciences and Economics, University of Isfahan
- Afrazeh, A. (2005). *Knowledge management (concepts, models, measurement and implementation)*. Amirkabir University of Technology, first edition
- Akhavan, P., & Bagheri, R. (2010). *Knowledge management from idea to action*. Ati publications.

- Bock, G. W., Zmud, R.W., Kim, Y.G. & Lee, J.N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29(1), 87-111.
- Chan I., Chen, y., & Kinshuk, N (2009). Examining the Factors Influencing Participants Knowledge Sharing Behavior. *Educational Technology and Society*, 12 (1), 134-148
- CIDA, (2003). *Knowledge sharing: methods, meetings and tools. Handbook, Canadian International Development Agency*, 3-13.
- Davenport, T. H., & De Long, D.W. (1998). Successful knowledge management projects. *Sloan Management Review*, 39(2), 43-58.
- Davenport, T., & Prussak, L. (2000). *knowledge management*. Translated by Hussein Rahman Seresht, Sapco Publishing.
- Farajpahlou, A., Soleimanpour Gharabaghloo, S., & Heidari, Gh. (2015). Knowledge Sharing and its Affecting Factors among Postgraduate Students of Shahid Chamran University of Ahvaz in the Academic Year 93-94. *Journal of Library and Information Science Studies Shahid Chamran University of Ahvaz*, 18, 19-44.
- Ford, D. (1999). *Bottom-line training*. gulf publishing, 16.
- Gandhi, S. (2004). knowledge management and reference services. *The jornal of librarianship*. 30(5), 81-368.
- Hajipour, B., & Momeni, M. (2009). Recognizing the resource-based approach to the organization's resources and sustainable competitive advantage. *Management Thought*, 3(1), 7.
- Harder, M. (2008). "How do rewards and management styles influence the motivation to shareknowledge?" In: *SMG Working Paper* No. 6, 16.
- Horwitz, F. M. (2003). job rotations its rol in promoting learning in organizations. *development and learning in organization*, 17(4), 19.
- Huysman, M., & de Wit, D. (2000). Knowledge management in practice. In Edwards,J. and Kidd, J. (Eds.) *Knowledge Management Conference (KMAC 2000)*, Birmingham,UK, 74.
- Jain, K. K., Sandhu, M. M., & Sidhu, G. (2007). Knowledge sharing among academic staff: a casestudy among business schools in Klang Valley, Malaysia. *Journal for the Advancement of Arts and Science*, 2 January, 23-9.
- Kafashan, M., Aseman Dareh, Y., & Mohammadian, Z. (2017). Measuring the Impact of Factors Affecting the Formation of Knowledge Sharing Behavior from Students' Perspective (Case Study: Ferdowsi University of Mashhad). *Theoretical and Practical Research in Information Science and Knowledge*, 7(1), 153-173.
- Khajeh, Azad (2009). *Prioritizing effective factors in knowledge sharing from the perspective of inter-organizational relationships*. M.Sc., Iran University of Science and Technology, Faculty of Industrial Engineering.
- Khatamianfar, Parisa (2008). *Investigating the Status and Knowledge Sharing in Astan Quds Libraries Organization*. Master thesis. Mashhad Ferdowsi University.
- Lementyinen, M. (2007). *Factors influencing knowledge sharing in professional serving*. Swedian schools of economic and busoness administration.
- Lin, H. F., Lee, H. S., & Wang, D.W. (2009). Evaluation of factors influencing knowledgesharing based on a fuzzy AHP approach. *Journal of Information Science*, 36, 25-44.
- Mashaiekh, F. (2003). *Educational Planning Process*. UNESCO Advisory Group, Thirteenth Edition, School Publications.
- Natalia Marti'n Cruz, Vi'ctor Marti'n Pe'rez and Celina Trevilla Cantero (2009). The influence of employee motivation onknowledge transfer. *jornal of knowledge management*, 13(6), 478-490
- Nonaka. I and Takeuchi, H, (1995). *the knowledge creationcompany: How Japanese companies ceate the Dynamics of innovation*. london: oxforduniversity press.

- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation, *Organization Science*, 5(1), 14.
- Peters, L. et al, (1997). *Encyclopedia of human resource management*. Blackwell publishers, ltd.
- Philosophian, Maryam, and the Brotherhood, Peyman (1396). The Impact of Knowledge Sharing Behavior on Organizational Performance (Case Study: Iranian Space Agency). *Information Processing & Management Quarterly*, 32(3), 713-730.
- Polani, M. (1996). *The tacit dimension*. New York: Doubleday.
- Raghu T.S & Vinze (2007). *abusiness process context for knowledge mabagement*. Decision support system.
- Rahimi, Akbar (2012). *Ranking and comparing motivational factors affecting knowledge sharing in a research environment and a production environment*. M.Sc., Islamic Azad University, Central Tehran Branch
- Riege, A. (2005). Three-dozen knowledge-sharing barriers managers must consider. *Journal of Knowledge Management*, 9(3), 18-35.
- Sylvio, C. & Chun Wei, C. (2010). The individual and social dynamics of knowledge sharing: an expolarity study. *jornal of documentation*, 66(6), 824-846
- Tavakoli, Samaneh, Melikan, Nasser, and Nourbakhsh, Mehdi (2012), Determinants of Knowledge Sharing and Knowledge Sharing Behavior. *Quarterly Journal of Human Resources Studies*, 2(6), 107.
- Wasko, M. M. and Faraj, S. (2000). It is what one does: why people participate and help others in electronic communities of practice. *Journal of Strategic Information Systems*, 9(2-3), 155-173
- Zhikun, Ding, and Fungfai, Ng (2009). *Knowledge sharing among architects in a project design team: An empirical test of theory of reasoned action in China*, *Chinese Management Studies*, 3(2), 130-142, <https://doi.org/10.1108/17506140910963639>